



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Evaluación del procesos de pago de proveedores para la
reducción de tiempos administrativos en la Municipalidad
de Culebras – Huarmey 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Raymundo Casimiro, Roslyn Naydu (orcid.org/0000-0003-3032-9491)

Salgado Alfaro, Geraldine Esperanza (orcid.org/0000-0002-8708-0159)

ASESORA:

Ms. Galarreta Oliveros, Gracia Isabel (orcid.org/0000-0001-8915-6607)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA:

Mi trabajo está dedicado a mi familia que me apoyo en las buenas y las malas, a Dios por guiarme cada día y permitirme llegar a estos momentos importantes en mi carrera profesional.

A mi querido padre, por darme fuerzas, motivarme día a día y ser mi aliento de superación, a mi madre, que cada día me demostró que se puede seguir a pesar de todas las adversidades, a la gente que estuvo cercana a mí, que me brindó ese apoyo para encontrarme donde estoy, muchas gracias por nunca dejarme sola y motivándome a lograr lo que hoy en día requiero profesionalmente.

También dedico mi tesis a mi pequeño gato Alex, que estuvo conmigo constantes noches y madrugadas dándome apoyo, el simple hecho de estar ahí para mí, me hizo seguir adelante.

Salgado Alfaro, Geraldine Esperanza

Dedico este trabajo a mi familia que me apoyo en las buenas y malas a lo largo de mis estudios, a mis hermanos por darme ese aliento de superación para seguir adelante.

A mí querida madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y amor, por motivarte todos los días y nunca dejarme sola, porque ha sabido formarme con buenos valores, hábitos, me ha ayudado siempre a salir hacia adelante y no rendirme nunca para alcanzar todas mis metas

Raymundo Casimiro, Roslyn Naydu

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por guiarme cada día y darme inspiración de seguir y no rendirme, A mi madre por estar siempre conmigo en los momentos malos y buenos, gracias a ella aprendí que nunca hay que darse por vencida y no dejarte rendir y a perseverar ante distintas situaciones adversas

A mi hermana, un gran apoyo en mi día a día, que me enseñó que para todo hay solución y no dejarme rendir frente a las adversidades ni problemas constantes.

A mi papa que, sin él, no tuviera ese apoyo de seguir, ese aliento de inspiración que hizo que me sepa enfocar profesionalmente en mis estudios.

A mis amigas que siempre estuvieron ahí compartiendo experiencias malas y buenas, apoyándome y demostrándose que con perseverancia se puede alcanzar los sueños.

Salgado Alfaro, Geraldine Esperanza

Estoy agradecido con Dios por guiarme y darme el poder de avanzar. Además del apoyo incondicional de mi familia a través de mi investigación, su comprensión y estímulo constante.

A mi madre, que siempre me motivó y me dio ese aliento de inspiración para seguir adelante y enfocarse profesionalmente en mis estudios, por ser mi gran amiga y demostrarte que con perseverancia y dedicación puedo lograr todo lo que me propongo, a mi padre por su apoyo constante por su esfuerzo cada día para yo poder cumplir mi sueño, por nunca dejarme sola gracias papa.

A mi abuelo, por estar en los momentos que más necesitaba, te dedico este trabajo con todo mi corazón, eres mi motivo de superación, ya no estás aquí en la tierra, pero tu recuerdo siempre me acompaña, a todas aquellas personas que se cruzaron en mi camino que me enseñaron muchas cosas buenas y compartieron sus logros a mi lado, a mis profesores por los buenos consejos para mi carrera profesional muchas gracias.

Raymundo Casimiro, Roslyn Naydu



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALARRETA OLIVEROS GRACIA ISABEL, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación del Procesos de Pago de Proveedores para la Reducción de Tiempos Administrativos en la Municipalidad de Culebras - Huarney 2023", cuyos autores son RAYMUNDO CASIMIRO ROSLYN NAYDU, SALGADO ALFARO GERALDINE ESPERANZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 20 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALARRETA OLIVEROS GRACIA ISABEL DNI: 17802098 ORCID: 0000-0001-8915-6607	Firmado electrónicamente por: GGALARRETAOLI el 23-12-2023 19:30:59

Código documento Trilce: TRI - 0656782





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, RAYMUNDO CASIMIRO ROSLYN NAYDU, SALGADO ALFARO GERALDINE ESPERANZA estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Evaluación del Procesos de Pago de Proveedores para la Reducción de Tiempos Administrativos en la Municipalidad de Culebras - Huarmey 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GERALDINE ESPERANZA SALGADO ALFARO DNI: 72696095 ORCID: 0000-0002-8708-0159	Firmado electrónicamente por: GSALGADOAL1 el 20- 11-2023 14:45:07
ROSLYN NAYDU RAYMUNDO CASIMIRO DNI: 76611841 ORCID: 0000-0003-3032-9491	Firmado electrónicamente por: RRAYMUNDOC el 20- 11-2023 14:36:31

Código documento Trilce: TRI - 0656783

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	i
DEDICATORIA.....:	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DEDICATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN:.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de Investigación:	18
3.1.1. Tipo de investigación	18
3.1.2. Diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y Operacionalización:	18
3.2.1. Variable Dependiente: Tiempos Administrativos:	18
3.2.2. Variable Independiente: Proceso de Pago a Proveedores:	19
3.3. Población, Muestra y Muestreo:.....	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	20
3.3.3. Muestreo	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de Análisis de Datos.....	23

3.7. Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
4.1. Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso de Pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023.....	25
4.2. Determinar los Tiempos Administrativos Actuales de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023.....	30
4.3. Proponer una mejora al Proceso de Pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey-2023.....	36
4.4. El efecto de la propuesta en los tiempos administrativos de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023	40
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla 1. Cuadro de Instrumentos y técnicas de recolección de Datos.....	21
Tabla 2. Métodos de Análisis de Datos.....	23
Tabla 3. Diagrama de Análisis de Proceso de los Procedimientos de Pagos (D.A.P)	28
Tabla 4. Tabla de Números de Errores	30
Tabla 5. Valorizaciones de las Actividades	31
Tabla 6. Suplementos de las Actividades.....	32
Tabla 7. Tiempo Totales	33
Tabla 8. Buena Atención y Requerimiento al Proveedor sobre el Proceso de Pago	33
Tabla 9. Eficiente en el Servicio del Proceso de Pago de la Municipalidad.....	33
Tabla 10. Inspección del Producto o Servicio de manera justa.....	34
Tabla 11. Pago en la Fecha Programada.....	34
Tabla 12. Condiciones Pactadas del Producto respetadas por la Municipalidad ...	35
Tabla 13. Eficiencia en la Gestión de la Municipalidad	35
Tabla 14. Kanban de las Actividades	36
Tabla 15. Clasificación de Orden de Servicio.....	37
Tabla 16. Registro de Inspecciones	37
Tabla 17. Registro de seguimiento orden de pago.....	38
Tabla 18. Diagrama de Análisis de Proceso de los Procedimientos de Pagos (D.A.P. Mejora)	41
Tabla 19. Valoraciones de las Actividades Mejoradas	43
Tabla 20. Suplementos de las Actividades Mejoradas	44
Tabla 21. Tiempos Totales (Mejora)	45
Tabla 22. Tabla de Comparación de los Tiempos Estándar (Antes y Después).....	46
Tabla 23. Prueba de Normalidad.....	47
Tabla 24. Tabla Estadístico de Prueba	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS:

Figura 01: Flujograma de la investigación.....	22
Figura 02. Diagrama de Ishikawa de la Municipalidad de Culebras.....	26
Figura 03. Diagrama de Pareto del Porcentaje Total y Acumulado de los totales registrados por según sus principales errores en los Pagos de Proveedores.....	27
Figura 04. Gráfico Circular sobre las Áreas con más errores de la Municipalidad .	29
Figura 05. Flujograma (Procedimiento de Pago)	39

RESUMEN:

En el presente proyecto de investigación titulada “evaluación de proceso de pagos a los proveedores para la reducción de tiempos administrativos en la municipalidad culebras- Huarmey 2023”, se realizó con la finalidad de reducir los tiempos administrativos para los pagos a los proveedores, (eliminando demoras, documentos mal derivados, tras papeleos, errores de los trabajadores) esto ayudará a la empresa y/o identidad a tener una forma más eficaz y eficiente de medir su gestión de procesos ayudando a mejorar sus flujos de trabajo, para así atender mejor las necesidades de los clientes, gracias a esto se logrará alcanzar grandes beneficios como mejorar la atención al cliente, reducir tiempos y costos, contribuir al desarrollo en el personal, este estudio de tiempos permitirá ver cada proceso de evaluación, la manera de medir los tiempos, utilizando herramientas en base para poder identificar y realizar un análisis de tiempos, con el fin de realizar una evaluación y poder identificar ciertos tiempos desperdicios para un mayor control de trabajo.

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar el proceso de pago a los proveedores para reducir los tiempos administrativos, se aplicó herramientas de seguimiento de papeleos y fichas de registros para tener un mayor control eficiente, actuando como favorable para estas actividades propuestas, también un análisis directo a los flujos de trabajo, concluyendo como favorable a los registros de pago, implementando un mejor control y sobre todo al implementar un sistema donde se tenga en cuenta los registros de inspecciones y de seguimiento.

Palabras clave: Procesos de pago, Proveedores, Tiempos Administrativos, Evaluaciones, Tiempo Estándar.

ABSTRACT:

In the present research project titled "evaluation of the payment process to suppliers to reduce administrative times in the municipality of Culebras- Huarmey 2023", it was carried out with the purpose of reducing administrative times for payments to suppliers, (eliminating delays, poorly derived documents, after paperwork, worker errors) this will help the company and/or identity to have a more effective and efficient way of measuring its process management, helping to improve its workflows, in order to better address the customer needs, thanks to this it will be possible to achieve great benefits such as improving customer service, reducing times and costs, contributing to staff development, this time study will allow us to see each evaluation process, the way to measure times, using basic tools to be able to identify and carry out a time analysis, in order to carry out an evaluation and be able to identify certain wasted times for greater work control.

This research aimed to evaluate the payment process to suppliers to reduce administrative times, paperwork tracking tools and record sheets were applied to have greater efficient control, acting as favorable for these proposed activities, also a direct analysis to the workflows, concluding as favorable to payment records, implementing better control and above all by implementing a system where inspection and monitoring records are taken into account.

Keywords: Payment Processes, Suppliers, Administrative Times, Evaluations, Standard Time, Billing.

I. INTRODUCCIÓN:

Estos procesos de facturación son muy necesarios en una empresa ya que es una herramienta que se va a encargar de realizar los procesos financieros y contables, esto interviene que gracias a este requerimiento la empresa y/o identidad tendrá una forma más eficaz y eficiente de medir su gestión de procesos ayudando a mejorar sus flujos de trabajo, para así atender mejor las necesidades de los clientes, gracias a esto se logrará alcanzar grandes beneficios como mejorar la atención al cliente, reducir tiempos y costos, contribuir al desarrollo en el personal.

Según Chávez (2011) las grandes empresas están en una gran posición global ya que presenta distintas ventajas competitivas, esto quiere decir que cada organización o empresa tiene que marcar una ventaja y ser más competitiva en desarrollo para diferenciarse de las demás competencias, todo esto con un beneficio clave que sería llegar a la reducción de sus costos, mejor calidad, mejor margen de calidad y sobre todo una mejora en el servicio a sus clientes.

Navarro y Torres (2020), indica que hablando de municipalidades en un contexto de crisis económica de presupuesto, el 90% necesitan una gestión presupuestal o diferentes estilos de gestión para poder cumplir con las demandas sin gasto público es por ello que este trámite viene a ser sumamente fundamental hacia el desarrollo de las personas, cada una tiene una función que ejercer en el área esto evitaría las consecuencias de una deficiencia de gestión organizacional y se llegaría al análisis de un bajo plan presupuestal, también se debe considerar lo que plantea Bancayan Llerena(2018), que hace referencia a las emisiones de pago de comprobantes, su importancia durante el proceso de facturación ya que puede llegar a ser muy relevante porque gracias a esto, se llega a materializar y documentar los ingresos y salidas que interviene durante sus operaciones de la empresa, además cumple con la tarea de realizar cierto análisis y verificación de recopilar información por su propia orden de venta, para luego dar lugar al mismo comprobante.

En Perú, las metodologías de formulación y ejecución de presupuesto en los gobiernos locales Municipales han evolucionado desde el año 1997, todo esto gracias a la tecnología, esto se registra en los estudios procedentes por Herrera

y Francke (2009), que recurrieron a más de 1600 municipalidades, con el fin de analizar sus eficiencias de gastos para poder interpretar sus actividades como un proceso que transforma recursos por resultados.

Según la resolución de alcaldía N°009 (2023), En “La Municipalidad de Culebras” se empezó a realizar sus actividades respectivas 30 de diciembre de 1993, la MUNICIPALIDAD DE CULEBRAS, proporcionan y controlan el desarrollo y evaluación de los principales servicios en la comunidad necesarios para el crecimiento y bienestar de su comunidad, las directrices para la clasificación de los municipios, la legislación plasmó sobre el empleo estatal y sobre las reglas de Organización y Funciones (ROF) del municipio del distrito de culebras están conformados por funcionario Público, Alcalde, Gerente Municipal, Asesor, Jefe de Presupuesto, Recursos Humanos, Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), Logística, Gerencia de Infraestructura, Desarrollo Urbano, Rural y Estudios (GIDURE), entre otros cargos más (Anexo 2, Organigrama), permitiendo gobernar los órganos rectores del desarrollo local, con el estatus legal de la ley estatal y las oportunidades completas para lograr sus objetivos, Actualmente cuenta con (3405) habitantes y tiene un presupuesto anual de 4.000. 000,00 millones.

Las áreas más relevantes de la Municipalidad, se divide en la gerencia municipal, administrativa, financiera y tributaria, área de presupuesto y plan, desarrollo económico , infraestructura y logística, lo cual vendrían ser el órgano fundamental ya que cumplen las funciones más importantes de la municipalidad, se recibe información sobre las documentaciones para ser llevadas a las demás áreas donde se realiza la revisión detallada y esto pasaría a dar conformidad y relevancia al documento y así poder realizar los trámites correctamente.

Bajo este proceso descrito se tienen varios desperfectos que procede a dar retrasos de pago a sus abastecedores pasando un tiempo estándar de 1 a 2 días que llegaron a pasar de semanas o meses, esto terminaría recibiendo muchas críticas y un mal asesoramiento por parte de los abastecedores como también de los pobladores que residen en la localidad.

Los principales problemas de los cuales surge esta situación se daría por la falta de capacidad de los miembros de la entidad esto debido a que no se capacitan correctamente y no posee un trabajo empírico adecuado, los cuales luego pueden impartir de la información a los niveles más bajos siendo la falta de un orden específico, otro problema encontrado es la falta de normalización de sus propios procesos, que al no tener un estudio previo la municipalidad no puede gestionar las actividades de los colaboradores, esto provoca que en varios casos se realice actividades que pueden demorar una hora o dos horas sin poder darle una retroalimentación por la falta de desempeño al momento de tener esas deficiencias, continuando con la problemática se encuentra una falta de registros únicos e importantes acerca de los límites establecidos para el pago de los proveedores y poder dar prioridad a aquellos pagos que si o si se tienen que realizar por la falta de tiempo, en muchos casos estos registros no se realizan o se ubican en lugares en donde no se revisan y el pago termina excediendo el límite establecido, otro punto es la falta de una auditoría interna en la organización para determinar las fallas más indicativas que se pueden verificar en el manejo de archivos, en la comunicación con los proveedores, diversos aspectos importantes que necesitan ser estandarizados y correctamente controlados, todo esto surge por una falta de cultura organizacional dentro de la municipalidad, ya que no cuentan con personal capacitado y al no tener lineamientos establecidos simplemente se dejan todos los procedimientos a un modelo empírico del trabajo.

Dado la problemática se llegaría a realizar la siguiente formulación del problema ¿La evaluación de procesos de pagos pueden mejorar los tiempos administrativos en la Municipalidad de Culebras – Huarmey 2023?

Con respecto a la justificación práctica, todas las teorías recolectadas van a ser utilizadas para evaluar la problemática de la empresa, encontrar los problemas principales, las causas fundamentales y proponer mejoras que ayuden a la Municipalidad para eliminar cualquier tipo de desperdicios de tiempo relacionado a estos, esto por supuesto en función a diversos pasos y todo basado en autores dentro las revistas y libros científicos más prestigiosos.

Con respecto a la justificación metodológica, se va a crear y diseñar las técnicas para su propia recaudación de referencias para las variables en sus procedimientos de pago de proveedores y tiempos administrativos de tal forma que se puedan evaluar la problemática y se puedan analizar los datos con métodos específicos dentro de la metodología científica que sería el análisis inferencial y el análisis detallado, todo ello basado también en softwares estadísticos que puedan deslumbrar de mejor manera la problemática de la empresa.

Por último, se justifica de manera social debido a que un buen proceso administrativo de pago de proveedores puede ayudar enormemente a la gestión de la Municipalidad, esto agiliza los procesos, esto afecta directamente a la mejora y la mejora de efectividad de todos los pobladores dentro de la municipalidad, los cuales recibirán los servicios básicos de emergencia y de desarrollo fundamentales que se requieren.

Dado la problemática se presenta como el Objetivo General: Evaluar el proceso de pago de proveedores para reducir los tiempos administrativos en la Municipalidad de Culebras, con sus respectivos objetivos específicos: Diagnosticar la situación del proceso de pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023; Determinar los Tiempos Administrativos Actuales de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023; Proponer una mejora al Proceso de Pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey-2023 y Calcular el efecto de la propuesta en los tiempos administrativos de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023.

Se diseña la siguiente hipótesis General, que la evaluación del proceso permitirá reducir los tiempos administrativos positivamente en la municipalidad de culebras Huarmey-culebras 2023.

II. MARCO TEÓRICO:

Según Zevallos y Loor (2021), en su investigación denominada “Pagos a sus respectivos Proveedores: Una adecuada conformidad entre el procedimiento de pago y la calidad de su propia Función” de forma independiente, con su principal objetivo de que consiste en obtener una mejora en las actividades considerando sus importantes factores : tiempo, esfuerzo y dinero, al no cumplir ciertos estándares de procesos administrativos, lo cual también toma por importancia como tener un mantenimiento adecuado de correlación entre sus procedimientos de retribución y la condición de mejora de sus servicios, se determinó bajo un estudio de tipo transversal, no experimental, para ello se logró recolectar datos de razón informativo a través de herramientas de encuestas y cuestionarios, bajo un óptimo enfoque a lo que se quiere lograr, identificar un enfoque Financiero para sobrellevar un claro procedimiento de pago basado en políticas definidas, disminuyendo sus tiempos de entrega y generando un mejor servicio estándar de calidad.

Esta muestra se conformó por 10 proveedores y 10 responsables del área, se tomó en consideración que al ser una población pequeña no se generó un muestreo, como resultados previos de las encuestas a proveedores y funcionarios, siendo como principal estrategia de cuán importante sería en una Municipalidad, tener una estandarizada gestión entre procedimiento de pago y la calidad de sus servicios, de tal forma que se planteó de propuesta un manual de financiamiento para pagos a sus respectivos proveedores, estructurada de manera definida para así permitir el control de un buen registro de pago a pagos de manera eficaz y corriente, se reconoció que un 50% se encuentra insatisfecho con su pedido, 30% muy insatisfecho, 10% satisfecho y el otro 10% neutralidad en el servicio brindado; 30% estuvieron de acuerdo que la Municipalidad Gad Manta les provee y abona respectivamente, mientras que un 60% en desacuerdo y un 10% en neutro; el 60% de proveedores que se encuestó identificaron el real problema de pago que se presentaba, el 30% era desconocida y 10% neutro; el 20 % señaló que se genera debido a los errores del momento de ordenar factura; un 40% indicó que se encuentra muy de acuerdo que esta demora ha generado pérdidas de confianza y credibilidad, un 30% en desacuerdo y un 30% neutro; 75% de personal indicó estar totalmente en acuerdo que es importante estos

procedimientos ya que ayudan a una gestión de pago, 15% en desacuerdo y un 10% en neutro; mientras que un 80% está de acuerdo en una elaboración de un plan financiero con base de políticas claras y de pagos definidas, 15% en desacuerdo y un 5% neutro.

Se concluyo que los procedimientos son importantes en una gestión y/o empresa ya que ayuda a establecer controles de pagos logrando mejorar su productividad y organización, ya que se requiere una mejor eficiencia entre su procedimientos y su calidad de producto y/o servicio, esto se pudo ver a cabo en la Municipalidad de Canton Gad Manta que su falta de servicios se vio afectado por no tener un efectivo sistema de Procedimiento de Pago, ya que esto produjo un mal manejo y empleo de la calidad de entrega de dicho servicio.

Según Lema Cachinell, Delgado y Marta (2021), en su artículo científico denominado “Plan de un Registro de Métodos para la Retribución de Abastecedores de la Empresa Vikingo Ecuador”, con su principal objetivo que consiste en la verificación, cumplimiento y estrategia de una implementación para un Plan de Métodos de Mejora para el Pago a Proveedores, ya que esto ayudará a un mejora continua en la producción y el servicio que brinda de satisfacción y de calidad que beneficia al cliente optimizando estos procesos de pago sin presentar inconveniente alguno, este estudio que se aplicó es descriptivo no experimental y estadístico se trata de identificar la problemática, ya que se presenta un análisis de la cancelación de facturas y dar a conocer las causas que lo originan, tuvo como recopilación de datos mediante encuestas y entrevistas, esto permitirá conocer el ambiente y poder elaborar una propuesta factible, concisa y lógica según el modelo que se requiera, con una población de 10 proveedores como estudio general.

Se presentó toda la población como parte del estudio, probabilístico intencional ya que se tomó como registro solo a diez proveedores importantes para esta investigación. Aplicado el análisis de recolección de datos y tabulación, cualitativa y cuantitativo, mediante gráficos circulares y de frecuencia, se obtuvo que un 60% de los encuestados llevan más de 1 a 2 años como proveedores en la empresa mientras que un 20% mayor a 3 años y el otro 20% menor a 11 meses; un 100% de los encuestados dijo que no existe una buena coordinación

y eficiencia en el proceso de pago; otro 100% indica que la inconformidad insuficiente en este proceso a causa de su demora.

Como conclusión final constataron que se debe tomar con mucha importancia la organización de la empresa, se sugirió y requirió la implementación de este plan, debido a que esto permitirá que la propia empresa no caiga en rendimientos deficientes, esto evitará que no caiga en una mala organización ni sobrellevar una buena relación con sus aliados estratégicos; por otro lado, los proveedores llevan mucho tiempo trabajando en la compañía, constataron lo importante que sería esta implementación de manual para la gestión, esto agilizaría el proceso y no tendrían inconvenientes en la informalidad de pagos, siendo relevante en la investigación se propuso reforzar sus estrategias de políticas de control interno, ya que en su área de procesos se implementaría y no tendrían cualquier deficiencia, no solo en el área de cobranzas sino con los que se conecta a través de su línea de proceso, esto llevaría a mejorar su productividad y eficiencia para su continua mejora.

Según Quispe y Edeli (2020) en su investigación denominada “Planteo de Método de Verificación para Perfeccionar el Desarrollo de Facturación en la EPS Marañón S.R.L.”, teniendo como finalidad principal disponer este método de organización y verificación, lo cual hace que este control interno sea una instrumento resaltante en todas los departamentos o área de la empresa y aporta el establecimiento mostrándolo como más eficiente y transparente, aportando en el área de cobranza como en otras que se rigen mediante su contabilidad, se tomará a cabo el estudio de estos factores para que se realice el mejoramiento de este proceso de facturación, ya que vendría hacer muy necesaria e indispensable a la realización de cobranzas mensuales, todo esto para ayudar a la entidad a impulsar sus propios objetivos importantes y mejorar su rendimiento de personal, ya que consta de una adaptación a su entorno operativo.

Se halló que este estudio es de modelo explicativo descriptivo, se enfocará en la recaudación de análisis de datos estadísticos, para probar la hipótesis, mediante

las herramientas de técnicas de recolección de datos por encuestas. Como resultado se obtuvo que el control interno que posee este proceso de facturación se define en una de 82%, esto permitiendo ser conexiones a diferentes áreas y su relación al funcionamiento al interior de la empresa (73%), presenta ciertas limitaciones en proponer un plan de compras, esto señala que un 55% funciona. Posee un requerimiento adecuado de sus proveedores que van en función de la empresa (82%), con un sistema de Facturación (73%), que es indiferente conocer el tipo o modelo que se usa, pero proporciona una adecuada información para este desarrollo contable de la empresa, existen reclamos por una mala facturación de consumos (82%). En conclusión, este proceso interviene en el funcionamiento normal ya que afecta y genera conflictos internos y externos (92%), se amplió en una respectiva propuesta de sistema de facturación en su organización, esto permitirá perfeccionar en su transcurso y el movimiento de recaudación financiera, todos estos elementos siendo un control seguro ya que se estimará un buen lineamiento a la estimación de pagos.

Según Palomino (2022), en su artículo denominado “Dominio de la Semejanza de Retribución y el pago a Proveedores por la Oficina Nacional de Procesos Electorales”, tuvo como objetivo general de analizar el predominio influyente en los procedimientos de desarrollo conformes de pagos a sus respectivos abastecedores de la ONPE, esto quiere decir que se tendrá en cuenta las obligaciones del gasto y como se resguardará en la prestación de servicios o bienes, ya que esto viene originándose desde la demora de ejecución de pagos, todo esto tendrá lugar a un estudio determinando el proceso de conformidad esto permitirá mejorar y facilitar sus servicios proporcionando una buena eficiencia entre los pagos a proveedores, originando una reducción de tiempos, resguardando una confianza para que se siga abasteciendo en las instituciones que proviene del Estado, haciendo un análisis cuantitativo enfoque teniendo en uso una recolección de datos específicas, por medio de análisis estadísticos que pretende a establecer pautas que ayudarán a las restricciones de la gestión burocrática y ayudando a la modernización del Estado, siendo no experimental explicativo-deductivo, conformada por 32 trabajadores de finanzas contratados y 40 expedientes de contratos de sus ingresos, por ellos es necesario conocer

la publicación que estudia, se usó como referencia su propia recolección de datos, por medio de gráficos de tablas y barras, esto produjo a interpretarse sus dimensiones establecidas, siendo un tamaño de muestra de 50 participantes, como resultado se obtuvo mediante una prueba estadística de Rho de Spearman que dio análisis a la hipótesis referida, se obtuvo que no posee una disposición de un $p < 0.05$ por ello se eligió la demostración correccional sin criterio, un 72% que es una gran cifra porcentual sobre las directivas internas, un 22% hay un nivel regular y un 6% una baja aplicación dado que no existe un buen proceso de pago al realizar una adquisición de un bien o servicio.

Continuando con Palomino (2022), en su dimensión de plazos de pago el 78% indica que está en un alto nivel, 16% es irregular y 6% es un nivel muy bajo; mediante pagos a proveedores toma en relación en un 78% de los que trabajan en la ONPE en un nivel alto, 19% irregular y un 3% bajo, en conclusión a los resultados obtenidos se obtuvo una influencia muy baja, ya que este abono de proveedores se da en menos de la mitad 31.9%, ya que este hecho se da porque no cuenta con una buena normativa para realizar la intervención de proceso de pago en un plazo de 7 días, se dice que un 40.2% indica que el pago realizado y la verificación de las actividades previas, ya que no cuenta con información completa no puede ser transmitido esto produce una demora en sus tiempos de servicios a los proveedores.

Según Huamán (2018) en su investigación nominada “Operatividad del proceso de pagos midiendo a través de su Grado de Satisfacción a la Abastecedor”, tuvo como objetivo determinar el propio financiamiento por parte de los proveedores que reciben para llevarse a cabo la obtención de registros o inventarios convenientes para la producción, llevar a cabo su propio cronograma de pagos que sean modificados mensualmente, para que permite su propia toma de decisiones esto mantendrá a la empresa de manera veraz y eficiente, tomar el mejor nivel por sus cuentas de compras que se debe pagar todo esto de acuerdo a los niveles de compra que se pide y la obtención del mayor rendimiento de su plan de financiamiento para el beneficio con sus proveedores. Este estudio se presenta de manera cuantitativa no experimental, y contará con una población y muestra que vendría ser 14 colaboradores de la municipalidad donde se

pretende hallar el estudio, la herramienta o técnica será por medio de una acumulación de registros referentes, llegando a ser una encuesta, todo esto con el propósito a tomar como función principal las variables que se quiere estudiar.

Sus resultados califican el nivel de eficacia que tienen las cuentas entre sí a pagar, a lo que se originó que el 35.72% lo considera muy bueno entre el rango del valor de placer por parte de los trabajadores de la Municipalidad de Chadin, el 54.14% lo considera muy bajo de rendimiento y 7.14% regular, así como también en su administración se pudo demostrar su administración por parte de su financiamiento lo considera en un 64.28% muy malo y un 28.58% muy bueno al nivel, por su información eficiente de su propia toma de decisiones para generar satisfacción al proveedor el 57.14% lo considera muy malo, mientras que el 35.72% bueno y su grado de satisfacción se determinó que el 67.53% lo considera nada satisfecho y un 28.58% muy satisfecho. En conclusión, en la Municipalidad de Chadin se encontró que un 61.93% que se encuestó, un mal nivel de verificación entre pagos a proveedores, con cronogramas indefinidas, forma ineficiente, mala administración y manejo de su financiamiento, todo esto siendo no productiva para la empresa y provocando una mala organización financiamiento para su desarrollo contable.

Para su grado de satisfacción se produjo un 67.53% que no presentan un mal desempeño por parte de los pagos y servicios que se ha adquirido, esto representa una satisfacción baja ya que no ha cumplido sus expectativas y satisfacción por parte del proveedor. Se produjo una propuesta de costo notable en un S/. 5000.00 en un periodo que consta de 4 semanas, vendría a notar sobre un manual de procedimientos de pagos, tomando su propia política de pagos, permitiendo así generar una buena administración y rendir hacia una buena cultura de financiamiento.

Según Muñoz (2021), en su artículo denominado “Análisis de Periodos y Tiempos y su Referencia a su Rendimiento de Producción”, el autor sostiene que la productividad es un factor clave para la gestión empresarial, ya que permite optimizar los procesos y obtener resultados tangibles. Para elevar la productividad, el autor propone realizar un análisis de los períodos y tiempos de

producción. Este análisis permitirá identificar las áreas de mejora y proponer acciones para optimizarlas.

El estudio se realizó con unos enfoques compuesto y alcance relacional. Esto significa que utilizó métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la conexión entre las variables estudio de tiempos y productividad. El estudio se dividió en tres etapas: Registro de datos: En esta etapa se recopilaron datos sobre los procesos de producción de la empresa. Esta información se obtuvo a través de la observación directa y la aplicación de cuestionarios, Estudio y medición de tiempos, también se analizaron los datos recopilados para establecer el periodo necesario para realizar las tareas de producción, Análisis de la relación entre las variables: En esta etapa se analizaron los datos obtenidos en las etapas anteriores para establecer la conexión del estudio de tiempos y la producción, En la etapa de observación directa, se analizaron los procesos de maquinarias y de operadores. Se registraron los tiempos realizados, se calificaron el desempeño de los operadores y se asignaron suplementos y/o holguras. Los tiempos normales se ajustaron mediante el sistema de puntuación. Este sistema se basa en la efectividad y eficiencia de los trabajadores. A los tiempos calculados se les añadieron suplementos y/o holguras para tener en cuenta los factores que pueden afectar la producción, como el tiempo de espera y el tiempo de descanso. Los efectos del estudio presentaron que existe una conexión positiva a través del estudio de tiempo y la producción. El estudio de tiempos permite identificar las tareas que consumen más tiempo y proponer acciones para reducirlas. Esto puede ayudar a mejorar la productividad de la empresa.

Los resultados del estudio mostraron que la empresa no contaba con una proyección sistemática del sector de despacho y envasado. Esto se evidenciaba en la falta de atención a los desperfectos en las maquinarias y en la indisposición de personal capacitado para atender las fallas mecánicas. Además, la empresa no contaba con una estandarización óptima de los procesos, por lo que los trabajadores realizaban el trabajo de una forma empírica y simple. En base a estos resultados, se propusieron dos acciones de mejora: Implementación de mantenimiento mecánico: Esta acción buscaba asegurar el buen funcionamiento de las maquinarias y reducir los tiempos de paro. Para ello, se propuso un

programa de mantenimiento preventivo y correctivo que se basaba en el estudio de tiempos; Estandarización de procesos: Esta acción buscaba optimizar los procesos de despacho y envasado. Para ello, se propuso un mapa de procesos que detallaba los pasos necesarios para realizar cada tarea; La implementación de estas acciones de mejora tuvo un efecto efectivo en la producción de su empresa. Se logró una reducción del 19,51% en los tiempos de producción y un aumento del 9% en la productividad. En resumen, los resultados del estudio mostraron que la implementación de un mantenimiento mecánico y la estandarización de procesos pueden ser herramientas eficaces para mejorar la productividad de una empresa.

Las conclusiones del estudio mostraron que existe una diferencia entre las teorías del estudio y las prácticas realizadas diariamente. Esta diferencia se evidencia en la correlación inversa entre la productividad y los tiempos de correlación. Esto significa que, en general, a medida que aumentan los tiempos de correlación, disminuye la productividad. Sin embargo, esta relación no es lineal y puede variar en función de las diferentes áreas o procesos de la empresa, el estudio también mostró que es importante la medición del tiempo para identificar las áreas o procesos donde se pueden realizar mejoras. La aplicación de nuevos métodos de estandarización y mantenimiento preventivo puede ayudar a reducir los tiempos de correlación y mejorar la productividad. En particular, el mantenimiento ineficiente es una de las principales causas de tiempos innecesarios. En resumen, estas conclusiones del estudio sugieren que las empresas pueden mejorar su productividad mediante la medición del tiempo, la estandarización de proceso y la aplicación de un programa de mantenimiento preventivo.

Habiéndose realizado los antecedentes descritos se creyó conveniente fundamentar o profundizar conocimientos según los siguientes autores; en este caso según Federico (2016) que menciona sobre Los procedimientos de Pago a Proveedores que son un conjunto de rutinas que establece un manual de actividades a realizar para llevar a cabo dicha actividad que se quiere utilizar permitiendo el desenvolvimiento de los organismos administrativos, esto procederá a convertirse en una actividad muy importante ya que tendrá la función

de administrar directamente e internamente estos órganos ya sea legislativo o jurisdiccional, esto pretende estudiar las reglas y principios que rigen esta preparación administrativa, tiene cierta ocupación que trata de tomar en parte los recursos, sus reclamaciones, denuncias administrativas, su trámite, su incidencia de originalidad, el procedimiento de pago a proveedores se define como un manual estratégico que tiene como finalidad establecer una negociación donde diferentes estrategias de pago se debe lidiar en base a un manual o rutina que se lleve a cabo en la organización u empresa.

El procedimiento de pago de proveedores se rige por un caso administrativo jurídico abonado por un valor o producto dado que el proveedor nos ha solicitado, esto hace tener un sistema de facturación mucho más amplio ya que interviene en todo el ámbito de producción desde la entrada y salida (Federico, 2016), teniendo en base a llegar a ser una entidad pública con un marco de derecho en normas, que verifican en base a las obligaciones o derechos que se están tramitando en una situación específica y concreta – Artículo 1° de la Ley N°2744 – Ley de Procedimiento Administrativo.

Los proveedores tienen como función analizar y determinar los insumos y costos de las materias o actividades brindados por ellos mismos, ya sea internos (públicos internos) o externas (miembros de la comunidad, proveedores, otras organizaciones), todo esto diferenciándose a un criterio que determina cual cumple el criterio necesario para ser considerado como uno, esto cuenta como una selección de proveedores potenciales, lo cual permite que ellos manejan con cierto acoplamiento, en las negociaciones de contrato, y tienen que sesgar algunas cláusulas a su favor (Porter, 2022). Esto llegaría a dar referencia a los pagos de Proveedores siendo de factor externa para la empresa y de ellos dependen su éxito, su sistema de pagos deberá ser que logre la satisfacción del comprador, esto dará como resultado una imagen de mejora en el aspecto organizacional, sus respectivas responsabilidades es el cumplimiento y seguimiento de sus acuerdos y contratos, teniendo como factores la entrega, la calidad y factura (Arena, 2022).

La Facturación, es un documento que consta desde la fecha de entrega, luego pasando por el orden de factura (datos de los análisis de cobros), hasta la fecha

de vencimiento entre los plazos adquiridos que se concede al cliente desde su dicha factura, es esencial porque vigilar desde su fecha de salida o la realización de un pedido, esto quiere decir que de un cierto plazo de pago no se puede ni retrasar ni adelantar su factura, esto provocaría una excesiva inversión dentro de las cuentas de inventarios o de clientes que se desarrollaría en una mala gestión Prado (2016). Los sistemas de Facturación son un aspecto importante en el tema de proceso de ingreso, porque permite controlar y dirigir administrativamente toda su información de su manera en cómo se va a cobrar, cuanto, cuando y a quien se le efectuaría el cobro, sabemos que la factura tiene un uso muy importante para su manejo de la buena gestión y administración de la organización de la empresa, estos sistemas de facturación tienen una aplicación que se puede optar esencialmente en dos tipos: Prefacturación (simultánea al recibimiento del pedido) y Post Facturación (posterior a su entrega).

Prado (2016). Los tipos de Facturación Se divide en dos, la primera que vendría ser la Prefacturación, se basa que la misma factura salga con una mercancía, al momento de evaluar y procesar el pedido para poder medir su respectivo cumplimiento de esta, y así poder realizar el documento respectivo, la prefacturación es el método de mejor opción, su uso dependerá de las condiciones y métodos de entrega; Luego está la Post Facturación, donde se emitirá la factura y se remitirá por correo a cada cliente, sus consecuencias respectivas provienen de sus propios retrasos e incumplimientos de pagos en la facturación al envío del producto o realización del servicio, todo esto dependerá de una buena organización interna en una empresa y como se mantenga estructurada en una buena comunicación entre sus distintas áreas o departamentos, dependerá mucho si este proceso sea más o menos eficiente (Prado, 2016).

La Gestión Administrativa es una importante herramienta funcional para desarrollar el manejo y realización de actividades, con el propósito de hacer cumplir sus objetivos planificados, además ayudará a obtener una mejora continua dentro de ella, al siempre andar en un cambio constante de competitividad esta gestión es muy necesaria porque gracias a ella se maneja

sus funciones de planificación, organización, dirección, control, etc., todo esto llevando a ser una mejor y eficaz gerencia (Fonseca y Martillo, 2021), según Fonseca y Martillo (2021), fundamentan que sus propios valores administrativos son muy importantes y resaltantes en su ganancia y prestación de bienes y/o servicios, ya que se encarga de fundamentar el ente económico de la organización, se implementa en la planificación y mejora de todas las actividades operativas que lo componen (fabricación y venta), integrándose a este sistema de contabilidad que se encarga de apoyar al sistema de información y del control interno, también interviene en el proceso y control diario de la operación, los valores monetarios financieros en relación con los productos y sus respectivos controles de la operación para poder llegar a medir su ejecución.

Para Moreno Ferro (2017), los costos son fundamental para la administración ya que muchos de sus aspectos que lo conforman son modificables para su gestión, esto quiere decir que muchos de estos indicadores como su eficiencia resalta mucho en sus procesos de administración ya que se centran especialmente en sus costos, lo cual sería muy beneficioso para su análisis económico financiero, también para Izar (2016). Los costos administrativos son los que incurre en la proyección y realización para la ejecución y función administrativa de la organización que vendría hacer los salarios, suministros, gastos, también se toma en cuenta el factor público sobre la gestión que se maneja el autor Aguilar (2015). comenta que la Gestión Administrativa Pública surge con un propósito de neutralizar sus malas administraciones fiscales del Estado social, todo esto debido a las malas formaciones y organización de los nuevos enfoques de gobernanzas, todo esto con la obtención de ofrecer respuestas gubernativas a la sociedad o comunidad. En su Verificación General de Servicios de la Administración Pública, asume como tarea importante diseñar como estrategia una metodología propia que se considera muy oportuno para las características de cada administración de ello depende de su propia magnitud ya sea grande o pequeña, y teniendo sus funciones en su propio ámbito sectorial, sirviendo de guía para estos gestores públicos que se desarrollaran en un sistema de planificación de estrategia y dirección (Hill, 2015).

Los tiempos administrativos son muy importantes, incluida la participación de la gerencia y las compras, el control de la documentación, la programación de la producción y el tiempo de ingeniería para revisión y validación (Gutiérrez, 2021). El estudio de tiempo vendría hacer una revisión de fragmentos o partes técnicas, esto concurre a una medición exacta donde se agrupa por partes dejando un tiempo medible en una forma más específica e individual, existen 2 tipos de tiempos necesarios para la aplicación y mediciones con base a los registros de tiempos dados que se encarga de ver el índice dado de velocidad y desempeño. Se consta de la aplicación primera del índice lo cual vendría a referirse al llamado “tiempo normal”, se encarga de ver los tiempos que se ejecutan en el medio observable del área de desempeño, esto incluido con sus tiempos de trabajo y su índice de desempeño (Chase & Jacobs, 2014), luego se ejecutaría el “tiempo estándar”, lo cual vendría a definirse como un tiempo necesario e importante que ayudará a realizar un buen procesamiento o producción, esto se divide en tres factores muy importantes, la primera es contar con un personal bien capacitado y apto, la segunda una manufactura a ritmo normal y la tercera se basa en la misma tarea específica que se requiere (Meyers y Stephen, 2006).

Estos estándares de tiempos se usan para diferentes propósitos dentro de una organización o área específica ya sea en la inclusión del área de costos y/o presupuestos; planificación y administración de inventarios, evaluaciones de índices de desempeños y los mismos pagos de incentivos, donde se pueda requerir además diferentes recursos alternos de operación (Meyers y Stephen, 2006). Tomando en cuenta dentro del estudio de tiempos, encontramos el uso de la propia valorización según el propio desempeño, habilidad y posición, esto medirá la calidad de los tiempos, también resaltamos el uso de los suplementos dentro del estos de tiempos, identificando las causas frecuentes de demoras y/o retrasos que determinarían las metas propuestas dadas según su propia medición y capacidad de tiempo (Andrade, Del Río & Alvear, 2019).

Para las organizaciones, es muy importante que el proceso administrativo funcione correctamente, en pequeñas empresas, no es una excepción porque

este tipo de negocio es un gran generador de trabajo de cualquier estado, perteneciente a su localidad de Rioverde, San Luis Potosí (Escamilla y Perla, 2020). Los indicadores administrativos son muy importantes ya que ayudan a analizar las áreas de las empresas, la estructura de la iniciativa de informes globales para medir e información sobre su cargo social de las empresas, la medición de la regla legal de la justicia mundial Project, el índice mundial de negocios del Banco Mundial (Merry, Davis y Kingsbury, 2015).

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

3.1.1. Tipo de investigación:

Este modelo es considerada generalmente aplicada ya que se tomará conceptos y herramientas ya establecidos para solucionar una problemática en una institución pública, esto se fundamenta según Arias, Holgado, Tafur y Vásquez (2022) ya que se encargará de resolver los problemas prácticos, descubrimientos y soluciones que se logra plantear en sus respectivos objetivos que quiere determinar, sus alcances pueden ser explicativos o predictivos.

3.1.2. Diseño de investigación:

Su diseño de investigación correspondiente es de modelo experimental para tipo pre experimental, esto se debe a que se implementara un estímulo para evaluar el comportamiento de la variable antes y después esto se basa en un proceso que trata de que la variable trate de manipular y controlar a otra, determinando así un plan de acción que establezca parámetros de rangos y programa de intervención, esto quiere decir que la variable independiente representara su tratamiento, factor, condiciones y tratará de intervenir sobre los efectos que tendrá con la variable dependiente (Arias, Holgado, Tafur y Vásquez, 2022).

3.2. Variables y Operacionalización:

3.2.1. Variable Dependiente: Tiempos Administrativos:

3.2.1.1. Definición Conceptual:

Los tiempos administrativos son muy importantes, incluida la participación de la gerencia y las compras, el control de la documentación, la programación de la producción y el tiempo de ingeniería para revisión y validación (Gutiérrez K., 2021)

3.2.1.2. Definición Operacional:

Son los tiempos relacionados a las actividades administrativas que abarcan distintas áreas entre los que se encuentran el abastecimiento, debido a que afectan la actividad productiva que relaciona con la eficacia y la eficiencia, además debido a que es un procedimiento secuencial se necesita verificar las actividades que no

generan valor y controlar los tiempos.

3.2.1.3. Indicadores:

- ✓ Tiempo Estándar
- ✓ Eficacia
- ✓ Actividades que no generan Valor
- ✓ Mejora
- ✓ Eficiencia

3.2.1.4. Escala de Medición: Razón

3.2.2. Variable Independiente: Proceso de Pago a Proveedores:

3.2.2.1. Definición Conceptual:

El procedimiento de pago de proveedores se rige por un caso administrativo jurídico abonado por un valor o producto dado que el proveedor nos ha solicitado, esto hace tener un sistema de facturación mucho más amplio ya que interviene en todo el ámbito de producción desde la entrada y salida (Federico, 2016).

3.2.2.2. Definición Operacional:

Los Procesos o procedimientos de pagos de proveedores son aquellas actividades para dar comienzo y fin al servicio de abastecimiento, bajo esta función es necesario mantener registros actualizados, evitar retrasos de los pagos, reducir errores referentes al manejo del dinero, todo ello con el fin de aumentar la satisfacción del proveedor para futuros trabajos.

3.2.2.3. Indicadores:

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Registro
- ✓ Retraso
- ✓ Errores
- ✓ Satisfacción

3.2.2.4. Escala de Medición: Razón

3.3. Población, Muestra y Muestreo:

3.3.1. Población:

Su población es conceptualizada por un grupo de limitaciones con sus

propias cualidades finitas e infinitas en común, Arias (2012). Es así como la población seleccionada para la investigación son los tiempos administrativos registrados en el 2023.

Los criterios de inclusión son todos los tiempos administrativos incurridos en el año 2023.

Los criterios de exclusión son todos los tiempos fuera del año 2023 o que no tengan que ver con actividades administrativas.

3.3.2. Muestra:

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), menciona que la muestra es considerada un subgrupo que son representativas por la población que lo compone, es por ello por lo que la muestra seleccionada son los tiempos administrativos desde junio hasta el mes de noviembre del 2023.

3.3.3. Muestreo:

Bajo esta selección, el muestreo elegido es el no probabilístico por conformidad. Esta unidad de distinción elegida para la investigación es el tiempo incurrido para realizar un proceso administrativo.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Se hará uso según la técnica de su propio análisis documental y su observación directa esto permitirá desarrollar su propio plan, estrategia y mejora, en cada tiempo que se pueda identificar de la Municipalidad de Culebras. Estas herramientas permitirán identificar la problemática inicial llevando a un análisis más simple (Bravo y Valenzuela, 2019).

Tabla 1. Cuadro de Instrumentos y técnicas de recolección de Datos

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
Procedimiento de pago a proveedores	Observación	Diagrama de análisis de proceso DAP (Ver Anexo 2)	Área de logística de la Municipalidad de Culebras Huarmey
	Análisis documental	Ordenes de servicio (Ver Anexo 6)	Área de logística de la Municipalidad de Culebras Huarmey
	Observación	Ficha de observación de errores en los pagos (Ver Anexo 3)	Área de tesorería y contabilidad de la Municipalidad de Culebras Huarmey
	Encuesta	Encuesta de satisfacción de proveedores (Ver Anexo 5)	Proveedores de la Municipalidad de Culebras Huarmey
Tiempos administrativos	Análisis documental	Ordenes de servicio (Ver Anexo 6)	Área de logística de la Municipalidad de Culebras Huarmey
	Observación	Ficha de registro de tiempo estándar (Anexo 4)	Área de logística de la Municipalidad de Culebras Huarmey Área de tesorería y contabilidad de la Municipalidad de Culebras Huarmey

Fuente: elaboración Propia

3.5. Procedimientos:

Con el fin de analizar e identificar cada uno de los objetivos, se procede a realizar un diagrama de flujo, en el cual se detalla las actividades que se van a realizar para obtener los resultados de la investigación.

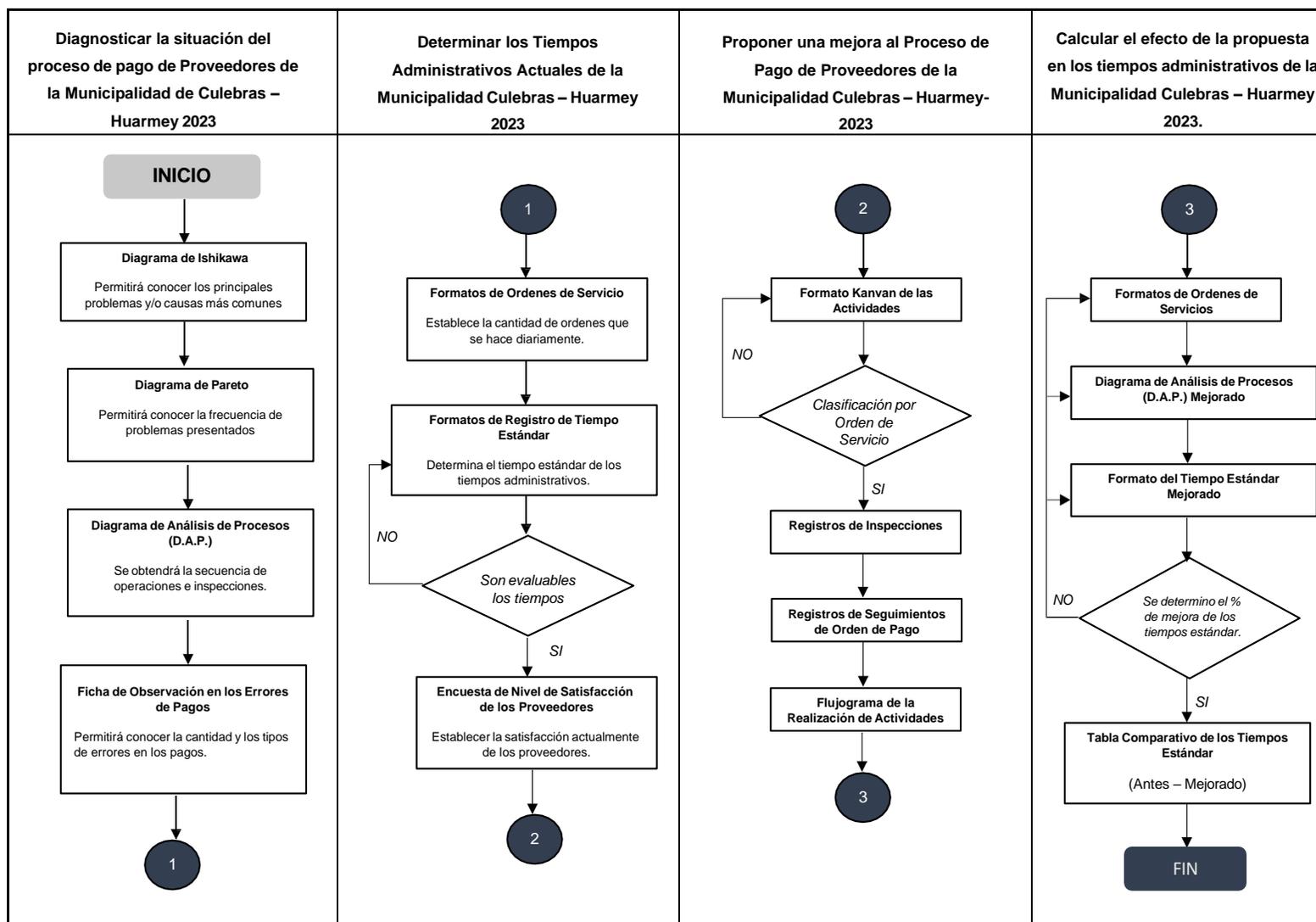


Figura 01: Flujograma de la investigación

Fuente: elaboración Propia

3.6. Métodos de Análisis de Datos:

Tabla 2. Métodos de Análisis de Datos

Objetivos	Técnicas	Instrumentos	Resultados
Diagnosticar la situación del proceso de pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023	Análisis gráfico	Diagrama de Análisis de Procesos (DAP)	Las actividades que no generan valor
	Estadística descriptiva	Base de datos de la ficha de observación de errores en los pagos	Cantidad de errores de pago
	Análisis de frecuencias	Diagrama Pareto	Errores más críticos
Determinar los Tiempos Administrativos Actuales de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023	Aplicación de Datos	Base de datos Ficha de registro de tiempo estándar	Tiempo estándar de los procesos administrativos
	Estadística descriptiva	Ordenes de servicio	Cantidad promedio de ordenes de servicio
	Estadística Descriptiva	Cuestionario de Satisfacción a Proveedores	Nivel de Satisfacción a Proveedores
Proponer una mejora al Proceso de Pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey-2023	Estadística descriptiva	Formato Kanban Registro de Inspecciones y Registros de Seguimiento	Control del proceso de pagos
	Análisis grafico	Flujogramas de proceso	Flujograma del proceso de pagos
Calcular el efecto de la propuesta en los tiempos administrativos de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023.	Estadística descriptiva	Base de datos de registro de capacitaciones	Numero de colaboradores capacitados
	Diagrama DAP	Análisis Descriptivo	Nuevo flujo de Procesos
	Estadística descriptiva	Base de datos Ficha de registro de tiempo estándar	Tiempo estándar de los procesos administrativos después de la aplicación
	Estadística descriptiva	Ordenes de servicio	Cantidad promedio de ordenes de servicio después de la aplicación
	Análisis Comparativo	Tabla Comparativa del Tiempo Estándar	(%) de Mejora
	Estadística inferencial	Contrastación de hipótesis	Significancia entre el antes y después

Fuente: elaboración Propia

3.7. Aspectos Éticos:

En la presente investigación, se basará en el Código de Ética proporcionado por la Universidad Cesar Vallejo mediante la misma Resolución N°0340 – 2021, refiriéndonos al artículo 3°, donde se presentan los siguientes principios éticos como la beneficencia, ya que se respetará la integridad física y económica del personal que participa en la investigación, la integridad humana porque reconocerá sus intereses en la ciencia mostrándolo de manera efectiva ya sea culturalmente y compartiendo diversos tipos de organización que se puede transmitir, respetando los derechos de privacidad, citándose correctamente en las referencias bibliográficas pertenecientes a las normas ISO 690, para poder llegar a tener el correcto crédito de cómo se basa la investigación constando así del programa Turnitin que proporciona la misma Universidad Cesar Vallejo que precisa la similitud ante otros trabajos, llevando a ser una investigación actualizada y auténtica de otros investigadores o autores, al principio libertad desarrollándose de manera libre e independiente, la responsabilidad, que tenemos como investigadores de proporcionar datos o resultados coherentes validándolo correctamente, tomando como consecuencia todo el proceso de la respectiva investigación y su principio de transparencia respectiva en el momento de su metodología, mostrándolo de manera clara y descriptiva permitiendo la verificación de sus datos llevando a poder ser replicada y por último el principio de beneficencia ya que se busca ser de carácter confiable, comprometiéndonos de no afectar a la empresa y siempre velar por el bienestar económico que rige dentro de la organización u/o identidad, protegiendo al trabajador para su propio bienestar.

IV. RESULTADOS:

4.1. Diagnóstico de la Situación Actual del Proceso de Pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023:

Para iniciar con el diagnóstico de la situación actual se desarrolló un Ishikawa (Espina de Pescado), donde se encontraron todas las causas raíces relacionadas con el problema principal encontrado en la Municipalidad, se puede observar las causas importantes detallando en ciertas áreas y procesos, teniendo en cuenta el factor maquinaria, esto indica y resalta sobre los equipos que no se encuentran con la capacidad de recibir ciertos archivos al momento de tramitar o recibir un pedido dificultando el modo de pedido, la baja calidad de redes móviles, también un factor importante es la mano de obra (personal), tenemos el mal asesoramiento de un servicio, esto requiere por la falta de información y detalle al adquirir un producto, la falta de capacitación en el personal, en el factor entorno se mide que el ambiente laboral es desorganizado, en el factor de método se ve la poca eficiencia en tramitar un pedido y/o servicio, logrando a llegar a ser un proceso muy largo de demora, también se optimizan el transporte de venta, en el factor producto existe un mal recepcionamiento de los productos, esto puede afectar a ser una cantidad de un pedido no requerido, incluyendo la falta de presupuesto, la mala selección de mercado, mal estudio de mercado, etc.; Hallando estos desperfectos se pudo tomar en cuenta el principal efectos hallados donde se encuentra un error en el pago de Proveedores.

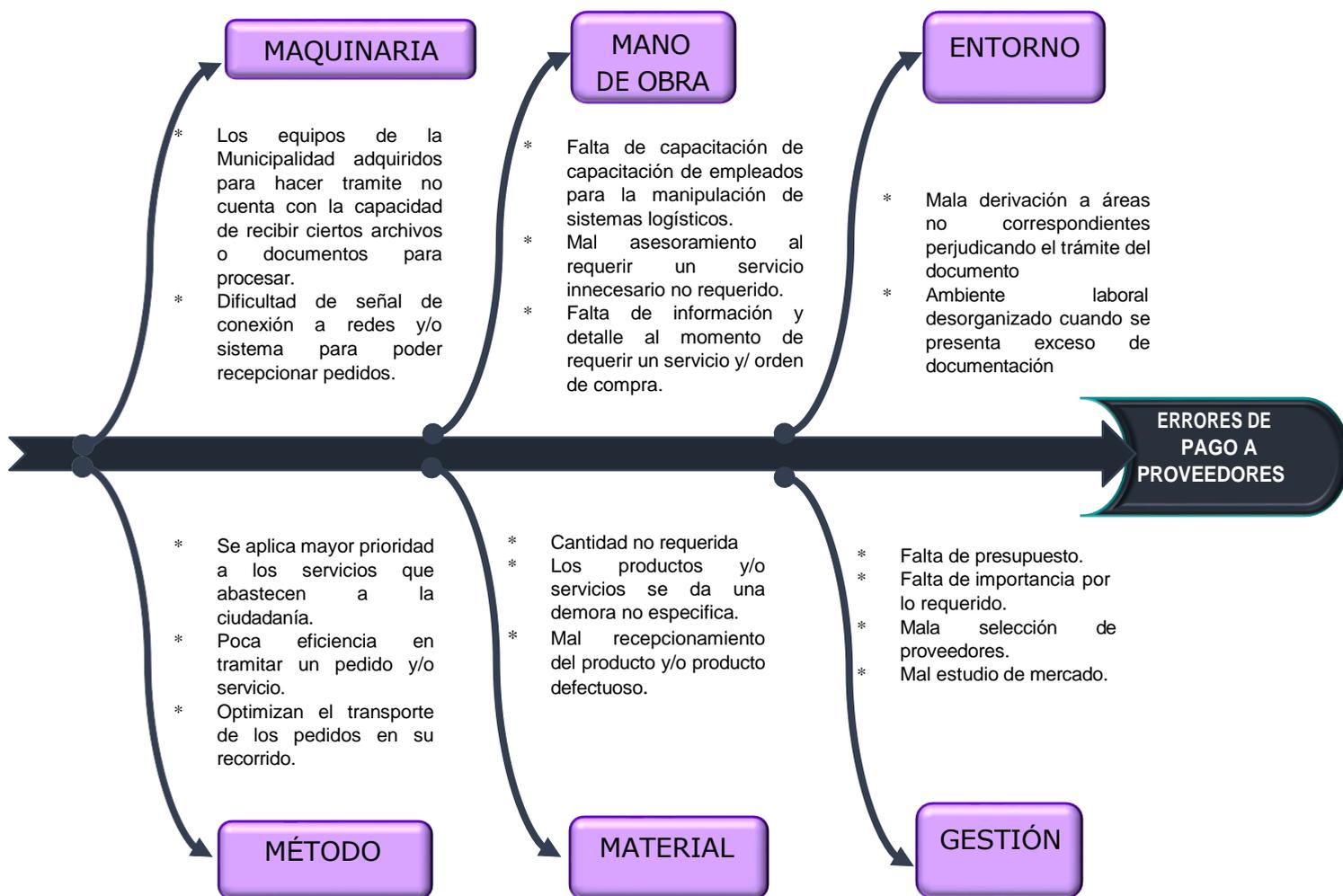


Figura 02. Diagrama de Ishikawa de la Municipalidad de Culebras

Fuente: Registros Propios de la Municipalidad de Culebras

Se pudo aplicar mediante el Diagrama de Pareto los niveles según su frecuencia que se presenta, los números de trabajadores involucrados, los efectos en el proceso y el tiempo perdido, clasificando por niveles de mayor a menor para comprobar si presenta un cambio que afecte en cierto porcentaje, convirtiéndolo en totales resultantes y dándole un porcentaje total (ANEXOS 9) y uno acumulado, se puede verificar mediante el siguiente gráfico.

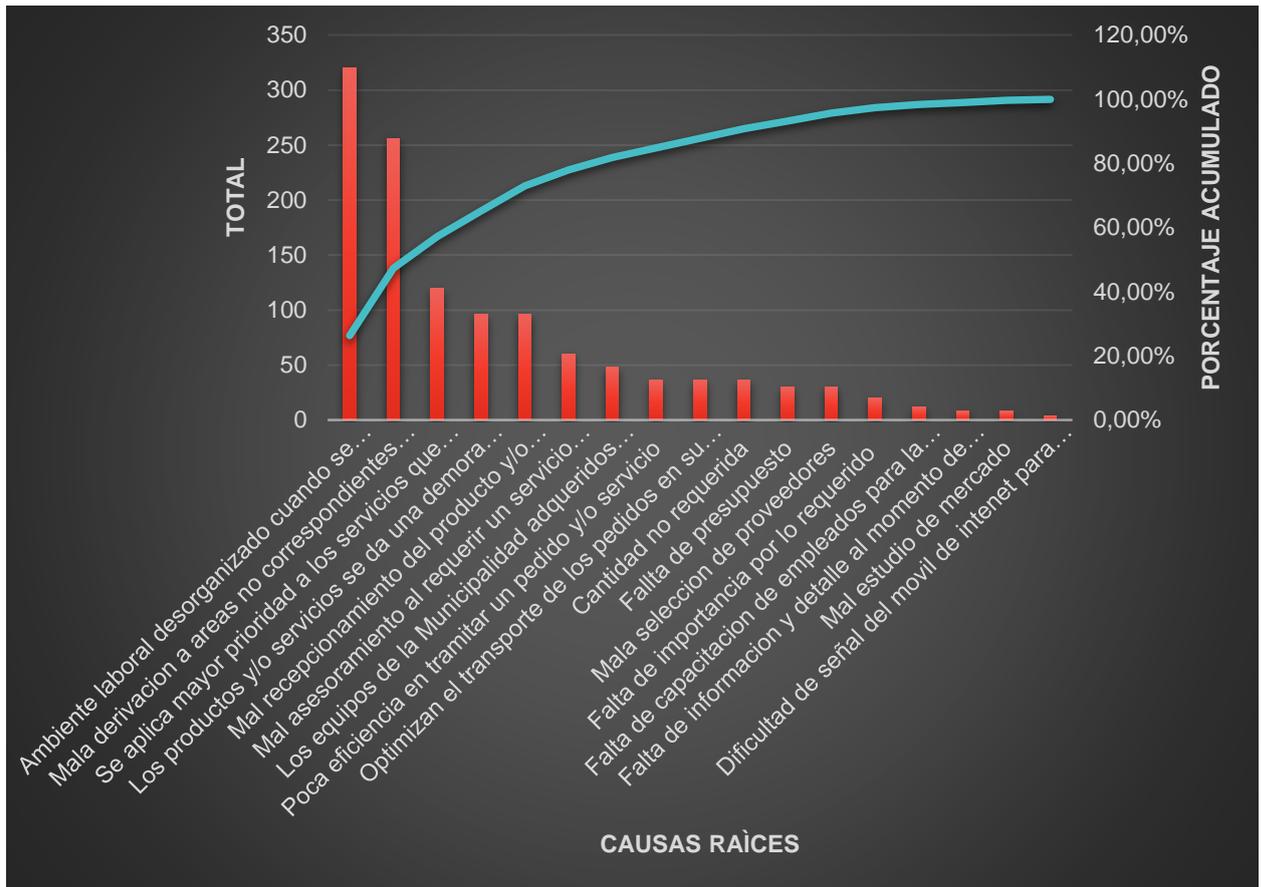


Figura 03. Diagrama de Pareto del Porcentaje Total y Acumulado de los totales registrados por según sus principales errores en los Pagos de Proveedores.

Fuente: Registros Propios de la Municipalidad de Culebras

Habiendo desarrollando el diagrama de Pareto encontrando los porcentajes de los problemas que se adquieren en la Municipalidad, en la hoja DAP (Diagrama de Actividades de un Proceso), se pretende ver del proceso que se adquiere para realizar todo el Procedimiento de Pago a Proveedores, detallando de área en área, las principales actividades clasificándolos por su tiempo, inspección, transporte, almacenamiento y tiempos, esto dejaría notar los tiempos adquiridos de control para realizar o transmitir cualquier documento en la Municipalidad, desde que el pedido de la orden de servicio hasta donde se aprueba el pago y se da la orden para poder realizarlo con su facturación necesaria.

Tabla 3. Diagrama de Análisis de Proceso de los Procedimientos de Pagos (D.A.P)

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESO							
Fecha de realización:		Página		1 de 1			
Proceso:		Ficha Número:		1			
Actividad: Proceso de Pago de Proveedores							
Objetivo:	Actividad	Actual					
	Operación	Actual		Propuesto		Economía	
		Cant.	Tiempo (MIN)	Cant.	Tiempo	Cant.	Tiempo
	Operación	12	353				
	Transporte	1	11				
	Demora	7	23160				
	Inspección	7	212				
	Almacenamiento	0	0				
	Distancia Total						
	Tiempo total	23736					
Aprobado por:							
Descripción de Actividades	Actividades						
	Oper.	Transport.	Demora	Inspección	Almacena.	Tiempo (MINUTOS)	Distancia (m)
Poner SIAF a la orden de servicio	●					33	
Verificar si la orden de servicio esta con todos los datos correctos para hacerle SIAF				●		45	
El área de logística espera la documentación correspondiente.			●			1000	
Comprobar si el número de Rut si es correcto	●					6	
Comprobar número de DNI coincide con los datos del proveedor	●					6	
Comprobar dirección de la empresa		●				11	
Verificación de datos y monto presupuestado por parte del proveedor				●		40	
Se espera del área de logística la confirmación del monto del área de presupuesto.			●			480	
Comprobar si el monto es correcto				●		10	
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	●					22	
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	●					33	
Revisar si el RNP está vigente				●		22	
Verificar si el RNP es aceptable y vigente en el proveedor				●		30	
Revisar datos de orden de servicio	●					12	
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	●					24	
El área de contabilidad espera la documentación completa por parte del área de logística.			●			480	
Realizar el detalle de transacción de la cantidad propuesta del Proveedor	●					180	
Espera de pago al Proveedor			●			600	
Comprobar datos del informe de presupuesto	●					12	
Espera por área de todas las firmas correspondientes			●			1000	
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	●					11	
Se realiza devengado				●		35	
Se realiza la verificación del monto correcto				●		30	
Espera de giro de pago de contabilidad			●			19120	
Se realiza giro de pago	●					9	
Se hace la espera del pago verificado para poder corresponder y notificar al proveedor			●			480	
Se imprime el comprobante que es anexado a el expediente.	●					5	
TOTAL						23736	

Fuente: elaboración Propia

Se precisa una estimación inicial de tiempo en iniciar todo el proceso de solicitud en una aproximación de 23736 min correspondiente a 395.6 horas de jornada laboral lo que se registraría a demorar en realizarse todo el proceso más la espera del servicio a notificar entre unos 49 a 51 días en realizarse (durando de 1 a 2 meses aproximadamente), esto indicaría una falta de planeación de tiempos para cada uno de los procesos de esta solicitud, esto vendría a ser muy necesario para el análisis y procesos de pagos.

A continuación, se procede a realizar un diagrama circular donde se identificará las áreas con más errores, en los fallos de pago a proveedores, se indica que un 30% es el área de logística y un 37% en el área de contabilidad y tesorería, eso es debido que las áreas donde manejan la mayor administración de costos, donde se procesan los pedidos y se hace la evaluación de los pagos, indicando un fuerte desperdicio de errores y tiempo.

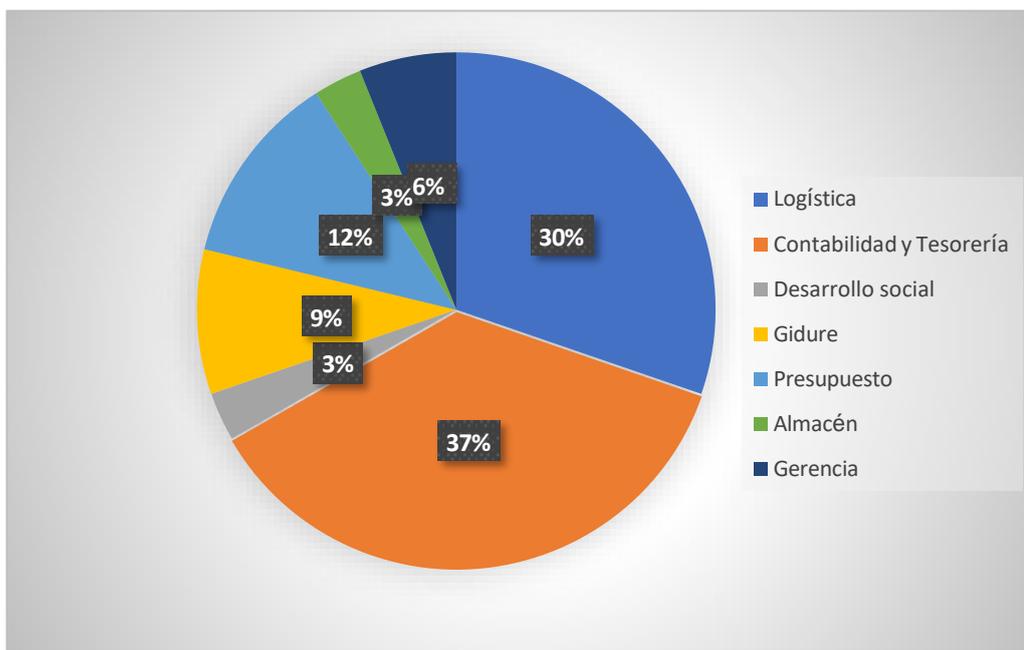


Figura 04. Gráfico Circular sobre las Áreas con más errores de la Municipalidad

Fuente: elaboración Propia

Finalmente podemos observar la tabla de número de errores documentarios por pagos realizados, esto indicaría una tasa mayor en el mes de Mayo, donde se dispone una pérdida de tiempo de consumo innecesario, esto debido al número de pagos que han sido retrasados por cuestiones administrativas y/o operativas.

Tabla 4. Tabla de Números de Errores

Mes	Errores	Numero de Pagos a Proveedores	Facturas Procesadas	Tasa de Pagos de Proveedores	Tasa de Errores de Factura (%)
<i>ABRIL</i>	10	4	45	2.5	22
<i>MAYO</i>	15	2	50	7.50	30
<i>JUNIO</i>	10	4	35	2.5	29

Fuente: elaboración Propia

4.2. Determinar los Tiempos Administrativos Actuales de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023:

Para iniciar la toma de Tiempo Estándar se inicia con una toma de muestras de los tiempos reales, en este caso esta toma de muestras se realiza debido a que se necesita saber la cantidad de muestras necesarias para que los datos del análisis del estudio de tiempo sean confiables, es de esta manera que al aplicar la fórmula de la muestra del tiempo estándar se encuentra que se necesitar tomar tal cantidad de muestras de las cuales se tomaría para cada una de las actividades para así asegurar una muestra mucho más confiable. Esto sirve para cualquier desviación en la toma de tiempo sea tomada en cuenta, se estableció un sistema de valoración que ayudará a medir las características del personal en base a las actividades que se realiza en este proceso y su procedió a medir según su habilidad, esfuerzo, condiciones y consistencia, tomando en cuenta su nivel de puntaje de valoración (Anexo 14) , se observa en la tabla que existe un habilidad que se promedia entre un 0.15 y 0.06 un rango aceptable para ejercer la actividad, luego se ve un esfuerzo entre un 0.13 moderado, indicando un bajo nivel de 0.05 en la comprobación del monto correcto, esto debido a la baja atención requerida y procesamiento rápido, en condiciones tenemos un promedio de 0.06 acercándose a los puntajes Ideales, pero sobresaliendo

con 0.02 dos puntajes del giro del pago ya que al ser un proceso largo, necesita cierto tramite ser verificado y confirmado para realizarse el giro y por ultimo esta la consistencia predominando entre los niveles de 0.03 y 0.04 siendo lo recomendado, sin embargo se halla una valoración de 0.02 en la comprobación del monto, esto debido a su baja atención y trabajo organizacional.

Tabla 5. Valorizaciones de las Actividades

Actividades	HABILIDAD		ESFUERZO			CONDICIONES		CONSISTENCIA		Puntaje total			
	+/-	Valoración	Puntuación	+/-	Valoración	Puntuación	+/-	Valoración	Puntuación				
Poner SIAF a la orden de servicio	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.04	Excelente	+	0.04	Perfecta	0.36
Comprobar si el número de Rut si es correcto	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar dirección de la empresa	+	0.13	Extrema	+	0.1	Excelente	+	0.04	Excelente	+	0.03	Excelente	0.30
Comprobar si el monto es correcto	+	0.06	Buena	+	0.05	Bueno	+	0.03	Aceptables	+	0.02	Aceptable	0.16
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Revisar si el RNP está vigente	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Revisar datos de orden de servicio	+	0.13	Extrema	+	0.12	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.03	Excelente	0.34
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar datos del informe de presupuesto	+	0.15	Extrema	+	0.12	Excesivo	+	0.04	Excelente	+	0.03	Excelente	0.34
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.04	Excelente	+	0.03	Excelente	0.35
Se realiza devengado	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.02	Buenas	+	0.03	Excelente	0.33
Se realiza giro de pago	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.02	Buenas	+	0.03	Excelente	0.33
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.03	Excelente	0.37

Fuente: elaboración Propia

También se establece un sistema de suplementos para la toma de tiempo estándar, todo esto en base a las condiciones externas que necesita el trabajador, las mismas monotonías o ergonomías en base al trabajador que suele verse como una necesidad al momento de realizar cierta actividad (Anexo 15), se puede observar en la figura que las actividades hombres que se genera en este proceso o trámite de pago son evaluadas mediante una clasificación de suplemento según sus niveles de satisfacción o grado de puntuación, se ve un mayor porcentaje de 0.15% en la actividad de poner

SIAF a la orden de servicio esto quiere decir que utiliza una mayor eficiencia y control, tomando en cuenta las necesidades que se requiere para poder seguir esta verificación.

Tabla 6. Suplementos de las Actividades

Actividades	Genero	Suplementos constantes		Suplementos variables										TOTAL, PUNTAJE	
		1	2	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	N.º	%
Poner SIAF a la orden de servicio	H	5	4	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	15	0.15
Comprobar si el número de Rut si es correcto	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Comprobar dirección de la empresa	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	11	0.11
Comprobar si el monto es correcto	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Revisar si el RNP está vigente	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Revisar datos de orden de servicio	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Comprobar datos del informe de presupuesto	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09
Se realiza devengado	H	5	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	2	13	0.13
Se realiza giro de pago	H	5	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	11	0.11
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09

Fuente: elaboración Propia

Habiendo constatado de un promedio, una valoración, un suplemento y un tiempo estándar, se puede sacar el total de todas las actividades, esto quiere decir que se puede observar y verificar la suma de todos los tiempos ejercidos, estos calificativos nos ayudan a distinguir entre el mayor y menor problema de las actividades, donde en un puntaje mayor de 52 a 50 se puede ver ciertas dificultades entre las actividades de cobro y pago, en la selección de proveedores, esto debido a que algunos potenciales no brindan un buen servicio.

Tabla 7. Tiempo Totales

Actividades	Medida	Promedio	Valoración	Tiempo normal	Suplementos	Tiempo estándar	Tiempo estándar (min)
Poner SIAF a la orden de servicio	Min	33.63	1.36	45.74	1.15	52.60	52.60
Comprobar si el número de Rut si es correcto	Seg	6.10	1.38	8.42	1.09	9.18	0.15
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	Min	6.20	1.38	8.56	1.09	9.33	9.33
Comprobar dirección de la empresa	Min	11.73	1.30	15.25	1.11	16.93	16.93
Comprobar si el monto es correcto	Seg	10.37	1.16	12.03	1.09	13.11	0.22
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	Seg	22.07	1.38	30.45	1.09	33.19	0.55
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	Min	33.50	1.38	46.23	1.09	50.39	50.39
Revisar si el RNP está vigente	Min	22.93	1.38	31.65	1.09	34.50	34.50
Revisar datos de orden de servicio	Seg	12.03	1.34	16.12	1.09	17.58	0.29
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	Min	24.80	1.38	34.22	1.09	37.30	37.30
Comprobar datos del informe de presupuesto	Seg	12.53	1.34	16.79	1.09	18.31	0.31
Comprar que tenga todas las firmas correspondientes	Seg	11.30	1.35	15.26	1.09	16.63	0.28
Se realiza devengado	Min	35.33	1.33	46.99	1.13	53.10	53.10
Se realiza giro de pago	Min	9.40	1.33	12.50	1.11	13.88	13.88
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	Min	5.33	1.37	7.31	1.09	7.96	7.96
		184	1.344	250	1.099		278

Fuente: elaboración Propia

Como una base clave para la investigación se tomó también en cuenta cierta encuesta para poder medir y saber si la satisfacción del proveedor según los resultados adquiridos, esto mostraría la realidad específica por parte del proveedor, según los resultados obtenidos.

Tabla 8. Buena Atención y Requerimiento al Proveedor sobre el Proceso de Pago

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
si	11	64.7
no	1	5.9
tal vez	5	29.4
	17	100.0

Fuente: Base de Datos de las Encuestas de Proveedores de la Municipalidad de Culebras

En la tabla 7, se ve la buena atención e información que se le brinda al personal por parte de la Municipalidad, esto es importante porque ayuda a saber los tipos de requerimientos y aprobaciones que se necesita para poder constar de una aprobación inmediata, teniendo un porcentaje mayor de 64.7% lo cual es beneficioso, un 29,4% siendo un tal vez y un 5.9% en no.

Tabla 9. Eficiente en el Servicio del Proceso de Pago de la Municipalidad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
si	8	47.1
no	2	11.8
tal vez	7	41.2
	17	100.0

Fuente: Base de Datos de las Encuestas de Proveedores de la Municipalidad de Culebras

Nota: En la tabla 9, se puede notar que un 47.1% si fue eficiente al realizar un pedido la Municipalidad, mientras un 11.8% se indica lo contrario y conlleva un porcentaje bajo de 11.8% indicando una mínima eficiencia por parte del personal de la Municipalidad.

Tabla 10. *Inspección del Producto o Servicio de manera justa*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
si	7	41.2
no	1	5.9
tal vez	9	52.9
	17	100.0

Fuente: Base de Datos de las Encuestas de Proveedores de la Municipalidad de Culebras

Nota: En la tabla 10, se puede indicar si el producto o servicio fue inspeccionado de manera justa, indicando con un si en un 41.2% que, si se obtuvo una buena conformidad, un 52.9% en tal vez, indicando ciertos errores mínimos al servicio, no afectando la calidad del servicio y un 5.9% indicando que no se le proporcionó cierta inspección.

Tabla 11. *Pago en la Fecha Programada*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
si	7	41.2
no	8	47.1
tal vez	2	11.8
	17	100.0

Fuente: Base de Datos de las Encuestas de Proveedores de la Municipalidad de Culebras

Nota: En la tabla 11, se puede referir sobre los pagos y las fechas programadas donde se indica que un 47.1%, no se estipulo una fecha programada, convirtiéndose en una demora por parte de la Municipalidad, esto vendría a formar parte del retraso de pagos, mientras que un sí en un 41.2%, básicamente la otra parte si obtuvo ciertos pagos solicitados y un 11.8% en un tal vez.

Tabla 12. *Condiciones Pactadas del Producto respetadas por la Municipalidad*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
si	7	41.2
no	1	5.9
tal vez	9	52.9
	17	100.0

Fuente: Base de Datos de las Encuestas de Proveedores de la Municipalidad de Culebras

Nota: En la tabla 12, se encuentra si los pagos y condiciones acerca del servicio se dieron de forma respetada por parte de la Municipalidad, esto vendría ser en un 41.2% con condiciones dadas por parte de los proveedores respetando cualquier requerimiento, un tal vez en 52.9% esto quiere decir que a veces los pagos y cualquier estipulación o condición no es respetada provocando una mala organización dentro de la Municipalidad.

Tabla 13. *Eficiencia en la Gestión de la Municipalidad*

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
si	8	47.1
no	2	11.8
tal vez	7	41.2
	17	100.0

Fuente: Base de Datos de las Encuestas de Proveedores de la Municipalidad de Culebras

Nota: En la tabla 13, se muestra si en la organización y procesamiento dentro de la Municipalidad se vio una eficiencia, desde la etapa de requerimiento del producto hasta el pago contado al proveedor, indicando un si en 47.1% lográndose llevar la satisfacción del solicitante, un tal vez en 41.2% y no en 11.8%, mostrando una mínima eficiencia dentro de la Municipalidad.

4.3. Proponer una mejora al Proceso de Pago de Proveedores de la Municipalidad Culebras – Huarmey-2023:

Se tomó en cuenta proponer un Kanban como sistema que nos ayude a clasificar la información de las actividades y/o procesos que se puede ejecutar en estos procesos de evaluación de pago, esto proporciona que tomemos en cuenta sus actividades en proceso, seguimiento establecido según el registro y sus actividades terminadas para poder identificar el tipo de valor y rubro que posee.

Este registro nos permitirá establecer un seguimiento de manera general y/o universal, permitiendo la estructuración y orden de cada documento, evitando perdidas o desvíos del mismo proceso, constando con fechas propuestas y términos incluidos, para que exista una mayor verificación de todos los documentos.

Tabla 14. Kanban de las Actividades

Actividades por hacer			Actividades en proceso		Espera			Actividades terminadas	
Fecha	Descripción	Código	Fecha	Código	Fecha	Código	Área	Fecha	Código
7/08/2023	Realizar pago a Implulsa S.A.C.	CTA01	3/07/2023	CTA01	4/07/2023	CTA01	Logística	11/08/2023	CTA01
7/08/2023	Realizar pago a Golden Krell E.I.R.L.	CTA02	5/07/2023	CTA02	5/07/2023	CTA02	Logística	11/08/2023	CTA02
7/08/2023	Realizar pago a Diamante S.A.C.	AMB01	6/07/2023	AMB01	7/07/2023	CTA03	Logística	11/08/2023	AMB01
30/08/2023	Realizar pago a Corporación los Andes	AMB02	20/07/2023	AMB02	21/07/2023	CTA04	Logística	2/10/2023	AMB02
28/08/2023	Realizar pago a Macedo Calderon Maria Gandy.	AMB03	25/07/2023	AMB03	25/07/2023	CTA05	Logística	2/10/2023	AMB03
18/09/2023	Realizar pago a Huamán Zapata Antonio Andrés.	SPB01	8/08/2023	SPB01	8/08/2023	CTA06	Logística	18/09/2023	SPB01
18/09/2023	Realizar pago a Huamán Zapata Antonio Andrés.	SPB02	8/08/2023	SPB02	8/08/2023	CTA07	Logística	18/09/2023	SPB02
20/09/2023	Realizar pago a quino vega Elden Santos.	SPB03	10/08/2023	SPB03	11/08/2023	CTA08	Tesorería	20/09/2023	SPB03
21/08/2023	Realizar pago a Fastrol S.A.C.	SPB04	17/07/2023	SPB04	18/07/2023	CTA09	Tesorería	25/08/2023	SPB04
16/08/2023	Realizar pago a Servicentro Huarmey S.A.C.	SPB05	21/08/2023	SPB05	22/08/2023	CTA10	Tesorería	16/08/2023	SPB05
28/09/2023	Realizar pago a Quino Vega Elden Santos.	SPB06	24/08/2023	SPB06	24/08/2023	CTA11	Gerencia municipal	28/09/2023	SPB06
6/10/2023	Realizar pago a Diamante S.A.C.	AMB04	4/09/2023	AMB04	5/09/2023	CTA12	Gerencia municipal	6/10/2023	AMB04
13/10/2023	Realizar pago a Fastrol S.A.C.	AMB05	15/09/2023	AMB05	16/09/2023	CTA13	Tesorería	13/10/2023	AMB05
13/10/2023	Realizar pago a Implulsa S.A.C.	AMB06	19/09/2023	AMB06	20/09/2023	CTA14	Logística	13/10/2023	AMB06

Fuente: elaboración Propia

Tomando como referencias el tipo de rubro y el valor que posee cada actividad hecha en los procesamientos registrados del Kanban, esto permitirá distinguir el tipo de variación y diferencia de servicio que se puede considerar en una orden de registro, clasificándose en UIT (Unidad Impositiva Tributaria), para determinar los impuestos que se genera a través de los registros y/o pedidos que se impone.

Tabla 15. Clasificación de Orden de Servicio

Tipo de rubro		Valor	
Descripción	ID	Descripción	ID
Construcción	CT	3 UIT	A
Programa Lurawi Perú	PL	2 UIT	B
Servicio de Pintado	SP	1 UIT	C
Adquisición de materiales	AM	Menos 0,5 UIT	D

Fuente: elaboración Propia

Se estableció un horario definido para que un colaborador dentro de la municipalidad pueda seguir y evaluar cada uno de los procedimientos de pago para saber si se están cumpliendo y se están realizando como se debe, en este registro se puede evidenciar cuales son los horarios que se asignaron, lo cual permitirá al colaborador la responsabilidad de determinar qué cambios realizar, cuando realizarlos y hacer que todas las actividades se cumplan en el momento que se concordó.

Tabla 16. Registro de Inspecciones

Registro de Inspecciones						
Actividad	Responsable	Horas programadas				
		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Seguimiento del Kanban.	Asistente de gerencia municipal	08:00-09:00a.m.		08:00-09:00a.m.		08:00-09:00a.m.
Notificar a las áreas que tengan retrasos	Mesa de parte	09:00-12:00p.m.		09:00-12:00p.m.		09:00-12:00p.m.
Evaluación y firma por parte de la gerencia	Gerencia municipal		08:00-09:00a.m.	08:00-09:00a.m.		08:00-09:00a.m.
Dar constancia de que el pago se realizo	Gerencia de contabilidad y Tesorería	08:00-05:00p.m.		08:00-05:00p.m.		08:00-05:00p.m.
Evaluación y firma por parte de la gerencia de logística.	Subgerencia de logística	09:00-04:00p.m.		09:00-04:00p.m.		09:00-04:00p.m.
Evaluación y firma por parte de la gerencia de contabilidad.	Subgerencia de contabilidad	10:00-05:00p.m.		10:00-05:00p.m.		10:00-05:00p.m.
Evaluación y firma por parte de la gerencia de presupuesto.	Subgerencia de presupuesto	09:00-05:00p.m.		09:00-05:00p.m.		09:00-05:00p.m.
Notificar al área que derivo la orden a contabilidad que ya tiene SIAF.	Áreas propuestas	08:00-04:00p.m.		08:00-04:00p.m.		08:00-04:00p.m.

Fuente: elaboración Propia

Además se creó una ficha de seguimiento de la orden de pago para que todas las áreas puedan estar anotando dentro de esta ficha todo los movimientos que está realizando la orden de pago, todo con el fin de determinar en qué área se encuentra y en donde se está generando un cuello de botella, y de tal forma se pueda agilizar el proceso, cuando esto ocurra y la orden de pago no se quede perdida, habiendo ocurrido en muchas ocasiones este hecho, originando una pérdida del registro dentro del proceso, ayudará a facilitar a que tanto el colaborador asignado al

seguimiento como las demás áreas puedan ver y agilizar el proceso de la orden de pago cuando se necesario.

Tabla 17. Registro de seguimiento orden de pago

Registro de seguimiento de orden de pago					
Cod de la orden:	SPB04	Fecha de inicio de la orden			21/07/2023
Fecha entrante	Área	Fecha de salida programada	Descripción de la tarea	Fecha de salida real	Observaciones
21/08/2023	logístico	22/08/2023	Firma y sello	22/08/2023	Datos de ruc
22/08/2023	presupuesto	22/08/2023	Certificación de orden y conformidad	22/08/2023	Datos del servicio
22/08/2023	logística	22/08/2023	Verificación y Derivación	22/08/2023	Datos de monto
22/08/2023	Área usuaria	22/08/2023	firma de conformidad	22/08/2023	verificación de sellos
22/08/2023	Gerencia	23/08/2023	conformidad, firma y sello	23/08/2023	Datos del servicio
23/08/2023	Contabilidad y Tesorería	23/08/2023	Verificación y conformidad para giro de pago	24/08/2023	Numero de orden

Fuente: elaboración propia

Para poder identificar su procesamiento actual de la empresa se hizo un diagrama de flujo, esto permitirá ver cómo se genera un trámite y/o registro al momento que el proveedor está dispuesto a brindar un servicio a la Municipalidad, esto ayudará a poder identificar las áreas o departamentos que requieren una mejora más eficaz y correspondiente, se puede constar de una mejora en las revisiones detalladas y verificaciones ya que el documento no pueda ser tratado por falta de datos, sin embargo, estas revisiones constantes podría llegar a reducir por su estructuración de varios métodos que existen, equilibrando el tiempo necesario y planteando mejoras de los registros que proponemos inicialmente.

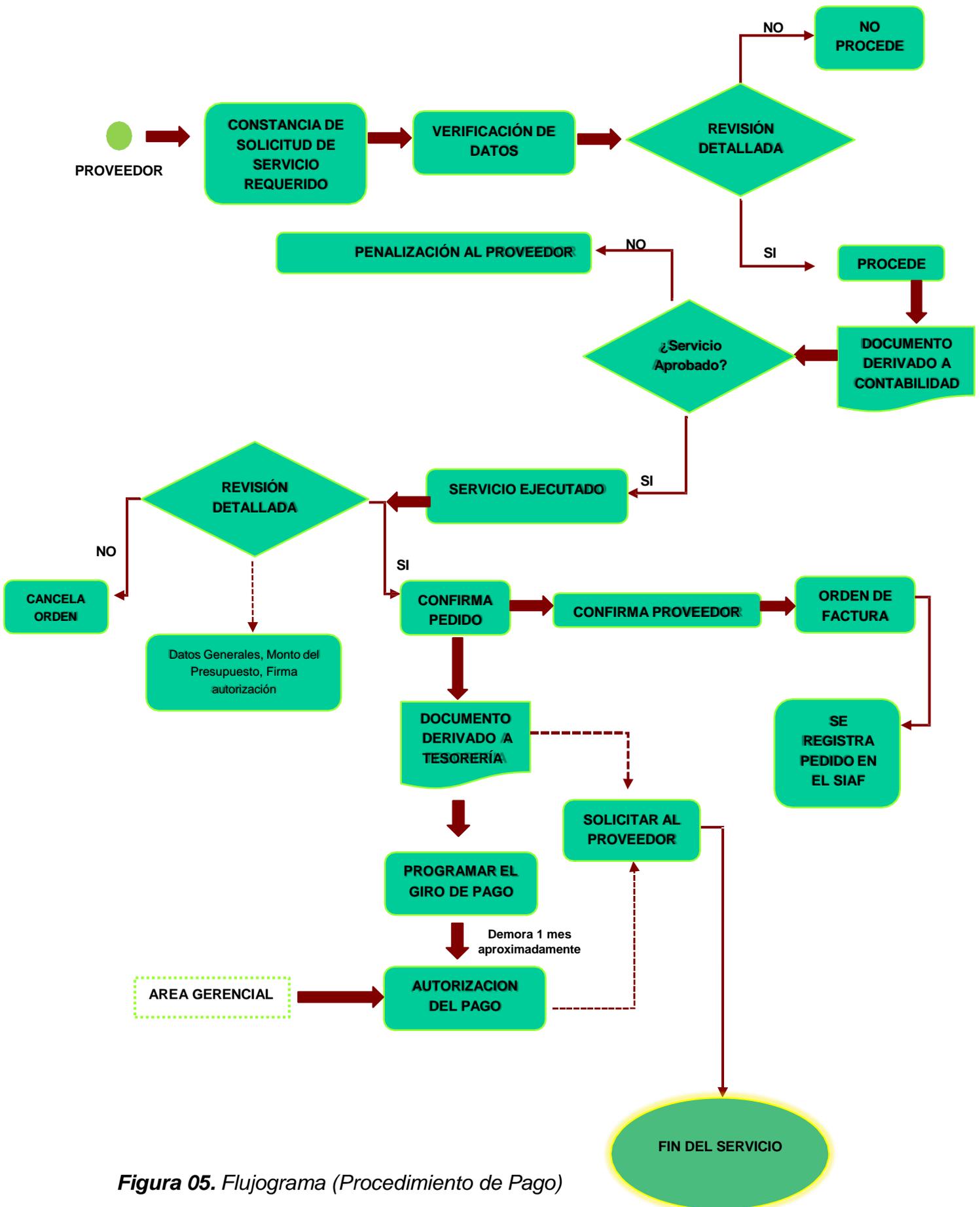


Figura 05. Flujograma (Procedimiento de Pago)

Fuente: elaboración Propia

4.4. El efecto de la propuesta en los tiempos administrativos de la Municipalidad Culebras – Huarmey 2023:

Se desarrolla el DAP (Diagrama de Actividades de un Proceso), para visualizar el proceso del Procedimiento de Pago a Proveedores luego de aplicar la mejora, detallando la actividad de cada área en área, clasificándolos por su inspección, transporte, almacenamiento y tiempos, esto dejaría notar los tiempos adquiridos de control para realizar o transmitir cualquier documento en la Municipalidad, desde que el pedido se registra en orden de venta hasta donde se aprueba el pago y se da la orden para poder realizar el pago correspondiente. Se puede notar que existe una disminución de los tiempos de realización de algunas actividades en especial las verificaciones realizadas para contrastar la información de los proveedores, esto se debe al análisis de tiempos estándares que hemos evaluados, esto permite que no se hagan procesamientos y se pueda pasar la información entre áreas sin complicaciones; además con la ejecución del Kanban se tiene una coordinación interna mejorada evitando que se produzca doble procesamiento de información. Con respecto a las esperas estas se vieron reducidas y algunas no necesarias debido a que no se tiene que corregir ningún dato para el pago de proveedores, esto permite que el desembolso se ejecute rápidamente y sin contratiempos. Por último, se puede notar que la estandarización de los procesos permite que las actividades se midan con mayor facilidad que ha comparación de la evaluación pre test ahora se tiene toda la información disponible para evaluar el desempeño de los colaboradores durante un periodo en específico.

Se obtuvo una disminución en cada proceso de solicitud una aproximación de 116.78 horas (7, 007 min) provocando una disminución de días que inicialmente se tenía una proporción de 49 a 51 días (1 a 2 meses aproximadamente), logrando aplicarlo a unos 30 a 34 días, obteniendo una reducción de un 20% (15 a 17 días), exactamente en todos los tiempos (minutos) planteadas. Se logrará identificar en el siguiente diagrama:

Tabla 18. Diagrama de Análisis de Proceso de los Procedimientos de Pagos (D.A.P. Mejora)

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESO							
Fecha de realización:				Página	1 de 1		
Proceso:				Ficha Número:	1		
Actividad: Proceso de Pago de Proveedores							
Objetivo:	Actividad	Actual					
	Operación						
Actividad	Anterior		Actual		Diferencia		
	Cant.	Tiempo (MIN)	Cant.	Tiempo (MIN)	Cant.	Tiempo (MIN)	
Operación	12	353	12	353	12	0	
Transporte	1	11	1	11	1	0	
Demora	7	23160	7	16150	7	7010	
Inspección	7	212	7	212	7	0	
Almacenamiento	0	0	1	3	-1	-3	
Distancia Total							
Tiempo total	23736		16729		7007		
Aprobado por:							
Descripción de Actividades	Actividades						
	Opera.	Transporte.	Demora	Inspección	Almacena.	Tiempo (MINUTOS)	Distancia (m)
Poner SIAF a la orden de servicio	●					33	
Verificar si la orden de servicio esta con todos los datos correctos para hacerle SIAF				●		45	
Comprobar si el número de Rut si es correcto	●					6	
Comprobar número de DNI coincide con los datos del proveedor	●					6	
Comprobar dirección de la empresa		●				11	
Verificación de datos y monto presupuestado por parte del proveedor				●		40	
Comprobar si el monto es correcto				●		10	
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	●					22	
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	●					33	
Revisar si el RNP está vigente				●		22	
Verificar si el RNP es aceptable y vigente en el proveedor				●		30	
Revisar datos de orden de servicio	●					12	
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	●					24	
Realizar el detalle de transacción de la cantidad propuesta del Proveedor	●					180	
Espera de pago al Proveedor			●			300	
Comprobar datos del informe de presupuesto	●					12	
Espera por área de todas las firmas correspondientes			●			550	
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	●					11	
Se realiza devengado				●		35	
Se realiza la verificación del monto correcto				●		30	
Espera de giro de pago de contabilidad			●			15300	
Se realiza giro de pago	●					9	
Subir al almacenamiento de registros de inspecciones					●	3	
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	●					5	
TOTAL						16729	

Fuente: elaboración propia

Al constar de una nueva mejora en los tiempos, registrados en el diagrama de actividades, se halló una mejora en los flujos de pagos, esto permitió poder tener una forma más eficiente y equilibrada de hacer un trámite, sobre todo permitió que cada servicio que se requería estuviera mejor planeada y constada de especificaciones necesarias, ayudando a la Municipalidad a requerir una buena documentación, los formatos de registros ayudaron a cada pedido a mantener un buen orden específico ya sea plasmado por fechas o por proveedor, se tomaron necesarios incluirlos de forma que ayuden a mejorar estos rendimientos de tiempos de todo el procesamiento de pagos.

Se estableció nuevamente según el proceso, un sistema de valoración que ayudará a medir las características del personal en base a las actividades que se realiza en este proceso y se procedió a medir según su habilidad, esfuerzo, condiciones y consistencia, tomando en cuenta su nivel de puntaje (Anexo 14), se observa en la tabla que existe un nivel de habilidad que se promedia entre un 0.15 y 0.06 un rango aceptable para ejercer la actividad, luego se ve un esfuerzo entre un 0.13 moderado, indicando un alto nivel de 0.08 en la comprobación del monto correcto, esto debido a una mejora en la atención requerida y procesamiento rápido, en condiciones tenemos un promedio de 0.06 puntaje Ideal, y a su vez sobresaliendo con 0.04 dos puntajes del giro del pago ya que, al ser un proceso largo, necesita cierto trámite ser verificado y confirmado para realizarse el giro y por último esta la consistencia predominando entre los niveles de 0.03 y 0.04 siendo lo recomendado, y sobresaliendo con un 0.03 en la comprobación del monto, esto debido a su alta atención y mejora para su trabajo organizacional.

Tabla 19. Valoraciones de las Actividades Mejoradas

Actividades	HABILIDAD			ESFUERZO			CONDICIONES			CONSISTENCIA			Puntaje total
	+/-	Valoración	Puntuación	+/-	Valoración	Puntuación	+/-	Valoración	Puntuación	+/-	Valoración	Puntuación	
Poner SIAF a la orden de servicio	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.04	Excelente	+	0.04	Perfecta	0.36
Comprobar si el número de Rut si es correcto	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar dirección de la empresa	+	0.13	Extrema	+	0.1	Excelente	+	0.04	Excelente	+	0.03	Excelente	0.30
Comprobar si el monto es correcto	+	0.06	Buena	+	0.05	Bueno	+	0.03	Aceptables	+	0.02	Aceptable	0.16
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Revisar si el RNP está vigente	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Revisar datos de orden de servicio	+	0.13	Extrema	+	0.12	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.03	Excelente	0.34
Comprobar que todos los documentos están completos en el expediente del proveedor	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.04	Perfecta	0.38
Comprobar datos del informe de presupuesto	+	0.15	Extrema	+	0.12	Excesivo	+	0.04	Excelente	+	0.03	Excelente	0.34
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.04	Excelente	+	0.03	Excelente	0.35
Se realiza devengado	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.02	Buenas	+	0.03	Excelente	0.33
Se realiza giro de pago	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.02	Buenas	+	0.03	Excelente	0.33
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	+	0.15	Extrema	+	0.13	Excesivo	+	0.06	Ideales	+	0.03	Excelente	0.37

Fuente: elaboración propia

También se establece un sistema de suplementos para la toma de tiempo estándar, todo esto en base a las condiciones externas que necesita el trabajador, las mismas monotonías o ergonomías en base al trabajador que suele verse como una necesidad al momento de realizar cierta actividad, se puede observar en la figura que las actividades hombres que se genera en este proceso o trámite de pago son evaluadas mediante una clasificación de suplemento según sus niveles de satisfacción o grado de puntuación (Anexo 15), se ve un mayor porcentaje de 0.15% en la actividad de poner siaf a la orden de servicio esto quiere decir que utiliza una mayor eficiencia y control, tomando en cuenta las necesidades que se requiere para poder seguir esta verificación.

Tabla 20. Suplementos de las Actividades Mejoradas

Actividades	Genero	Suplementos constantes		Suplementos variables											TOTAL, PUNTAJE	
		1	2	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	N.º	%	
Poner SIAF a la orden de servicio	H	5	4	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	15	0.15	
Comprobar si el número de Rut si es correcto	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Comprobar dirección de la empresa.	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	11	0.11	
Comprobar si el monto es correcto.	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio.	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Revisar si el RNP está vigente	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Revisar datos de orden de servicio	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Comprobar datos del informe de presupuesto	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Comprar que tenga todas las firmas correspondientes	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	
Se realiza devengado	H	5	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	2	13	0.13	
Se realiza giro de pago	H	5	0	0	2	0	0	0	2	0	1	1	0	11	0.11	
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	H	5	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	0	9	0.09	

Fuente: elaboración propia

Habiendo realizado un análisis de un promedio, una valoración, un suplemento y un tiempo estándar mejorado, se puede sacar el total de todas las actividades, esto quiere decir que se puede observar y verificar la suma de todos los tiempos ejercidos, estos calificativos nos ayudan a distinguir entre el mayor y menor problema de las actividades, donde en un puntaje menor de 0.14 a 17.15 se pueden ver las mejoras entre las actividades de cobro y pago, en la selección de proveedores, esto debido a una mejor organización en el trabajo y un mejor servicio.

Tabla 21. Tiempos Totales (Mejora)

Actividades	Medida	Promedio	Valoración	Tiempo normal	Suplementos	Tiempo estándar	Tiempo estándar (min)
Poner SIAF a la orden de servicio	Min	10.97	1.36	14.91	1.15	17.15	17.15
Comprobar si el número de Rut si es correcto	Seg	5.27	1.38	7.27	1.09	7.92	0.13
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	Min	5.97	1.38	8.23	1.09	8.98	8.98
Comprobar dirección de la empresa	Min	9.77	1.30	12.70	1.11	14.09	14.09
Comprobar si el monto es correcto	Seg	10.47	1.16	12.14	1.09	13.23	0.22
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	Seg	11.53	1.38	15.92	1.09	17.35	0.29
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	Min	15.93	1.38	21.99	1.09	23.97	23.97
Revisar si el RNP está vigente	Min	11.20	1.38	15.46	1.09	16.85	16.85
Revisar datos de orden de servicio	Seg	5.60	1.34	7.50	1.09	8.18	0.14
Comprobar que todos los documentos estén completos en el expediente del proveedor	Min	10.97	1.38	15.13	1.09	16.50	16.50
Comprobar datos del informe de presupuesto	Seg	5.50	1.34	7.37	1.09	8.03	0.13
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	Seg	5.27	1.35	7.11	1.09	7.75	0.13
Se realiza devengado	Min	9.97	1.33	13.26	1.13	14.98	14.98
Se realiza giro de pago	Min	4.17	1.33	5.54	1.11	6.15	6.15
Se emprime el comprobante que es anexo a el expediente.	Min	3.43	1.37	4.70	1.09	5.13	5.13
		83	1.344	113	1.099		125

Fuente: elaboración propia

Habiendo constatado de las mejoras necesarias en el proceso de pago, se demuestra mediante un cuadro las comparaciones de los tiempos Estándar el Antes y Después, esto permitió identificar los tiempos plasmados y evaluados proporcionando un mejor rendimiento sobre este proceso. Se hace notar en los requerimiento de SIAF en las órdenes de servicio que disminuyó un tiempo requerido en un restante de 35:45 min , en las verificaciones del documento se tomó en cuenta una revisión completa que no retrase el seguimiento del proceso en una resta de 26:42 min y en la venta y/o cobro de servicio ejecutado(devengado), esto gracias a la mejor anotación y seguimiento que se implementó dentro del proceso de pago constando de un restante de 38:12 min, en total el tiempo sobrante fue de 152:97 min (4:34 h), lo cual se indicaría en el siguiente cuadro:

Tabla 22. *Tabla de Comparación de los Tiempos Estándar (Antes y Después)*

Actividades	Tiempo estándar (min) ANTES	Tiempo estándar (min) DESPUES	Tiempo sobrante
Poner SIAF a la orden de servicio	52.60	17.15	35.45
Comprobar si el número de Rut si es correcto	0.15	0.13	0.02
Comprobar número de DNI si coincide con los datos del proveedor	9.33	8.98	0.35
Comprobar dirección de la empresa	16.93	14.09	2.84
Comprobar si el monto es correcto	0.22	0.22	0.00
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar más sobre el servicio	0.55	0.29	0.26
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	50.39	23.97	26.42
Revisar si el RNP está vigente	34.50	16.85	17.65
Revisar datos de orden de servicio	0.29	0.14	0.16
Comprobar que todos los documentos están completos en el expediente del proveedor	37.30	16.50	20.81
Comprobar datos del informe de presupuesto	0.31	0.13	0.17
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	0.28	0.13	0.15
Se realiza devengado	53.10	14.98	38.12
Se realiza giro de pago	13.88	6.15	7.73
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	7.96	5.13	2.84
	278	125	152.97

Fuente: *elaboración propia*

Se puede hacer una observación directa de los cambios de los tiempos a través de los procesos mencionados, esto debido a la estrategia de Mejoras (Anexo 18), constanding de alternativas y registros necesarios para un mejor trámite o proceso requerido en cualquier servicio al proveedor.

Usando estos tiempos registrados, se pudo constar de la prueba de normalidad para determinar si estos datos aplican la Normalidad y poder hacer una Prueba de Hipótesis donde se demuestra si hubo un efecto de los tiempos, ya que posee menos de 50 datos se tomó en cuenta realizar una Prueba Shapiro Wilk, donde se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 23. Prueba de Normalidad

<i>Pruebas de Normalidad</i>			
Shapiro - Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo estándar_ antes	0.799	15	0.004
Tiempo_ estándar después	0.853	15	0.019

Fuente: elaboración propia

Se observa que la significancia del tiempo anterior y el tiempo después no es normal ya que es menor de 0.05, es por ello que se realizará la Prueba de Wilconxon, esto determinó si los cambios son estables, con una posible significancia de +0.05 (no cambio) o -0.05(si cambio), los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 24. Tabla Estadístico de Prueba

Estadísticos de Prueba	
Tiempo estándar antes	
Tiempo estándar después	
Z	-3,408b
Sig. Asintótica (bilateral)	0.001
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos	

Fuente: elaboración propia

Como resultado se obtiene una significancia de 0.001, por debajo del límite de - 0.05, originándose un cambio significativo en los tiempos evaluados, esto demostraría dentro de la prueba de hipótesis que hay un factor de cambio entre ellos. Es en función a estos datos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de que la evaluación de pagos a proveedores permite reducir los tiempos administrativos positivamente en la Municipalidad de Culebras Huarmey 2023.

V. DISCUSIÓN:

Habiendo realizado el diagnóstico situacional del primer objetivo descrito, referenciamos la herramienta utilizada de Ishikawa (Espina de Pescado), donde se determinó los problemas raíces causales sobre los pagos a los proveedores, con ayuda de esta herramienta se pudo verificar los problemas más resaltantes y consecuentes según las diferentes áreas y/o procesos, donde se determinaría que los problemas determinantes en ciertas áreas de desempeño de logística (30%) y contabilidad (37%), según Palomino (2022), al hacer un estudio descriptivo que permitió ubicar la organización y el análisis de datos, esto sirvió para encontrar, determinar las dimensiones e identificar las problemáticas, esta información fue importante para el estudio y el diagnóstico causal, ya que se utilizó procedimientos inferenciales a partir de una muestra de datos con el fin de conocer aquellos datos que identifiquen sobre las propias directivas de pago, y su influencia miento en los pagos a proveedores, logrando analizar durante el proceso de pago (31,9%), de forma baja y frágil al momento de realizar el proceso. Finalmente, en los autores Andrade, Del Río y Alvear (2019), en su estudio y aplicación de la herramienta de Ishikawa se logró identificar las posibles causas determinando que el error más influyente se encontró en sus métodos de trabajo, ya que sus mismos procesos no se encontraban estandarizados, este análisis permitió a la investigación a centrarse y proyectarse en la misma ejecución de estudios a realizarse. Esta técnica de herramienta permite encontrar un enfoque inicial mostrando lo importante que se necesita realizar un análisis de datos causales para demostrar ciertos errores frecuentes dentro de un análisis o herramienta de datos, para poder identificar ciertos problemas más estables y comunes.

Luego se identificó a través de la herramienta del Diagrama de Pareto, y se hizo la verificación de ciertos puntajes y porcentajes, acumulados de mayor a menor, permitiendo la calificación entre los 4: factores de frecuencia, n° de trabajadores involucrados, efectos en el proceso y el tiempo perdido, de manera que ayudó a realizar una identificación desde el problema causal más nocivo, obteniendo y ayudando a tener un enfoque al área determinada en los proceso de pago, que proporcionaron el mejoramiento y la estrategia a las evaluaciones de tiempos asignadas. Lema (2021), describió el proceso de pago usando la recolección de datos, donde se propuso a determinar el análisis, distribución, codificación de

valores absolutos esto permitirá medir la inconformidad de estos procesos e identificar los problemas más críticos para poder replantear a realizar un manual que permitirá un mejoramiento para la empresa, siendo importante ya que con ese mismo se podrá detallar ciertos aspectos y pasos para llevar cierto cumplimiento de pago. Habiendo descrito estas dos actividades los cuales en cada una de ellas se plantea primero identificar y ver entre esta problemática causal para encontrar cierto enfoque determinante, es necesario para poder desarrollar y plasmar los datos y/o registros necesarios que se necesitaran en la investigación.

Siguiendo con el diagnóstico del segundo objetivo, se hizo una evaluación de los tiempos propuestos, hallando con cada una de las muestras planteadas de tiempo inicialmente, con el cual lo hemos dividido en dos partes a trabajar y desarrollar, la primera a plantear es en una valoración que mide la habilidad, el esfuerzo, condiciones y consistencia, permitiendo una medida de por medio a calificaciones sobresalientes que indican si es bueno o malo, indicando un puntaje inicial “extremo” y a lo mejorado que se utilizó una puntuación “recomendada”, manteniendo un tiempo adecuado y equilibrado, lo mismo en la segunda parte de suplementos que suelen calificarse sobre las ergonomías del trabajador según los niveles de puntuación, identificando un mayor nivel de porcentaje de 0.15%, en poner el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) en la orden de servicio, utilizando una mayor eficiencia en realizar este registro de control, finalmente se hizo un total de todos los tiempos y actividades incluyendo un promedio, una valorización registrada, unos suplementos calificados y un tiempo estándar verificado, constando de una significancia entre los puntajes mayores de 52 a 50 dentro de los tiempos anteriores en el proceso de pago a un puntaje de 17.5 después de la mejora en las actividades de cobro y pago, logrando resaltar una buena eficiencia que indicaría un determinante en el mismo factor de los tiempos. Según Andrade, Del Río y Alvear (2019), constan de una evaluación de tiempos dentro de sus propios procesos logrando resaltar el tiempo acumulado de cada uno, los suplementos requeridos, su tiempo estándar, logrando una reasignación de tiempos para su flujo de procesos dentro de sus mejoras, se determinó unos suplementos por retrasos personales de un 6% y por fatiga 4%, con estos tiempos medidos se hizo un diagnóstico a sus trabajadores ya que se proporcionó equilibrar el trabajo por cada trabajador según sus actividades

que realizaban. Esta herramienta y/o análisis de tiempos, es importante para obtener un proceso y evaluación equilibrada, gestiona sus propios procedimientos y analiza si el recurso es efectivo para la mejora, permitiendo lograr el óptimo recurso de todas sus operaciones ya sea dentro del entorno productivo, administrativo, de ventas, etc.

También se hizo una evaluación y medición del grado de satisfacción mediante un cuestionario al proveedor permitiendo ver su significancia por medio de la encuesta, logrando ver su mayor problemática en el método de pago de las fechas programadas en un 47.1%, constando de una deficiencia por parte de la Municipalidad al proveedor. Zevallos (2021), consiste en aplicar la herramienta de encuesta de proveedores y funcionarios esto le permitió mantener una necesaria correlación para medir la importancia y que tan necesario se viene a dar los pagos en la Municipalidad, obteniéndose un 75% de deficiencias por parte de esta, donde proporcionó a controlar de manera eficiente y posible los pagos a los proveedores. Esta herramienta es muy útil en el replanteo de análisis para medir ciertos factores indicativos dentro de la empresa y/o identidad, con el fin de buscar la mejora y estrategia básica para mejorar los flujos de pagos. Ayudando a la buena calidad y mejor satisfacción al cliente con nuestro servicio brindado.

En el diagnóstico del tercer objetivo, con el fin de identificar el procesamiento actual de la realización de pago se hizo un diagrama de flujo donde se permitió evaluar y verificar cómo se genera un trámite desde el proceso de entrada hasta el procesamiento de salida, en el mismo servicio que brinda el proveedor a la Municipalidad. Según el autor Muñoz (2021), analizó mediante un diagrama de flujo el procedimiento general del mismo mantenimiento preventivo, donde se observó las diferentes anomalías que existían dentro de estos procesos, identificando ciertos aspectos que miden la orden de trabajo, también se tomó en cuenta los registros de solicitud del área de producción. Esta herramienta toma en cuenta el análisis y evaluación, detallando los aspectos y/o procesos, que presentan una disfunción para identificar cuáles son los más riesgosos a trabajar y a desarrollar en la mejora proporcionada.

Se dispuso de la herramienta Kanban, que dispone a clasificar el documento según su actividad que se registra, actividades, valor y rubro que posee, con el fin de

realizar un seguimiento respectivo de cada uno, proporcionado como una propuesta que ayude y guíe a la empresa sobre una gestión de pagos, ayudando a los colaboradores a seguir un orden y eficiencia al momento de realizar estos registros. Según Lema (2021), estableció realizar un manual de procedimientos lo cual cumplía con la verificación, estableciendo a los responsables y detallando cada actividad para cada uno de los colaboradores que se requiere, esto toma por finalidad a mejorar la relación por parte del proveedor, ayudar a la eficiencia en el proceso administrativo y financiero logrando cumplir ciertos estándares de cumplimiento y aporte a la empresa. Estos procedimientos y/o guías son importantes para el desarrollo y estrategia de la empresa, ayuda a enfocar su calidad de servicio a sus clientes y lograr una óptima eficiencia logrando tomar recursos o registros necesarios para mantener una data ordenada.

En el último diagnóstico tenemos el uso de la herramienta de Diagramas de Análisis de Procesos (DAP), donde se procesa a visualizar el procesamiento de pago, realizándose área por área, dejando ver los diferentes tiempos que se utiliza para la realización del control de procesos para realizar y/o transmitir, constando de un antes y un después, reflejando los desperdicios de tiempos de sobra de las diferentes áreas, constando de un excesivo recurso de tiempo, y analizando un 23, 736 aproximado de min totales y realizando una mejora que resaltaría en 16, 729 de minutos, en una reducción que consta de 7007 min dentro de los procesos planteados (20%), lográndose diferencias entre las actividades comunes que se realiza. Según el autor Muñoz (2021), analizó la propuesta de sus tiempos mediante su diagrama de mapas de procesos, donde se evidencio los diferentes procedimientos, con su tiempo sistematizado presentando una diferencia entre el 19,51% (reducción de tiempos) , lo cual se propuso modificaciones de 6 y 8 pistones, entre su total de 31,22 y de 34,22; ya que con una estandarización más alta se propuso una incrementación de un 16,28%, según las tareas o procesos calificados con un total de 42,2, ya que con esta estandarización se elevaría en un 9% y el desempeño mejorará en los usuarios. Esta herramienta permite constatar de la medición del proceso clasificándolas según las actividades que realizan y los tiempos que requiere, también podremos identificar los tiempos desperdicios mediante la evaluación en los totales, todo ello hará que el procesamiento sea más factible en sus flujos y/o tareas de trabajo.

Se estableció un registro de Inspecciones, logrando desarrollar un horario definido que se deba cumplir y seguir dentro de estas evaluaciones que se requiera con el fin de que no existan demoras o incumplimientos en estos trámites realizados, también se puede determinar los cambios que se proporcionó. Haciendo referencia a los autores Andrade, Del Río y Alvear (2019), costo de realizar una hoja de verificación, aplicando técnicas para evidenciar si hay un incremento diario en la eficiencia, llegando a constar de un informe semanal que respecta a las capacidades de los procesos, permitiendo ver los cambios que se planteó, con ayuda de este orden de días, se logra identificar las bajas y donde se requiere una inspección necesaria a detallar. Permittiendo a estos registros tener un buen seguimiento y orden diario a establecer, indicando una buena gestión dentro de estos y restableciendo un orden constante que se medirá a través de los horarios o días que se disponga.

VI. CONCLUSIONES:

1. Se concluye en el diagnóstico de la situación actual del proceso de pagos a los proveedores de la Municipalidad de Culebras, habiendo desarrollado el diagrama de Ishikawa para identificar los problemas causales más comunes dentro de todo este procesamiento para luego ver una significancia dentro de los porcentajes de los problemas que se adquieren en la Municipalidad, ambiente laboral desorganizado con un porcentaje acumulado de un 120.00%, también se identificaron las áreas con más errores, fallos en los pagos a los proveedores con un 30% en el área de logística y un 37% en el área de contabilidad y tesorería, finalmente se identificó una tasa mayor en el mes de Mayo, donde se dispone una pérdida de tiempo de consumo innecesario, esto debido al número de pagos que han sido retrasados por cuestiones administrativas y/o operativas.
2. Se concluye la determinación de los tiempos administrativos actuales en la Municipalidad de Culebras, estableciendo un sistema de valoración que ayudo a medir las características del personal en base a las actividades que se realiza en este proceso y se procedió a medir según su habilidad, esfuerzo, condiciones y consistencia, tomando en cuenta su nivel de puntaje de valoración, también se estableció un sistema de suplementos que ayudo con el tiempo estándar todo esto en base a las condiciones externas que necesita el trabajador, se sacó el total de todas las actividades, dando como un tiempo determinado entre las actividades de 278 min.
3. Se concluye que la propuesta de mejora al proceso de pago a proveedores en la Municipalidad Distrital de Culebras, encontró mejoras ya que se implementó un sistema Kanban que se establece para clasificar la información de las actividades y/o procesos que se puede ejecutar en estos procesos de evaluación de pago, este registro nos permitió establecer un seguimiento de manera general y/o universal, permitiendo la estructuración y orden de cada documento, evitando pérdidas o desvíos del mismo proceso, constando con fechas propuestas y términos incluidos, para que exista una mayor verificación de todos los documentos, y se realizó un diagrama de flujo que les ayude a clasificar la información de las actividades y/o procesos que se puede ejecutar en estos procesos de evaluación de pago.

4. Se concluye que el efecto de la propuesta en los tiempos administrativos en la Municipalidad Culebras obtuvo una mejora en los flujos de pagos, esto permitió poder tener una forma más eficiente y equilibrada de hacer un trámite, sobre todo permitió que cada servicio que se requería estuviera mejor planeada y constada de especificaciones necesarias, ayudando a la Municipalidad a requerir una buena documentación, habiendo constatado de las mejoras necesarias en el proceso de pago, se demuestra mediante un cuadro las comparaciones de tiempo y se identifica en el Diagrama de Actividades (Antes y Mejora), comparando un buen índice de tiempo ya que los flujos de trabajo se plasmaron y evaluaron proporcionando un mejor rendimiento sobre este proceso. Se identifico una reducción específica de 3 semanas (15 a 17 días aproximadamente) constando de una reducción del 20% ayudando a sus propios procesos a un servicio eficiente y equilibrado.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se toma en cuenta desarrollar un software especializado para el seguimiento de pagos, esto garantiza una disponibilidad y accesibilidad inmediata a los registros generales, a la vez permitirá tener una fuente de autoayuda que requerirá de la información del mismo personal capacitado y las respectivas funciones que se maneja.
2. Dar seguimiento a problemas del mismo proceso de pago que siguen sin resolver, cada cierto límite de tiempo que no permite tener cambios negativos notorios que afecten en su flujo de actividades.
3. Establecer nuevos parámetros si es que se requiere en los Indicadores de productividad, analizando cada uno para que no afecte a sus propios procesos.
4. Dar seguimiento a los tiempos estándar, esto registraría una evidencia mensual si es que se tiene la posibilidad de aplicar medidas que permitan tener una buena gestión en sus procesos y contar con una buena eficiencia manejable.

REFERENCIAS:

AGUILAR, Villanueva. Gobernanza y gestión pública. México: FCE - Fondo de Cultura Económica, 2015. ISBN:9786071633644

ANDRADE, A., DEL Río, C. y ALVEAR, D. Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. Información Tecnológica [en línea] 2019, 30(3) [Fecha de consulta: 28 de abril 2024] disponible en: <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000300083>

ARENAL, Laza. Gestión de Proveedores. MF1004. España: Editorial Tutor Formación, 2022. ISBN: 9788419189080, 8419189081

ARIAS J., HOLGADO J., TAFUR T. y VASQUEZ M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. 1ra. Ed. Puno, 2022. DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>. ISBN: 978-612-5069-04-7

ARIAS, F. El proyecto de investigación (7ma ed.). Caracas: Editorial. Episteme, C.A, 2012.

ARIAS, J. y COVINOS, M. Metodología y diseño de investigación (1ra ed.). Enfoques Consulting. Perú, 2020.

ARIAS, Paola y PACHECO-VALDÉS. Implementación de pagos por servicios ambientales en la Cuenca del río Cali, Colombia: una mirada desde los sistemas socioecológicos. Revista de Economía e Sociología Rural [en línea] 2023, 61(2), e256251. ISSN 0103-2003.

BANCAYAN, Llerena. Optimización del proceso de facturación en la empresa Discover Mayorista de Turismo SAC. Peru – Lima, 2018.

BRAVO, T y VALENZUELA S. Desarrollo de Instrumentos de evaluación: cuestionarios. Centro de Medición MIDE UC, Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE, 5, 2019.

CHASE, R. y JACOBS, R. Administración de operaciones: Producción y cadena de suministros (13a. ed.). México D.F.: McGraw Hill, 2014. Pág. 142 –143 ISBN: 9786071510044

CHÁVEZ, Falcon. Propuesta de Mejora del Proceso de Pago y a Proveedores de Inmobiliarias Vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores. Universidad peruana de ciencias aplicadas

facultad, facultad de ingeniería carrera de ingeniería industrial propuesta, 2011. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324658/chavez_fc-pub_tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ESCAMILLA, Perla y TELLES Luis. Importancia del proceso administrativo en las MiPymes. Ed. Académica española, 2020. 84 p. ISBN: 106202234504

FEDERICO, Marco. Gestión y Administración en las organizaciones: introducción [en línea]. 2a. Ed. Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016. [fecha de consulta: 18 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>. ISBN 978-987-29188-6-6

FONSECA, J. y MARTILLO, A. Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción. Editorial Grupo Compás, 2021. ISBN: 978-9942-33-488-6

GUTIÉRREZ, Karina. Administración del Tiempo. 15p. Edificio Académico Administrativo, 2021 [en línea]. Disponible en: https://www.uaa.mx/portal/wp-content/uploads/2021/09/Cuadernillo_Administracion-del-tiempo.pdf

HERNÁNDEZ, R., y MENDOZA, C. Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill, 2018. ISBN 978-1-4562-6096-5

HERRERA, Catalán y FRANCKE, P. Análisis de la eficiencia del gasto municipal y de sus determinantes. Economía, [en línea] 2019, 32 (63), 113-178. [Fecha de consulta: 28 de abril del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.18800/economia.200901.005>

HILL, Carolyn. Public Management: Thinking and Acting in Three Dimensions. 2 Ed, 2015. ISBN: 978-1483344324

HUAMÁN, Guevara. Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. m.d. chadín, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27383>

IZAR, Landeta. Contabilidad administrativa. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2016. ISBN:9786078463497

LAPPI, T., AALTONEN, K. y KUJALA, J. Project governance and portfolio management in government digitalization. *Transforming Government: People,*

Process and Policy [en línea] 2019, 13(2). [Fecha de consulta: 04 de mayo del 2023]. Disponible en: 10.1108/TG-11-2018-0068

LEMA, Cachinell; DELGADO, Saeteros y LEMA, Cachinell. Manual de Procedimiento para el Pago a Proveedores de la Empresa Vikingo Ecuador Viecusa S.A, Ubicada en el Sector Norte de la Ciudad de Guayaquil. *Prohominum [en línea] 2021, 3 (Extraordinario 2)*. Disponible en: 10.47606/acven/ph0073

MATTEI, G., GROSSI, G., y GUTHRIE A. Exploring past, present and future trends in public sector auditing research: a literature review. In *Meditari Accountancy Research [en línea], 2021 (Vol. 29, Issue 7)*. Disponible en: 10.1108/MEDAR-09-2020-1008

MERRY, S. DAVIS, K. y KINGSBURY, B. El poder silencioso de los indicadores: medición de la gobernabilidad, la corrupción y el estado de derecho. Cambridge: Prensa de la Universidad de Cambridge. Estudios de Cambridge en Derecho y Sociedad, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1017/CBO9781139871532>. ISBN-10: 1107427878

MEYERS, Fred y STEPHENS Matthew. Diseño de Instalaciones de Manufactura y Manejo de Materiales, 3 ed. Pearson Educación, México, 2006. 51- 100 pag. ISBN: 970-26-0749-3

MONTEZA, Limay. Procedimiento administrativo del pago a proveedores y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Bajo Biavo, Bellavista, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66831>

MORENO F. Costos para la administración: aplicaciones en Negocios Agroalimentarios. 1ra. Ed. Santa Rosa, La Pampa: Argentina, 2017, 185p. ISBN: 978- 950-863-301-9

MUÑOZ, Choque. Estudio de tiempos y su relación con la productividad. Revista Enfoques [en línea] 2021, 5(17). [Fecha de consulta 28 de abril 2024]. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.104>

NAVARRO, Torres y DELGADO, Bardales. Gestión organizacional en la ejecución presupuestal Municipal 2020. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [en línea] 2020, 4(2), 1053-1071. [Fecha de consulta: 04 de mayo del 2023]. Disponible en: 10.37811/cl_rcm.v4i2.138

OSMAN, Asa; ASIM, Ali y KHALIL, Ega. Advance Payment Service of Saudi

Electricity Billing Using Smart Electric Meter System. *International Transaction Journal of Engineering Management by Applied Sciences & Technologies* [en línea], 2021, Vol 12. [Fecha de consulta: 04 de mayo del 2023]. Disponible en:10.14456/ITJEMAST.2021.233

PALOMINO, Segovia. Influencia de la conformidad y pago a proveedores por la Oficina Nacional de Procesos Electorales. *TecnoHumanismo [en línea]* 2022, 2(3). Disponible en: 10.53673/th.v2i3.175

PIZZAN, Tomanguillo; GARCÍA, Delgado; ROSALES Bardalez y PIZZÁN Tomanguillo. Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* [en línea] 2022, 3(1). Disponible en: 10.51798/sijis.v3i1.237

PORTER, Kathey. *Supplier Diversity For Dummies*. 1 ed. Language. English, 2022. ISBN 978-1119843016

PRADO, Arturo. Alcance jurídico de la factura como título de circulación mercantil. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso* [en línea] 2016, n.46 [pp.155-189] Disponible en: doi.org/10.4067/S0718-68512016000100005.

QUISPE, Estela y PERLA, Edeli. Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon S.R.L. Jaén. *Universidad Señor De Sipán* [en línea] 2022 [Fecha de consulta: 04 de mayo del 2023]. Disponible en: 20.500.12802/6657

SÁNCHEZ L, SERRANO, RIVERA G. y RAMIREZ. Coin: Mejoramiento en Procesos de Administración de Productos, Facturación, Pagos y Cartera para Pequeñas Pymes. En *Los paradigmas actuales – educación, empresa y sociedad* [en línea] 2022 (1ª ed., pp. 402-426). Editorial EIDEC. Disponible en: 10.2139/ssrn.3965015

TUMI, Jesús. Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018). *Comuni@cción* [online] 2020, vol.11, n.1 [citado 2023-05-15], pp. 63-76. doi: 10.33595/2226-1478.11.1.393.

ZEVALLLOS Santana y LOOR Cedeño. Pagos a proveedores: Una adecuada correlación entre el procedimiento y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Manta, Provincia de Manabí. Polo

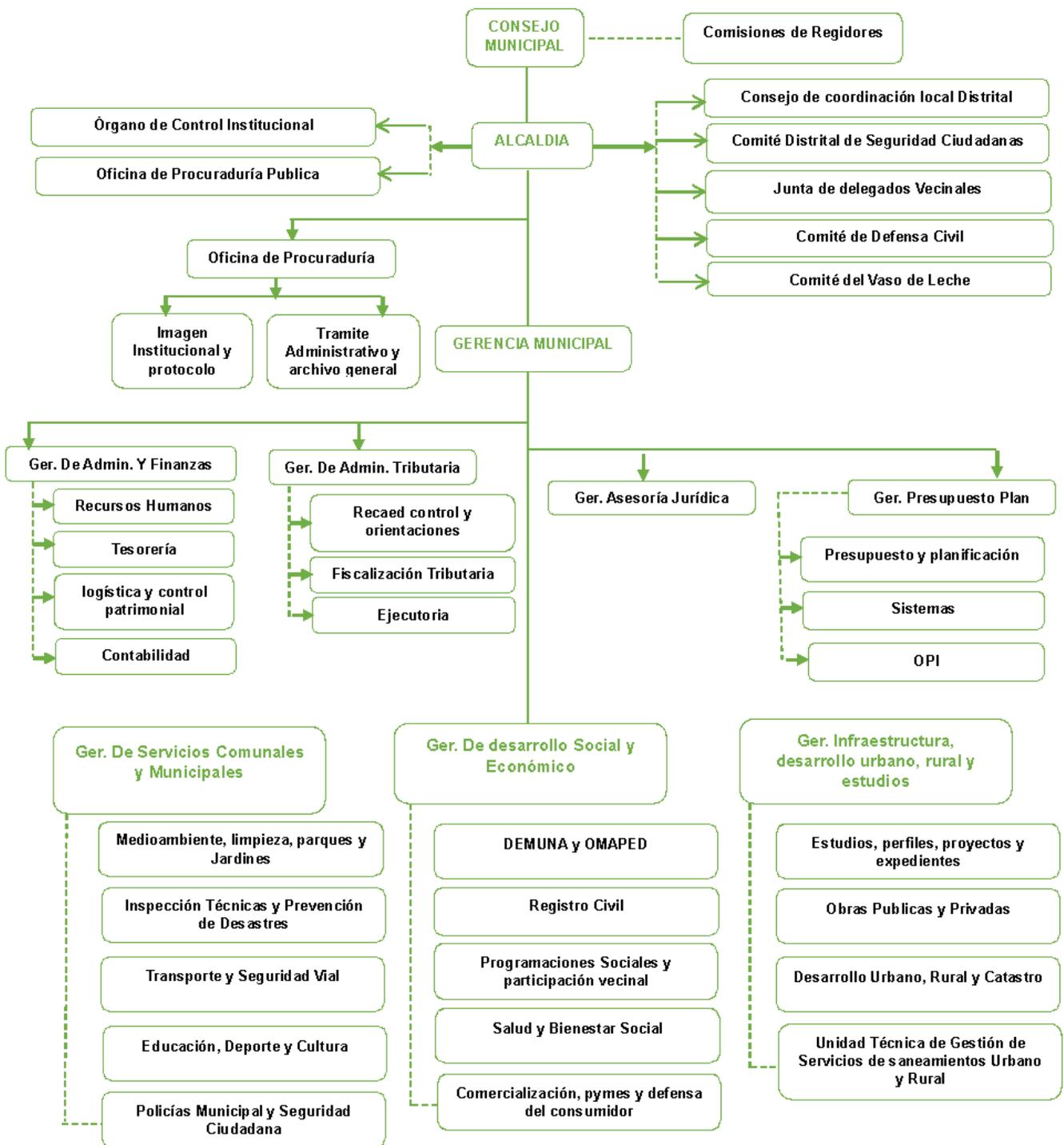
del Conocimiento: Revista científico profesional [en línea] 2021, Vol. 6, Nº. 9.
ISSN-e 2550-682X

ANEXOS:

Anexo 1. Cuadro de Operalización de Variables

TIPO	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Independiente	Procesos de pago de proveedores	El procedimiento de pago de proveedores se rige por un caso administrativo jurídico abonado por un valor o producto dado que el proveedor nos ha solicitado, esto hace tener un sistema de facturación mucho más amplio ya que interviene en todo el ámbito de producción desde la entrada y salida. (Federico, 2016)	Los Procesos o procedimientos de pagos de proveedores son aquellas actividades para dar comienzo y fin al servicio de abastecimiento, bajo esta función es necesario mantener registros actualizados, evitar retrasos de los pagos, reducir errores referentes al manejo del dinero, todo ello con el fin de aumentar la satisfacción del proveedor para futuros trabajos.	Diagnostico	$\frac{\text{Actividades que no generan valor}}{\text{Total de actividades}}$	Razón
				Registro	$\frac{\text{Pagos registrados}}{\text{total de procesos de pago}}$	Razón
				Retraso	$\frac{\text{Retrasos en los Pagos}}{\text{Total de pago realizados}}$	Razón
				Errores	$\frac{\text{Numeros de errores presentados}}{\text{Total de pagos realizados}}$	Razón
				Satisfacción	$\frac{\text{Proveedores satisfechos}}{\text{Total de proveedores}}$	Razón
Dependiente	Tiempos Administrativos	Los tiempos administrativos son muy importantes, incluida la participación de la gerencia y las compras, el control de la documentación, la programación de la producción y el tiempo de ingeniería para revisión y validación. (Gutiérrez K. 2021)	Son los tiempos relacionados a las actividades administrativas que abarcan distintas áreas entre los que se encuentran el abastecimiento, debido a que afectan la actividad productiva que relaciona con la eficacia y la eficiencia, además debido a que es un procedimiento secuencial se necesita verificar las actividades que no generan valor y controlar los tiempos.	Tiempo Estándar	$TS = TN * S$ $TN = TP * V$ TN=Tiempo Normal TP=Tiempo Promedio V=Valoraciones S=Suplementos	Razón
				Eficacia	$\frac{\text{Pagos de Proveedores Realizados}}{\text{Pagos de proveedores planificados}}$	Razón
				Actividades que no generan valor	$\frac{\text{Tiempo de actividades que no generan Valor}}{\text{Tiempo Total}}$	Razón
				Mejora	$\frac{(\text{Tiempo Despues} - \text{Tiempo Antes})}{\text{Tiempo Antes}}$	Razón
				Eficiencia	$\frac{\text{Tiempo real}}{\text{Tiempo Planificado}}$	Razón

Anexo 2. Organigrama de la Municipalidad de Culebras Huarmey



Anexo 5. Ficha de Registro de Tiempo Estándar

Ficha de registro de tiempo estandar

Actividad _____

Fecha _____

Nº	Tiempo (Seg)
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Tiempo promedio	
Promedio ^2	
Suma	
Suma ^2	
Numero de muestra (n)	

$$s = \sqrt{\frac{40 \left(\frac{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}{n} \right)}{n}}$$

		Puntaje
Valoracion	Habilidad	
	Esfuerzo	
	Condiciones	
	Consistencia	
Final		

			Puntaje	
Suplementos	Constantes	Personales		
		Basicos		
	Variables	Trabajo de pie		
		Postura normal		
		Uso de fuerza		
		Iluminacion		
		Condiciones atmosfericas		
		Tension visual		
		Ruido		
		Tension mental		
		Monotonia mental		
		Monotonia fisica		
	Final			

Nº	Tiempos	Valoracion	Tiempo normal	Suplementos	Tiempo estandar
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
...					
n					

Anexo 8. Orden de Servicio

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CULEBRAS
SUB GERENCIA DE LOGISTICA Y CONTROL
PATRIMONIAL



ORDEN DE SERVICIO

Página 1 de 1	
N°	FECHA
X	

Señor(es) :	R.U.C.
Dirección :	
Le agradeceríamos realizar el servicio que a continuación se detalla:	LO QUE SE INDICA
Referencia :	AREA : SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD
lo siguiente: CERTIFICACION DE CREDITO PRESUPUESTARIO N°	
recibo a Nombre de : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CULEBRAS	RUC: 20191940513

1 ARTICULOS			2 VALOR		
a Código	b Cantidad	c Unidad de Medida	Descripción	Unitario	TOTAL

2.3.2.7.11.99 1 SERVICIO

NOTA: EL CONTRATISTA SE OBLIGA A CUMPLIR LAS OBLIGACIONES INDICADAS EN LA PRESENTE ORDEN DE SERVICIO BAJO SANCION DE QUEDAR INHABILITADO DE CONTRATACION CON EL ESTADO EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO : 09 RDR		SON: CINCO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 70/100.		S/ 0.00						
Gerente Municipal	Jefe del Area de logistica	A FECTACION PRESUPUESTAL REFERENCIAL	DISTRIBUCION CONTABLE							
		Nemonico :	Sub-Total S/ :							
		Cadena Programática	IG.V. S/ :							
		CUENTAS POR PAGAR		-						
NOTA:		ES CONFORME								
- El proveedor debe adjuntar a su expediente de pago copia de la Q/S de pago - Esta Orden es Nula sin las Firmas y Sellos de los Reglamentarios o autorizados - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que corresponden, bajo		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">DIA</td> <td style="width: 33%;">MES</td> <td style="width: 33%;">AÑO</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			DIA	MES	AÑO			
DIA	MES	AÑO								

Anexo 9. Causas Raíces: Porcentajes y Porcentajes Acumulados

Causas raíces	Total	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ambiente laboral desorganizado cuando se presenta exceso de documentación	320	26.32%	26.32%
Mala derivación a áreas no correspondientes perjudicando el trámite del documento	256	21.05%	47.37%
Se aplica mayor prioridad a los servicios que abastecen a la ciudadanía.	120	9.87%	57.24%
Los productos y/o servicios se da una demora no específica.	96	7.89%	65.13%
Mal recepcionamiento del producto y/o producto defectuoso	96	7.89%	73.03%
Mal asesoramiento al requerir un servicio innecesario no requerido.	60	4.93%	77.96%
Los equipos de la Municipalidad adquiridos para hacer trámite no cuenta con la capacidad de recibir ciertos archivos o documentos para procesar.	48	3.95%	81.91%
Poca eficiencia en tramitar un pedido y/o servicio	36	2.96%	84.87%
Optimizan el transporte de los pedidos en su recorrido.	36	2.96%	87.83%
Cantidad no requerida	36	2.96%	90.79%
Falta de presupuesto	30	2.47%	93.26%
Mala selección de proveedores	30	2.47%	95.72%
Falta de importancia por lo requerido	20	1.64%	97.37%
Falta de capacitación de empleados para la manipulación de sistemas logísticos	12	0.99%	98.36%
Falta de información y detalle al momento de requerir un servicio y/ orden de compra	8	0.66%	99.01%
Mal estudio de mercado	8	0.66%	99.67%
Dificultad de señal del móvil de internet para poder recepcionar pedidos	4	0.33%	100.00%
		100.00%	

Anexo 10. Toma Tiempo de Muestras (Antes)

Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma	Suma^2	n
Poner siaf a la orden de servicio	31	35	35	32	32	35	31	31	33	34	=POTENCIA((40*RAIZ(\$M\$5*06-POTENCIA(N6;2)))/N6;2)		
Comprobar si el numero de rut si es correcto	6	6	5	6	5	7	7	7	5	7	61	3 RAIZ(número)	
Comprobar numero de dni si coincide con los datos del proveedor	7	5	7	7	5	6	7	7	6	6	63	403	25
Comprobar direccion de la empresa	12	11	12	12	13	10	13	10	10	10	113	1291	18
Comprobar si el monto es correcto	10	11	10	11	10	10	10	10	11	11	104	1084	4
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar mas sobre el servicio	20	22	23	23	21	20	25	23	21	24	222	4954	8
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	34	33	31	34	35	35	31	33	30	32	328	10786	4
Revisar si el RNP esta vigente	24	24	24	24	24	20	20	25	25	24	234	5506	9
Revisar datos de orden de servicio	11	12	15	14	11	11	12	10	13	11	120	1462	24
Comprobar que todos los documentos esten completos en el expediente del proveedor	22	28	26	28	24	24	29	21	30	24	256	6638	21
Comprobar datos del informe de presupuesto	10	12	12	13	10	10	10	12	14	13	116	1366	24
Comprar que tenga todas las firmas correspondientes	11	12	11	11	10	11	11	11	11	12	111	1235	4
Se realiza devengado	34	31	40	37	31	31	39	38	32	36	349	12293	15
Se realiza giro de pago	10	11	9	10	9	11	8	11	9	9	97	951	17
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	52	272	9
												Max	30

Anexo 11. Tiempo Estándar

Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Poner siaf a la orden de servicio	31	35	35	32	32	35	31	31	33	34	30	32	35	40	37
Comprobar si el numero de rut si es correcto	6	6	5	6	5	7	7	7	5	7	4	5	8	7	6
Comprobar numero de dni si coincide con los datos del proveedor	7	5	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6
Comprobar direccion de la empresa	12	11	12	12	13	10	13	10	10	10	13	13	10	11	12
Comprobar si el monto es correcto	10	11	10	11	10	10	10	10	11	11	10	11	10	10	10
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar mas sobre el servicio	20	22	23	23	21	20	25	23	21	24	25	20	22	24	23
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	34	33	31	34	35	35	31	33	30	32	30	33	37	35	34
Revisar si el RNP esta vigente	24	24	24	24	24	20	20	25	25	24	20	21	22	24	25
Revisar datos de orden de servicio	11	12	15	14	11	11	12	10	13	11	11	15	12	11	14
Comprobar que todos los documentos esten completos en el expediente del proveedor	22	28	26	28	24	24	29	21	30	24	21	25	28	29	20
Comprobar datos del informe de presupuesto	10	12	12	13	10	10	10	12	14	13	11	15	12	16	13
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	11	12	11	11	10	11	11	11	11	12	12	11	11	12	11
Se realiza devengado	34	31	40	37	31	31	39	38	32	36	31	49	36	33	43
Se realiza giro de pago	10	11	9	10	9	11	8	11	9	9	8	9	10	10	9
Se imprime el comprobante que es anexado a el expediente.	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Promedio	Valoracion	Tiempo Normal	Suplementos	Tiempo Estandar
38	32	30	33	34	38	36	30	32	36	32	31	30	38	36	34	1.36	45.74	1.15	52.60
7	8	6	5	5	6	7	6	6	7	5	8	6	6	4	6	1.38	8.42	1.09	9.18
5	5	7	8	6	6	7	6	7	6	5	6	4	6	7	6	1.38	8.56	1.09	9.33
14	12	12	12	12	12	12	11	12	13	14	12	11	10	11	12	1.3	15.25	1.11	16.93
11	11	10	10	10	11	11	10	10	10	11	10	10	11	10	10	1.16	12.03	1.09	13.11
22	21	20	21	22	23	20	21	22	21	22	25	24	22	20	22	1.38	30.45	1.09	33.19
33	36	32	30	35	34	36	35	34	33	32	35	34	36	33	34	1.38	46.23	1.09	50.39
22	26	25	24	24	23	20	22	21	21	20	24	25	22	23	23	1.38	31.65	1.09	34.50
13	12	11	12	11	11	12	15	11	12	14	12	11	11	10	12	1.34	16.12	1.09	17.58
21	25	24	23	28	24	26	23	22	21	22	28	27	26	25	25	1.38	34.22	1.09	37.30
14	15	15	12	13	16	13	12	11	13	12	11	12	13	11	13	1.34	16.79	1.09	18.31
10	11	11	12	12	13	11	12	11	10	12	13	12	11	10	11	1.35	15.26	1.09	16.63
37	31	35	34	40	35	32	31	30	38	40	41	32	30	33	35	1.33	46.99	1.13	53.10
8	10	10	9	10	9	8	10	10	8	10	10	9	8	10	9	1.33	12.50	1.11	13.88
6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	1.37	7.31	1.09	7.96

Anexo 12. Toma Tiempo de Muestras (Mejora)

Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Suma	Suma^2	n
Poner sif a la orden de servicio	10	11	10	11	10	11	11	11	11	11	107	1147	3
Comprobar si el numero de rut si es correcto	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36	132	30
Comprobar numero de dni si coincide con los datos del proveedor	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	56	316	12
Comprobar direccion de la empresa	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	54	294	13
Comprobar si el monto es correcto	10	11	10	10	10	10	12	12	11	11	107	1151	9
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar mas sobre el servicio	10	11	12	12	10	12	12	11	12	11	113	1283	8
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	16	16	20	18	16	17	18	16	15	15	167	2811	13
Revisar si el RNP esta vigente	12	12	11	12	11	13	11	10	10	12	114	1308	10
Revisar datos de orden de servicio	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	54	294	13
Comprobar que todos los documentos esten completos en el expediente del proveedor	10	11	12	12	12	12	12	10	11	11	113	1283	8
Comprobar datos del informe de presupuesto	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	57	327	10
Comprar que tenga todas las firmas correspondientes	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	250	0
Se realiza devengado	11	9	12	10	10	10	11	12	12	9	106	1136	18
Se realiza giro de pago	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	44	196	20
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36	132	30
												Max	30

Anexo 13. Tiempo Estándar (Mejora)

Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Poner siaf a la orden de servicio	10	11	10	11	10	11	11	11	11	11	10	11	10	15	12
Comprobar si el numero de rut si es correcto	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	8	7	6
Comprobar numero de dni si coincide con los datos del proveedor	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	7	7	6	6	6
Comprobar direccion de la empresa	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	13	13	10	11	12
Comprobar si el monto es correcto	10	11	10	10	10	10	12	12	11	11	10	11	10	10	10
Revisar si el requerimiento es correcto o le falta detallar mas sobre el servicio	10	11	12	12	10	12	12	11	12	11	11	12	12	11	23
Comprobar si el proveedor de la empresa cumple con todos los requisitos	16	16	20	18	16	17	18	16	15	15	13	15	16	17	15
Revisar si el RNP esta vigente	12	12	11	12	11	13	11	10	10	12	11	11	12	10	13
Revisar datos de orden de servicio	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6
Comprobar que todos los documentos esten completos en el expediente del proveedor	10	11	12	12	12	12	12	10	11	11	12	12	11	11	10
Comprobar datos del informe de presupuesto	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5
Comprobar que tenga todas las firmas correspondientes	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Se realiza devengado	11	9	12	10	10	10	11	12	12	9	10	10	9	10	9
Se realiza giro de pago	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Se emprime el comprobante que es anexado a el expediente.	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Promedio	Valoracion	Tiempo Normal	Suplementos	Tiempo Estandar
11	10	15	10	11	11	10	11	12	10	10	11	11	11	10	11	1.36	14.91	1.15	17.15
7	8	6	5	5	6	7	6	6	7	5	8	6	6	4	5	1.38	7.27	1.09	7.92
5	5	7	8	6	6	7	6	7	6	5	6	4	6	7	6	1.38	8.23	1.09	8.98
14	12	12	12	12	12	12	11	12	13	14	12	11	10	11	10	1.3	12.70	1.11	14.09
11	11	10	10	10	11	11	10	10	10	11	10	10	11	10	10	1.16	12.14	1.09	13.23
10	10	10	11	12	12	11	11	11	12	10	12	12	10	10	12	1.38	15.92	1.09	17.35
15	16	15	15	16	15	17	15	17	15	15	16	15	17	16	16	1.38	21.99	1.09	23.97
10	10	11	13	13	12	10	10	11	11	11	10	10	11	12	11	1.38	15.46	1.09	16.85
6	7	7	5	5	5	5	6	6	7	6	5	5	6	6	6	1.34	7.50	1.09	8.18
11	10	12	10	10	12	12	10	10	10	11	11	10	11	10	11	1.38	15.13	1.09	16.50
5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	1.34	7.37	1.09	8.03
5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	1.35	7.11	1.09	7.75
9	9	10	10	9	10	9	10	9	10	11	11	9	10	9	10	1.33	13.26	1.13	14.98
4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1.33	5.54	1.11	6.15
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1.37	4.7083	1.09	5.13

Anexo 14. Cuadro Puntaje de Valoración

HABILIDAD			ESFUERZO		
0.15	A1	Extrema	0.13	A1	Excesivo
0.13	A2	Extrema	0.12	A2	Excesivo
0.11	B1	Excelente	0.10	B1	Excelente
0.08	B2	Excelente	0.08	B2	Excelente
0.06	C1	Buena	0.05	C1	Bueno
0.03	C2	Buena	0.02	C2	Bueno
0.00	D	Regular	0.00	D	Regular
0.05	E1	Aceptable	-0.04	E1	Aceptable
-0.10	E2	Aceptable	-0.08	E2	Aceptable
-0.16	F1	Deficiente	-0.12	F1	Deficiente
-0.22	F2	Deficiente	-0.17	F2	Deficiente
CONDICIONES			CONSISTENCIA		
0.06	A	Ideales	0.04	A	Perfecta
0.04	B	Excelente	0.03	B	Excelente
0.02	C	Buenas	0.01	C	Buena
0.00	D	Regulares	0	D	Regular
-0.03	E	Aceptables	0.02	E	Aceptable
-0.07	F	Deficientes	0.04	F	Deficiente

Anexo 15. Cuadro Puntaje de Suplementos (Calificación)

SUPLEMENTOS	HOMBRE	MUJER	SUPLEMENTOS	HOMBRE	MUJER
Necesidades personales	5	7	e) Condiciones atmosféricas		
Básico por fatiga	4	4	índice de enfriamiento, termómetro de KATA (mili calorías/cm2/segundo)		
SUPLEMENTOS VARIABLES	HOMBRE	MUJER			
a) Trabajo de pie			16	0	
Trabajo se realiza sentado (a)	0	0	14	0	
Trabajo se realizade pie	2	4	12	0	
b) Postura normal			10	3	
Ligeramente incomoda	0	1	8	10	
Incomoda (Inclinación del cuerpo)	2	3	6	21	
Muy incómoda (cuerpo estirado)	7	7	5	31	
c) Uso de la fuerza o energía muscular (levantar, tirar o empujar)			4	45	
Peso levantado por kilogramo			3	64	
2,5	0	1	2	100	
5	1	2	f) Tensión visual		
7,5	2	3	Trabajos de cierta precisión	0	0
10	3	4	Trabajos de precisión o fatigosos	2	2
12,5	4	6	Trabajos de gran precisión	5	5
15	5	8	g) Ruido		
17,5	7	10	Sonido continuo	0	0
20	9	13	Sonidos intermitentes y fuertes	2	2
22,5	11	16	sonidos intermitentes y muy fuertes	5	5
25	13	20 (Max)	Sonidos estridentes	7	7
30	17		h) Tensión mental		
33,5	22		Proceso algo complejo	1	1
d) Iluminación			proceso complejo o de atención dividida	4	4
Ligeramente por debajo de la potencia calculada	0	0	Proceso muy complejo	8	8
Bastante por debajo	2	2	i) Monotonía mental		
Absolutamente insuficiente	5	5	Trabajo Monótono	0	0
			Trabajo bastante monótono	1	1
			Trabajo muy monótono	4	4
			j) monotonía física		
			Trabajo algo aburrido	0	0
			Trabajo aburrido	2	2
			Trabajo muy aburrido	5	5

Anexo 16. Cuestionario de Satisfacción a los Clientes Proveedores Google Form

DISTRITAL DE CULEBRAS  



Preguntas Respuestas **12** Configuración



MUNICIPALIDAD DE DISTRITAL DE CULEBRAS

Este formulario es dirigido a los proveedores de la Municipalidad Distrital de Culebras con el fin de saber que tan satisfactorios se sienten trabajando en la entidad.

correo *

Texto de respuesta corta



Cuestionario de satisfacion de proveedores						
	Items	Muy deacuerdo	Deacuerdo	Neutras	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	personal de la municipalidad atendio todas sus consultas					
2	El personal de la municipalidad fue eficiente en el servicio adquirido					
3	El personal no tuvo problemas al procesar la orden de compra					
4	El personal realizo los tramitas para la entrega del producto o servicio rapidamente					
5	inspeccionó el producto o servicio de manera justa					
6	algo fue recibido correctamente					
7	algo se recibio en la fecha pactada					
8	La municipalidad respondio a su consultas luego de realizado el servicio					
9	Las condiciones pactadas para la entrega del producto o servicio fueron respetadas por la municipalidad					
10	gestion de la municipalidad fue eficiente					

Anexo 17. Base de Datos Encuesta

Nombre y Apellidos:	¿El personal de la municipalidad atendió todas sus consultas?	¿El personal de la municipalidad fue eficiente en el servicio adquirido?	¿El personal tuvo problemas al procesar la orden de compra?	¿El personal realizó los tramites para la entrega del producto o servicio rápidamente?	¿Se inspeccionó el producto o servicio de manera justa?
Macedo Calderon Maria Gandy	si	si	No	si	Si
Antonio Huaman Zapata	si	si	No	si	Si
Ariane Moscoso Rosillo	si	tal vez	No	si	Tal vez
DIAMANTE S.A.C	si	si	No	si	Si
Mitzuka Pamela peña chungu	si	si	No	si	Si
Corporacion los Andes	si	si	Tal vez	tal vez	Tal vez
Golden Krell Eirl	si	si	No	si	Si
Ariana Zevallos Chinga	si	si	No	tal vez	Si
Cristhian García Núñez	si	tal vez	Si	tal vez	Tal vez
Rosa Mares	tal vez	no	Si	no	No
GERSON ANTONIO	si	si	No	si	Si
Silver ruiz	si	tal vez	Si	tal vez	Tal vez
César Saenz Alejos	no	no	Si	no	Tal vez
Nathanyel Farfan	tal vez	tal vez	Si	tal vez	Tal vez
Femanda Jacobo Alvarez	tal vez	tal vez	Si	tal vez	Tal vez
Sayuri chacchi	tal vez	tal vez	Si	tal vez	Tal vez
Mayli Laleyhska García Vargas	tal vez	tal vez	Tal vez	tal vez	Tal vez

¿El pago fue recibido correctamente?	¿El pago se recibió en la fecha pactada?	¿La municipalidad respondió a su consultas luego de realizado el servicio?	¿Las condiciones pactadas para la entrega del producto o servicio fueron respetadas por la Municipalidad?	¿La gestión de la municipalidad fue eficiente?
Sí	si	si	si	Sí
Sí	si	si	si	Sí
Tal vez	si	si	tal vez	Sí
Sí	si	si	si	Sí
Tal vez	tal vez	si	si	Sí
Sí	no	si	si	Tal vez
Sí	si	si	si	Sí
Sí	si	si	tal vez	Sí
Sí	no	si	tal vez	Tal vez
Tal vez	no	tal vez	no	No
Sí	si	si	si	Sí
Sí	no	si	tal vez	Tal vez
Tal vez	tal vez	no	tal vez	No
Tal vez	no	tal vez	tal vez	Tal vez
Tal vez	no	tal vez	tal vez	Tal vez
No	no	tal vez	tal vez	Tal vez
Sí	no	tal vez	tal vez	Tal vez

Anexo 18. Cuadro de Implementación

Mejora	Pasos de Implementacion	Responsable
Kanban	Realizar el formato	Logistica
	Subir a la nube	Logistica
	Capacitar a los trabajadores	Gerencia Municipal
	Dar seguimiento al formato	Logistica
	Revisar el drive constantemente	Logistica
	Revisar los procesamientos registrados	Logistica
Registro de Inspeccion	Realizar registro	Logistica
	Subir a la nube	Logistica
	Realizar seguimiento cada cierto tiempo	Contabilidad
	Capacitacion a los trabajadores involucrados	Logistica y Gerencia Municipal
	Evaluacion a las areas involucradas	Gerencia Municipal
Registro de seguimiento	Se realizo el formado	Logistica y Gerencia Municipal
	Subir a la nube	Logistica
	Capacitacion a los trabajadores involucrados	Logistica y Gerencia Municipal
	Revisar constantemente el seguimiento	Logistica y Contabilidad
	Revisar que los datos esten correctos	Logistica y Contabilidad
	Evaluacion de tiempos de mejora	Logistica y Contabilidad

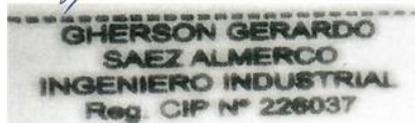
Anexo 19. CONSTANCIA DE EVALUACIÓN 1

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo Gherson Gerardo Saez Almerco con **DNI N°70563563** de profesión INGENIERO con código **CIP 226037** actualmente desempeñándome como profesional en la empresa Termo Sistemas SAC Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos los siguientes documentos: Ficha de Observación en los Errores de Pago
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems				X	
2. Amplitud de contenido					X
3. Redacción de ítems				X	
4. Pertinencia			X		
5. Metodología				X	
6. Coherencia				X	
7. Organización				X	
8. Objetividad			X		
9. Claridad				X	

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Chimbote a los días 29 del mes de junio del 2023.

GHERSON GERARDO
SAEZ ALMERCO
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 226037

Ing. SAEZ ALMERCO, GHERSON

Anexo 20. CONSTANCIA DE EVALUACIÓN 2

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo WILLIAMS E. CASTILLO MARTINEZ con DNI N°40169364 de profesión INGENIERO AGROINDUSTRIAL con código CIP **89104** actualmente desempeñándome como profesional en la Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos los siguientes documentos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems			X		
2. Amplitud de contenido			X		
3. Redacción de ítems			X		
4. Pertinencia		X			
5. Metodología				X	
6. Coherencia			X		
7. Organización			X		
8. Objetividad				X	
9. Claridad				X	

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Chimbote al 1 de julio del 2023


Williams Castillo Martinez

Anexo 21. CONSTANCIA DE EVALUACIÓN 3

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo **LUIS ALFREDO MANTILLA RODRIGUEZ** con DNI N° 18066188 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL con código CIP 193995 actualmente desempeñándome como profesional en la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – FILIAL CHIMBOTE**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos los siguientes documentos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLO	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de Items			X		
2. Amplitud de contenido				X	
3. Redacción de Items				X	
4. Pertinencia				X	
5. Metodología					X
6. Coherencia					X
7. Organización					X
8. Objetividad			X		
9. Claridad				X	

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Chimbote al 01 de JULIO del 2023



FIRMA

ING. INDUSTRIAL – CIP 193995

Anexo 22. CONSTANCIA DE EVALUACIÓN 4

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo JOHNNY ANGEL VARGAS PEREZ con DNI N° 33262530 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL con código CIP 152999 actualmente desempeñándome como profesional en la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de instrumentos los siguientes documentos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems				X	
2. Amplitud de contenido			X		
3. Redacción de ítems				X	
4. Pertinencia				X	
5. Metodología				X	
6. Coherencia				X	
7. Organización			X		
8. Objetividad				X	
9. Claridad				X	

En señal de la conformidad firmo la presente en la ciudad de Chimbote al 01 de JULIO del 2023.


 FIRMA
 Ing. JOHNNY ANGEL VARGAS PEREZ
 Ing. JOHNNY ANGEL VARGAS PEREZ
 Ing. AGRICOLA INDUSTRIAL
 Reg. Colegio de Ingenieros N° 152974

Anexo 23. Aceptación de Información para el Proyecto de Investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CULEBRAS

R.U.C. 20191940513

CREACIÓN POLITICA LEY N° 24034 DEL 20 DE DICIEMBRE DE 1984
CULEBRAS - HUARMEY - ANCASH



"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Culebras, 19 de junio de 2023.

OFICIO N° 176-2023-MDC-A

Señor:

MS. GRACIA ISABEL GALARRETA OLIVEROS.

Coordinador de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

Universidad Cesar Vallejo

Campus Chimbote Manzana H, Lote 1 – Urbanización Bruces, Av. Central.

Nuevo Chimbote

ASUNTO: COMUNICA ACEPTACION DE INFORMACION DE LA ENTIDAD DE CULEBRAS CON FINES ACADEMICOS, PARA LA ELABORACION DE TESIS DE LA ALUMNA RAYMUNDO CASIMIRO ROSLYN NAYDU Y SU COMPAÑERA DE TESIS GERALDINE SALGADO AFARO TENIENDO PRESENTE QUE CUALQUIER INFORMACION QUE ADQUIERA DEBE GUARDAR ABSOLUTA CONFIDENCIALIDAD.

Sirva la presente para saludarlo, teniendo al alto honor de acudir a su digno Despacho y a la vez en atención al documento de la referencia, **INFORMARLE** que, la Señorita **RAYMUNDO CASIMIRO ROSLYN NAYDU Y SU COMPAÑERA DE TESIS GERALDINE SALGADO ALFARO** propuesta por su representada en condición de estudiante de la Facultad de Ingeniería Industrial, ha sido **ACEPTADA** para brindarle toda la información que requiere para la elaboración de su tesis siendo su Jefe inmediato el Gerente Municipal Abog. Elver E. Palacios Hernandez.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CULEBRAS
PROVINCIA DE HUARMEY - ANCASH

LUIS ENRIQUE PACHECO QUITO
DNI N° 45350194
ALCALDE

AV. CELESTINO ZAPATA NRO. 0259 - CULEBRAS - HUARMEY - ANCASH