



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA PARA EL  
PROCESO DEL GASTO FINANCIERO, EN EL SERVICIO DE  
ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO – SATCH  
SEPTIEMBRE 2013 – JUNIO 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. CARLOS MANUEL AGUILAR CALDERON**

**ASESOR:**

**Mg. LUIS ZAPATEL ARRIAGA**

**CHICLAYO – PERU**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mi amada esposa Mónica y a mis hijos Fiorella, David y Fabricio, quienes con su comprensión, tolerancia, paciencia y amor, han hecho de mi vida, el mejor camino para seguir adelante.*

**Carlos**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer con afecto y sinceridad a todas aquellas personas que de alguna u otra manera, me apoyaron en la realización de la presente tesis, en especial al personal que labora en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, quienes me brindaron información importante y apoyo para llevar a cabo esta investigación.

Asimismo agradezco a todas aquellas personas que con sus aportes, orientaciones, opiniones y conocimientos, han hecho posible el poder culminar el presente estudio de investigación.

**El Autor**

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado, en cumplimiento con lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, tengo el agrado de poner a vuestra disposición, el informe de investigación titulado: *Propuesta de simplificación administrativa para el proceso del gasto financiero, en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, septiembre 2013 – junio 2014*, elaborado con el propósito de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Si he decidido realizar el presente trabajo de investigación, ha sido con la finalidad de aportar con una propuesta de simplificación administrativa del proceso del gasto financiero y por ende, mejorar la eficiencia administrativa en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, institución que considero cumple una labor fundamental en el desarrollo de esta querida ciudad de la amistad.

La investigación está conformada por cuatro capítulos, que definen y detallan el problema de investigación, el marco teórico, el marco metodológico y los resultados, así como las conclusiones y sugerencias, el aporte de una propuesta de simplificación administrativa repercutirá favorablemente, en el manejo de la cosa pública, disminuyendo los “cuellos de botella” en el flujo de la documentación administrativa que generan demora en el procedimiento administrativo.

Espero una justa valoración al presente trabajo de investigación y estoy dispuesto a aceptar vuestro veredicto.

Chiclayo 12 de Julio del 2014

El Autor

## INDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
PRESENTACION .....	iii
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCION .....	ix
<b>CAPITULO I : PROBLEMA DE INVESTIGACION .....</b>	<b>11</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	12
1.2. Formulación del Problema .....	15
1.3. Justificación .....	16
1.4. Limitaciones .....	16
1.5. Antecedentes .....	17
1.6. Objetivos .....	23
1.6.1. Objetivo General .....	23
1.6.2. Objetivos Específicos .....	23
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>25</b>
2.1. Marco Teórico .....	26
2.1.1. La Gestión Financiera del Estado .....	26
2.1.2. Administración Funcional .....	32
2.1.3. Gestión por procesos .....	32
2.1.4. Simplificación Administrativa .....	34
a) Etapas de la Simplificación Administrativa .....	35
b) Tabla ASME – VM .....	35
c) Eliminación de procedimientos y actividades innecesarias .....	36
2.1.5. Síntesis gráfica de la propuesta. ....	39
2.2. Marco Conceptual .....	39

<b>2.2.1. Definiciones</b> .....	39
a) <b>Actividad</b> .....	39
b) <b>Diagrama de bloques</b> .....	40
c) <b>Procesos</b> .....	40
d) <b>Gestión por procesos</b> .....	40
e) <b>Entidad Pública</b> .....	41
f) <b>Gasto Financiero</b> .....	41
g) <b>Gestión Pública</b> .....	41
h) <b>Indicadores</b> .....	41
i) <b>Mejora Continua</b> .....	41
j) <b>Metodología de Simplificación</b> .....	41
k) <b>Procedimiento</b> .....	42
l) <b>Procedimientos Administrativos</b> .....	42
m) <b>Sistema</b> .....	42
n) <b>Sistema Nacional de Modernización de la Gestión Pública</b> .....	43
ñ) <b>Simplificación Administrativa</b> .....	43
o) <b>Subprocesos</b> .....	43
p) <b>Tabla ASME – VM</b> .....	43
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO</b> .....	44
<b>3.1. Hipótesis</b> .....	45
<b>3.2. Variables</b> .....	45
3.2.1. <b>Definición Conceptual</b> .....	45
3.2.2. <b>Definición Operacional</b> .....	46
3.2.3. <b>Operacionalización de las Variables</b> .....	47
<b>3.3. Metodología</b> .....	48
3.3.1. <b>Tipo de Estudio</b> .....	48
3.3.2. <b>Diseño de Estudio</b> .....	48
<b>3.4. Población y muestra</b> .....	50
3.4.1. <b>Población</b> .....	50
3.4.2. <b>Muestra</b> .....	50
<b>3.5. Método de Investigación</b> .....	50
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	51

**3.7. Método de análisis de datos. ....54**

**CAPITULO IV: RESULTADOS .....65**

**4.1. Descripción .....66**

**Procedimiento Administrativo vigente .....67**

**Procedimiento propuesto .....69**

**4.2. Discusión de resultados .....72**

**CONCLUSIONES .....76**

**SUGERENCIAS .....77**

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....78**

**ANEXOS .....82**

**Anexo 01. Formato de sustentación legal y técnica del Procedimiento administrativo. ....83**

**Anexo 02. Proyecto de Directiva .....85**

**Anexo 03. Tabla de Personal y sus Roles.....109**

**Anexo 04. Actividades que conforman el procedimiento administrativo vigente.....110**

## RESUMEN

El trabajo de investigación denominado: "Propuesta de Simplificación Administrativa para el Proceso del Gasto Financiero en el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH", es un análisis del proceso administrativo del gasto financiero por la adquisición de bienes y servicios. Para tal fin se determinó las tareas y actividades secuenciales en el flujo del citado proceso y que son susceptibles de ser simplificados. Esto permitió identificar los posibles "cuellos de botella" en el flujo de la documentación administrativa, que generan demora en el procedimiento administrativo. Todo esto conllevó a la elaboración de la propuesta más adecuada de simplificación administrativa.

En el desarrollo de la investigación se aplicaron entrevistas directas al personal involucrado en el proceso administrativo del gasto financiero. Para tal fin se determinó una muestra del personal que labora en las áreas de abastecimiento, gerencia de administración, planeamiento y presupuesto, contabilidad, recursos humanos, jefatura y el departamento de tesorería y caja, considerándose al personal adjunto a la realización de los procesos. Los datos se obtuvieron mediante la observación y entrevistas al personal clave antes descritos; el resultado obtenido fue sistematizado en la tabla ASME – VM.

Al implementarse la simplificación administrativa se logró disminuir procedimientos innecesarios, sin valor agregado alguno. Debido a ello se redujo el tiempo de siete días a un solo día, el mismo que expresado en horas son de tres horas y media como promedio, en el procesamiento de una orden de compra y/o de servicio desde su inicio, en el departamento de Abastecimiento, hasta su finalización, con el pago, en el departamento de Tesorería y Caja. En resumen, se disminuyó de 67, del proceso no optimizado, a 43 pasos, con el proceso simplificado, disminuyéndose, además, el material de oficina empleado. Por ello se propone la simplificación administrativa como una iniciativa que permitirá incrementar la eficiencia de la gestión pública. Palabra Clave: Simplificación Administrativa, gestión por procesos, gestión pública, mejora continua.



## ABSTRACT

The research paper entitled: "Proposal of Administrative Simplification Process in the Interest Expense Tax Administration Service of Chiclayo - SATCH" is an analysis of the administrative process of the financial expenditure for the acquisition of goods and services. For that purpose, the tasks and sequence of activities in the flow is determined and which are capable of being simplified. This allowed to identify potential "bottlenecks" in the flow of administrative documents, which generate delay in the administrative process. All this led to the development of the most suitable proposal for administrative simplification.

In the course of the investigation, we perform direct interviews to the staff involved in the administrative process of the interest expense. To this end, we determine a sample of staff working in the areas of supply, administration management, planning and budgeting, accounting, human resources, leadership and the department of treasury and cash, considering the personnel attached to the completion of the process. The data were collected through observation and interviews with key personnel; the result obtained was systematized in the ASME – VM table.

Implementing the administrative simplification we were able to reduce unnecessary procedures, without any added value. As a result, the time was reduced from seven days to one day, the same as expressed in hours are three hours on average in processing an order or service; since its start, in the Department of Supply, to the end, with payment, in the Treasury and Cash Department. In summary, we were able to reduce 67 steps when the process is not optimized, to 43 steps with simplified process; and also decrease employee office supplies. That is why we propose administrative simplification as an initiative that will allow us to increase the efficiency of public administration. Keyword: Administrative Simplification, process management, public management, continuous improvement.