



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la
Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de
Paíta. Piura, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES):

Checa Saucedo, Alexander Joel (0000-0002-9063-8627)

Mendives Vilchez, Marieta Belinda (0000-0001-8057-4423)

ASESOR(A):

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con mucho cariño y afecto a nuestros padres por motivarnos día a día para ser profesionales.

Agradecimiento

Al creador por darnos vida y salud.

A nuestra asesora Mg. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi quien fue nuestra guía en este camino para ser profesionales.

A nuestra casa de estudios por permitirnos formar parte de esta institución y desarrollar nuestro más anhelado sueño.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV RESULTADOS.....	17
V DISCUSION	22
VI CONCLUSIONES	27
VII RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de expertos para validez	14
Tabla 2. Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos	15
Tabla 3. Contraste de la hipótesis general	17
Tabla 4. Contraste de la hipótesis específica 1	18
Tabla 5. Contraste de la hipótesis específica 2	19
Tabla 6. Contraste de la hipótesis específica 3	20
Tabla 7. Nivel de Planeamiento Estratégico en los colaboradores de la Subgerencia de Recaudación	21
Tabla 8. Nivel de Gestión por Procesos en los colaboradores de la Subgerencia de Recaudación	22

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020. El estudio obedeció a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y de alcance correlacional en la que se estudió a la totalidad de la población con 25 colaboradores a quienes se aplicó la técnica de la encuesta procesando los datos apoyados en la estadística inferencial. Mediante la prueba de Rho Spearman estableció una significancia de $<.001$ y un coeficiente de 0.776 instituyendo una correlación positiva considerable entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos, por tanto, al ser la significancia bilateral $p<0.05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020. También, se determinó la relación existente entre el planeamiento estratégico y cada una de las dimensiones de la variable gestión por procesos las cuales son: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo, reflejando una correlación positiva media con cada una de ellas.

Palabras clave: planeamiento estratégico, gestión por procesos, procesos estratégicos.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between strategic planning and management by processes of the Revenue Sub-management of the Provincial Municipality of Paita, Piura 2020. The study was due to a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and of correlational scope in which the entire population was studied with 25 collaborators to whom the survey technique was applied, processing the data supported by inferential statistics. Using the Rho Spearman test, it was established a significance of $<.001$ and a coefficient of 0.776, putting in place a considerable positive correlation between strategic planning and process management, therefore, as the bilateral significance was $p < 0.05$, the null hypothesis was rejected and The alternative hypothesis was accepted: there is a significant relationship between strategic planning and management by processes of the Revenue Deputy Manager of the Provincial Municipality of Paita, Piura 2020. The relationship between strategic planning and each of the dimensions of the variable management by processes which are: strategic processes, operational processes and support processes was determined, reflecting an average positive correlation with each of them.

Keywords: strategic planning, process management, strategic processes.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado el planeamiento estratégico de las organizaciones gubernamentales ha adquirido mayor relevancia debido a la naturaleza de los problemas que se generan y más aún con los ocasionados producto de la pandemia COVID 19 que se ve reflejado en los procesos y su gestión de las entidades públicas. La Universidad de Ciencias Médicas de Cuba (2017) , sostiene que el planeamiento estratégico es en todo tiempo un procedimiento de gestión y que representa el principal instrumento para el progreso de las organizaciones. Asimismo, detalla que las entidades sostienen un cambio en su gestión tanto cuantitativo como cualitativo que certifique el acatamiento de metas y objetivos.

Martínez (2018), a través de su estudio realizado en el gobierno municipal de Cantón indagó sobre la ejecución del plan institucional y comenta que los problemas identificados giran cerca a la inexperiencia del acatamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI, 2014-2019), y que además de ello surgen nuevos problemas porque la alta dirección municipal no cuenta con información que les permita tomar decisiones, por tanto, se torna indispensable evaluar el plan realizado para determinar nuevas oportunidades de mejor en su gestión en base a principios legales, teóricos y metodológicos sobre sus problemas y con ello definir los nuevos lineamientos para el nuevo planeamiento estratégico.

Asencio (2017) nos indica que, según estudios desarrollados en los organismos públicos, los documentos de gestión como organigramas y manuales de organización, permiten establecer una estructura orgánica interna de la organización que facilita y establece las funciones básicas y específicas de cada área o unidad. Estos diagramas logran definir de forma clara las relaciones jerárquicas entre los diversos cargos, constituyendo autoridad, dependencia, coordinación y responsabilidad. No obstante, en algunos casos no se ven reflejados en el manejo de las organizaciones, en el cumplimiento de sus responsabilidades, en las relaciones con los usuarios, en el manejo de las estrategias, y tampoco en el manejo de información y relaciones comunicativas de manera interna.

La Municipalidad Provincial de Paita es un órgano gubernamental creada en el marco de la Ley N°27972 (2003) y la Subgerencia de Recaudación gira en torno a la “Ley de Tributación Municipal”, vía D.L 776 (1993), publicado el 31 de diciembre de 1993, vigente a partir del enero de 1994, donde sostiene que las municipalidades se encuentran facultadas para administrar los ingresos directamente recaudados, tasas e impuestos para la ejecución del gasto corriente de la entidad. Por ello, los problemas recientemente identificados constituyen una amenaza directa a la organización lo cual es un reflejo del incumplimiento del plan estratégico, que además debe ser actualizado constantemente visualizando la nueva coyuntura como es la que se vive producto de la pandemia. Además, este, debe ser capaz de establecer lineamientos para sobrevivir ante un estado de emergencia a nivel nacional.

Ante esta problemática, es importante reiterar que la Subgerencia de Recaudación establezca un adecuado diseño de políticas y estrategias que permitan realizar una apropiada estructura orgánica, donde se designen funciones de acuerdo a los requisitos requeridos y el desempeño deseado, además de la implementación de procedimientos para la gestión por procesos de manera óptima para el desarrollo de actividades importantes que benefician a la población en general brindando un servicio de calidad. También, es necesario establecer diversos programas de incentivos y un plan de desarrollo de capacidades para el personal, el mismo que repercutirá favorablemente en el cumplimiento de las metas.

Por consiguiente, es necesario formular la pregunta del problema general ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?, y sus problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?, ¿ Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020? y ¿ Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?.

Por ello, se justifica la presente investigación mediante la exposición de la razón con una intención concreta de las variables estudiadas considerándose significativas según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 40). En ese sentido, este estudio tiene como justificación teórica establecer y potenciar una mejora continua de las actividades de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita mediante el planeamiento estratégico como eje fundamental que enfoque esfuerzos en mejorar la calidad de servicio brindado. También, la gestión por procesos aporta herramientas necesarias para que el flujo de trabajo sea más eficiente y eficaz reflejado en la atención a usuarios. La justificación práctica se ve orientada a resolver los problemas suscitados en la Subgerencia de Recaudación en cuanto a procesos burocráticos, demora en la atención de documentos y conflictos, aportando una visión nítida de las conexiones internas que favorecen las relaciones interpersonales en sus miembros. También, mediante un correcto planeamiento, se podrá evitar conflictos con otras áreas y la reducción de complejidad agilizando acciones que impulsen el trabajo en equipo. Así, mediante la justificación metodológica podemos aseverar que los instrumentos de recolección de datos, debidamente validados, servirán en otras investigaciones similares y que el presente desarrollo se usará como antecedente en el futuro. Finalmente, la justificación social porque busca fortalecer el servicio brindado en beneficio de los administrados de la Provincia de Paita con atención de calidad y buen servicio para satisfacer sus necesidades con el cumplimiento de plazos y capacidad de respuesta.

Por lo anteriormente expuesto, es importante establecer el objetivo general: Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, así como los objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020 y Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Asimismo, la hipótesis general es la siguiente: existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020. Las hipótesis específicas fueron las siguientes: existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020 y existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo está referido a los estudios antepuestos a las teorías en relación al planeamiento estratégico y gestión por procesos para el sustento del presente estudio. Se presentaron los antecedentes internacionales, nacionales y locales, que fueron similares a la investigación.

En el ámbito internacional el autor Piedra (2018) realizó un estudio en el Gobierno Municipal de Cantón Manta, Ecuador, para implementar un plan que fortalezca la institución el cual manifestando que es de mucha importancia identificar los factores organizacionales para luego implementar un plan que mejore y fortalezca la institución. Cabe resaltar que es importante que dentro de la elaboración de estrategias se establezca procedimientos para mejorar la comunicación en la entidad entre las autoridades y los servidores públicos.

Así, Hidalgo (2016), explora procedimientos basados en competencias apoyándose de la gestión por procesos en el Municipio de Rioverde Ecuador, asimismo, realizó un análisis para determinar el manejo de los procesos apoyado en el perfil de competencias determinando que hay colaboradores que desconocen de las funciones que deben de realizar en la institución.

Herrera (2017) en el estudio elaborada en la organización MINDUVAL S.A.S de la urbe Santiago de Cali identificó las necesidades y expectativas con el objetivo de desarrollar idealización estratégica, administración de peligro y gestión por procesos para certificar la compañía cumpla con las metas, concluyendo que esa planeación es responsabilidad de las diversas gerencias para cambiar los paradigma por medio de la administración por procesos que posibilita mejorar resultados y remover inconvenientes en una organización vertical.

En el ámbito nacional, Bujaico & Girón (2017) desarrollan una exploración en la Municipalidad de Huanta Ayacucho durante el año 2016 en la que determina la existencia de una relación efectiva entre la gestión municipal y planeamiento estratégico en la entidad. Con ello, se determinó que la adaptación de un adecuado planeamiento estratégico permite la conexión efectiva y competente con la gestión municipal, puesto que coadyuva al desarrollo la gestión moderna y eficiente

instaurando una organización sintetizada, activa, con procedimientos efectivos y que principalmente atienda las exigencias del día a día.

Sánchez (2021) en su indagación desarrollada en la Municipalidad de Lambayeque busca decidir la semejanza existente del planeamiento estratégico y la administración municipal, que mejore la competitividad y eficacia concluyendo que la gestión por procesos está calificada sobre alto nivel, lo cual establece que se ha implementado de forma adecuada en la organización, permitiendo que las fases del proceso permitan su mejora continua.

La averiguación de Jara (2020) elaborada en la Diris Lima Este se concluyó la existente interacción positiva alta entre el planeamiento estratégico y la administración por procesos de la organización, indicando que es necesario fortalecer el planeamiento estratégico para lograr la satisfacción de los usuarios y monitorear constantemente los procesos generando métodos correctivos que consientan crear valor público para la institución a fin de mejorar su reputación.

En el campo local, Garrido (2018) realiza un análisis entre la administración de la calidad y el planeamiento estratégico de las micro y empresas pequeñas hoteleras de Piura resaltando la importancia del planeamiento ya que permitió identificar los aspectos débiles que tiene la empresa y con ello aprovechar la coyuntura que brinda el mercado, captando clientes potenciales y ayudando al cumplimiento de sus objetivos y con ello el desarrollo de su organización.

También Girón & Rivas (2020) en su estudio realizado a la empresa Ferreyros S.A sobre la gestión por procesos reconoció que esta es una estrategia de progreso continuo, concluyendo que un buen modelo de ella, es soporte fundamental para el progreso de los recursos y que además la falta de una correcta implementación de procesos estratégicos, operativos y de apoyo repercuten en el cumplimiento de objetivos.

Zeña (2019) indaga sobre la correlación que existe entre la gestión municipal y el planeamiento estratégico en el Gore Piura durante el 2019 estableciendo que concurre una relación positiva moderada recomendando identificar las brechas sociales, económicas y ambientales para desarrollar estrategias acordes al plan

operativo e institucional y lograr los objetivos articulándolos con el presupuesto pactado y los indicadores presentados.

Asimismo, para la presente investigación es indispensable estudiar las variables en la que se sostiene el estudio las cuales son Planeamiento Estratégico y Gestión por procesos. Por ello, se debe basar en la teoría clásica en describirlas para una mejor comprensión.

Para Pichardo (1997), el planeamiento estratégico es un proceso en el que se eligen, enumeran y bosquejan acciones para lograr alcanzar los diversos propósitos priorizando el uso razonado de recursos aprovechables. Asimismo, ayuda a establecer objetivos y metas con procedimientos que permitan tomar buenas decisiones en la organización.

Por otro lado, Mallar (2010), define a la gestión por procesos mediante patrones que permiten interrelacionar diferentes procesos en una red para mejorar la estructura organizativa de la institución. Este método, nace como producto de la evolución del diseño de estructura empresarial que se suscita en los últimos tiempos y la modernización de organizaciones el cual nos brinda la visibilidad y las herramientas que nos permitirán optimizar diversos flujos que conlleven a realizar un trabajo eficiente y más que nada que cubran las necesidades de los usuarios.

Para profundizar en el estudio de las variables se buscó bibliografía donde Rosas (2019) indica que el planeamiento estratégico en los últimos años ha sido catalogado una herramienta de gestión muy importante e indefectible en las necesidades organizacionales, el mismo que se encuentra enlazado y tiene mucha relevancia con el tema de la gestión empresarial, la misma que se encarga de direccionar los diversos objetivos y metas que cuenta la organización, con el fin de poder optimizar y obtener excelentes resultados en el mercado.

Ante ello concluimos que el Planeamiento Estratégico es una herramienta útil y significativa dentro de una organización, ya que permite identificar qué es lo que queremos hacer y que queremos ser en un futuro, para luego formular ciertos planes que me permitirán alcanzar las metas y objetivos que la empresa desea lograr. Para ello, se deberá desarrollar distintos planes operativos que la empresa proponga ya sean a corto, mediano y largo plazo.

El Planeamiento Estratégico comprende dimensiones como es el diagnóstico y formulación que para Chiavenato (2017) es la valoración de la capacidad de las primordiales áreas de potencialidad, además de los puntos fuertes los cuales se deben exigir con más intensidad acompañados de sus debilidades que se deben de tomar acciones para corregir y mejorar lo cual permitirá formular las estrategias alineadas con el “mundo real” con una estructura que se capaz de apoyarlas.

Asimismo, Torres, Ceballos y Botero (2012) mencionan que la Identificación de factores Internos es muy importante porque permite saber cuáles son las cosas, situaciones u objetos que tiene la organización bajo su control y que influyen en la empresa mediante las fortalezas y debilidades de la misma importantes para las decisiones que toman los empresarios.

Por otro lado, para Gómez (2008) la identificación de factores externos corresponde al reconocimiento de los fenómenos que la empresa no tiene control de ellos, pueden ser oportunidades y amenazas que pueden influir directamente en la competitividad, nuevas inversiones, inflación, competencia y ambiente político siendo estos de mucho riesgo o ventaja para las empresas.

Otro de los indicadores de la dimensión de diagnóstico y formulación de la variable planeamiento estratégico es formulación de objetivos que para Sautu, Boniolo, Dalle, & Elbert (2005), es el procedimiento fundamental de todo estudio que se apoya en un buen marco teórico para establecer de manera correcta los límites de lo que queremos estudiar. Es importante tomarse el tiempo necesario para formularlos y redactarlos de manera correcta porque es allí donde apunta la investigación.

Según Arciga y Albino (2015) indican que la elaboración de estrategias es un proceso que logra que la organización obtenga una ventaja competitiva basado en algún modelo integral de orientación estratégica. Este proceso llevará a cumplir los objetivos a largo plazo mediante una estructura con horizonte iniciando con la determinación de la visión y misión.

Para Villaroel (2020) la dimensión ejecución es la expresión del inicio de eficacia con disciplina de la actividad administrativa con la puesta en marcha de las

acciones operativas dentro de una organización con el fin de alcanzar metas concretas en función de los objetivos propuestos que conllevan a la producción de la misma organización.

Uno de los indicadores importantes para medir la ejecución es la capacidad de reacción para Minaya, Rodríguez, Rospigliosi y Uchazara (2017) es algo indispensable que el ser humano necesita para tomar acciones en situaciones que un acontecimiento intente perturbar su probidad física, sus bienes o el patrimonio de la entidad por lo que es indispensable contar con un plan de emergencia que permita controlar la situación, comunicarse constantemente y proponer alternativas de solución.

Otro de los indicadores de esta dimensión, es la ejecución de la estrategia que para García (2017) es la acción de poner en marcha la secuencia de pasos planeados cuidadosamente dentro del proyecto para alcanzar los objetivos trazados determinados por el análisis interno y externo que a su vez identifican oportunidades y riesgos mediante fortalezas y debilidades.

Según, IICA (2018), instituto dedicado al desarrollo de la agricultura, la dimensión de evaluación y ajuste es un procedimiento sistémico completo que se utiliza para comprobar el alcance de metas establecidas dentro del método de acción que esta permite realizar una retroalimentación necesaria para que la organización ejecute medidas correctoras a fin de mejorar los procedimientos.

Dentro de los indicadores de evaluación y ajuste tenemos el nivel de cumplimiento que para Comisión, Cruz, & Gonzáles (2006) la unión de operaciones que realizan los responsables de los recursos con la finalidad cumplir con la misión encargada que está ligada con la producción del servicio brindado al administrado buscando su satisfacción y el prestigio de la institución.

El último indicador es acciones correctivas por lo que la Organización Internacional de Normalización (2005), a través de su norma ISO 9000 lo describe como ejercicio tomado para excluir las causas de una situación detectada que no es acorde a los objetivos u otra situación indeseable, corrigiendo de raíz el problema detectado en la organización mediante el diagnóstico y el accionar de manera cotidiana.

Entonces, el planeamiento estratégico se torna como una herramienta sumamente trascendental, porque mediante esta se puede lograr establecer objetivos y metas y las estrategias necesarias para cumplirlos mediante el diagnóstico y formulación, la ejecución y evaluación y ajuste que busca llegar a la visión de manera concreta y sostenida.

Según Domingo & Fernández (2016) la variable estudiada gestión por procesos se consolida mecanismo esencial para alcanzar el desarrollo de las organizaciones porque brinda innumerables ventajas son aplicadas para la toma de buenas decisiones en las unidades gerenciales. Asimismo, indica que es un elemento importante para los directivos y profesionales destinados a procedimientos específicos en su quehacer diario los cuales buscan lograr la mejora continua.

De esa manera, se establece que una idónea aplicación de una gestión por procesos orienta a las instituciones a que estén un paso delante de su competencia directa potenciando la labor de manera constante y la mejora los procesos gerenciales los cuales permiten estar a la vanguardia mediante las secuencias ordenadas de manera lógica y correctamente estructuradas.

Para ello, dentro de las dimensiones utilizadas para medir la gestión por procesos encontramos al Proceso Estratégico que para Marchione (2017) es un conjunto de actividades secuenciadas que fija objetivos tácticos para accionar los cuales se lograrán sobre una cimientos planificados y administrados mediante la coordinación y control.

Quispe & Chinarro (2015) nos indican que los objetivos y metas son un factor muy importante, ya que estos representan el fin al que deseamos lograr, en otras palabras, son aquellas guías y determinantes que tiene cada persona u organización en el que plasma y resume sus necesidades y aspiraciones, convirtiéndose de esta manera en un impulso que permite al individuo tomar las mejores decisiones a fin de perseguir las aspiraciones que se tienen.

Para Porter (2008) las estrategias son planes que buscan el cumplimiento de una meta u objetivo, desde ahí parte el inicio de las decisiones que a menudo existen en toda organización con el fin de tomar acciones ante diversos escenarios.

Estas, definirán el camino apoyadas en su visión y misión, logrando unir sus fortalezas para tener una mejor coordinación y alcanzar los resultados deseados.

Según Pérez (2009) la dimensión procesos operativos son aquellos procesos claves en el que se encuentra la responsabilidad de conseguir los objetivos, puesto que son los encargados de transformar los recursos para lograr productos y/o proveer servicios considerando los requerimientos y necesidades de los clientes, en el que se deberá incluir un valioso valor agregado que permita desenvolvimiento de la compañía, optimizando su operatividad interna.

Según Luis & Rojas (2017), indican que, en este mundo globalizado, desde el enfoque organizacional, las metas y estrategias se encuentran orientadas en la calidad del servicio, puesto que nutre y enriquece nuestro producto o servicio, el cual permite el cumplimiento de su objetivo logrando mantener una relación de medio y largo plazo con sus clientes leales y fidelizados mediante ventajas competitivas.

Bunge (2017) dice que la dimensión procesos de apoyo no se encuentran enlazados directamente con la misión empresarial, pero ello no quiere decir que no sean importantes, pues son sumamente necesarios para que los procesos operativos cumplan su fin. Estos procesos están ligados a las labores que se encuentran encaminadas al cliente interno, los cuales vienen a ser la base de los procesos clave del negocio.

Para Rozas & Sánchez (2004) determina que la infraestructura es un conglomerado de estructuras de ingeniería y de instalaciones, y manifiesta además que por lo habitual tiene una vida útil larga, en el que a través del cual se establece un cimiento que origina la prestación de diversos servicios o bienes que son imprescindibles para el progreso y alcance de los objetivos en los diversos aspectos tanto económicos, productivos, políticos, sociales y personales.

Entonces, la gestión por procesos el mecanismo que toda organización debería de tener a fin de mejorar de manera continua los procedimientos de la organización mediante los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Es trascendental seleccionar y desarrollar el tipo y diseño del estudio porque refiere a estrategias para adquirir información respecto al problema planteado.

La investigación realizada, es de tipo aplicada ya que, según Hernández, et al. (2014), se basó en conocimientos y hallazgos tecnológicos desarrollados en la institución donde se aplicó la investigación.

Por lo consiguiente, el diseño de esta averiguación ha sido no experimental porque las variables no se manipularon y tampoco se trasladaron a un laboratorio si no que se realizó la expectación de diversos fenómenos. También se determinó que el nivel del estudio es correlacional porque estableció la relación entre la variable Planeamiento Estratégico y la Gestión por Procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Asimismo, el autor hizo mención que este estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque arrojó datos numéricos que se apoyaron en la estadística inferencial que establecieron la relación existente del Planeamiento Estratégico y la Gestión por Procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

3.2 Variables y operacionalización

Bauce, Córdova & Ávila (2018) nos narra que proceso de operacionalizar variables permite transformar las variables de estudio, que son términos abstractos, en objetos observables y medibles.

Para Pichardo (1997) el Planeamiento Estratégico es un proceso en el que se eligen, enumeran y bosquejan acciones para lograr alcanzar los diversos propósitos priorizando el uso razonado de recursos aprovechables. Asimismo, ayuda a establecer objetivos y metas con procedimientos que permiten tomar buenas decisiones que contribuyan al desarrollo sostenible de la organización

La operacionalización del Planeamiento Estratégico, estableció tres dimensiones que se estudiaron en la presente investigación: diagnóstico y formulación, ejecución y evaluación y ajuste.

Diagnóstico y formulación con sus indicadores: identificación de problemas internos, identificación de problemas externos, elaboración de estrategias y formulación de objetivos. También se tuvo la dimensión ejecución con sus indicadores: capacidad de reacción y tomar acciones. Por consiguiente, la última dimensión evaluación y ajuste con: nivel de cumplimiento, acciones correctivas y nivel de estabilidad.

Por otro lado, Mallar (2010), define la gestión por procesos como un conjunto de patrones que permite interrelacionar diferentes procesos en una red para mejorar la estructura organizativa de la institución. Este método, nace como producto de la evolución del diseño de estructura empresarial que se suscita en los últimos tiempos y la modernización de organizaciones.

Para la operacionalización de la gestión por procesos se estableció tres dimensiones que mejoraron la presente investigación las cuales son: procesos estratégicos con sus indicadores objetivos y metas y estrategias, procesos operativos con su indicador calidad de servicio y procesos de apoyo con su indicador infraestructura.

3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

López (2004), Es el grupo de individuos u objetos de los que se quiere conocer algo en un estudio que se toma como referencia para escoger una muestra, pudiendo ser, seres humanos, animales, objetos, organizaciones entre otros.

La población de nuestra indagación fue compuesta por los colaboradores de la Subgerencia de Recaudación de La Municipalidad de Paita en el año 2020 y nuestra muestra por los mismos, con un total de 25 trabajadores siendo considerada muestra censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (Hernández & Ávila, 2020) las técnicas para la recopilación de datos son la fase que permite observar y convertir los datos, con la finalidad de destacar la información más adecuada en nuestro estudio, que conlleve al desarrollo de las conclusiones y a la toma de las mejores decisiones.

En nuestro proyecto de investigación se aplicó la técnica encuesta que según López & Fachelli (2015) permite recopilar datos a través de las interrogantes realizadas a las personas con el fin de recopilar de forma metódica ciertas medidas de los conceptos que provienen de la problemática a investigar.

Según Carrero (2018) son instrumentos de recolección de datos las herramientas que conceden realizar el levantamiento de la información con el fin de determinar las necesidades existentes en la organización a estudiar. En el presente proyecto, se aplicó el instrumento cuestionario.

Validez:

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indica que la validez se describe como el grado que un instrumento procura medir de manera objetiva la variable en términos frecuentes. La validez se estableció mediante el juicio de 2 expertos en el rubro, lo cuales realizaron la evaluación de cada uno de los ítems del instrumento de medición de nuestro estudio.

Tabla 1

Listado de expertos para validez

Experto	Especialidad
Dra. Anita Riofrío Juárez	Administración
Mba. Leandro Vallejos More	Administración

Nota: Mg: Magíster, Mba: Master en administración de empresas

Confiabilidad:

La confiabilidad según, Santos (2017), radica en establecer el punto en el que las respuestas del instrumento medible aplicado a un grupo de personas, son firmes e independientes del individuo que aplique y del momento en que es insertado, por lo que se aplicó el Alpha de Cronbach y se determinó los coeficientes hallados en el instrumento.

Tabla 2

Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario Planeamiento Estratégico	0.912	Muy bueno
Cuestionario Gestión por Procesos	0.914	Muy bueno

3.5 Procedimientos

La encuesta fue la técnica trabajada en el estudio y el cuestionario como instrumento que estuvo conformado por 16 interrogantes, distribuidos en 6 dimensiones, 3 de la variable Planeamiento Estratégico y 3 de la variable Gestión por Procesos.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados del estudio han sido procesados y trabajados a través del programa IBM SPSS, cuyos resultados se elaboraron mediante tablas y gráficos estadísticos, en virtud a nuestros objetivos, el método de análisis de estudio fue la estadística descriptiva e inferencial donde demostramos la hipótesis planteada en nuestro estudio a través del análisis de distribución normal de los datos estudiados.

3.7 Aspectos éticos

Lo que se pretendió con este proyecto es que se cumplan los estándares de fuerza científico, responsabilidad, honestidad y respeto por la confiabilidad de los datos obtenidos.

Respeto a la integridad y autonomía, para ello se reconoció la dignidad, sin considerar su procedencia, condición social, economía, raza genero u otro aspecto, considerando siempre el bienestar de las personas, respetando la autodeterminación.

Búsqueda del bienestar, se orientó a la búsqueda de los diversos intereses de seres humanos durante nuestra investigación, evadiendo cualquier daño; donde la protección del medio ambiente fue uno de los ejes primordiales.

Justicia se buscó considerar a los participantes de nuestra investigación de forma equitativa, sin exclusión alguna.

Honestidad se refiere a la transparencia de nuestro proyecto de investigación, pretendiendo siempre que la investigación mostrada sea verdadera.

De la política antiplagio, tuvimos que nuestra investigación respetó los derechos de los autores, evitando vulnerar los principios éticos del presente estudio, mediante la citación adecuada de las fuentes consultadas, considerando los estándares de publicación internacionales y de acuerdo a como lo recomendó la universidad.

IV RESULTADOS

Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Ho: Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Ha: Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Tabla 03

Contraste de la hipótesis general

		Planeamiento estratégico (Agrupada)	Gestión por procesos (Agrupada)
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico (Agrupada)	1.000	.776**
			<.001
	N	25	25
Gestión por procesos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.776**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	25	25

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 04 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.776 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva considerable, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Ha: Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Tabla 04

Contraste de la hipótesis específica 1

		Planeamiento estratégico (Agrupada)	Procesos estratégicos
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.712**
		N	25
Procesos estratégicos		Coeficiente de correlación	.712**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	25

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 05 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.712 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa : Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Ha: Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Tabla 05

Contraste de la hipótesis específica 2

			Planeamiento estratégico (Agrupada)	Procesos operativos
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación	1.000	.695**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	25	25
	Procesos operativos	Coefficiente de correlación	.695**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	25	25

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 06 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.695 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa : Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Ha: Hipótesis alternativa

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Tabla 06

Contraste de la hipótesis específica 3

		Planeamiento estratégico (Agrupada)	Procesos de apoyo
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	1.000	.732**
	(Agrupada)	.	<.001
	N	25	25
Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	.732**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	25	25

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

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Tabla 07 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.732 con una significancia bilateral de <0.001 lo que significa que tiene una correlación positiva media, por tanto, de acuerdo a la regla establecida de Sig. Bilateral $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa : Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

Tabla 07

Nivel de Planeamiento Estratégico en los colaboradores de la Subgerencia de Recaudación

Variable/Dimensiones	Nivel	ni	%
Variable: Planeamiento Estratégico	Bajo	4	16%
	Medio	10	40%
	Alto	11	44%
Dimensión 1: Diagnóstico y formulación	Bajo	1	4%
	Medio	15	60%
	Alto	9	36%
Dimensión 2: Ejecución	Bajo	8	32%
	Medio	8	32%
	Alto	9	36%
Dimensión 3: Evaluación y ajuste	Bajo	8	32%
	Medio	0	0%
	Alto	17	68%

Nota: ni: cantidad de colaboradores, %: porcentaje

Interpretación:

Se visualiza que el 44% de los colaboradores mostraron un nivel alto para la variable planeamiento estratégico, un 40% en un nivel medio y un 16 % en un nivel bajo. Para las dimensiones se tiene que un 60% mostró un nivel medio en diagnóstico y formulación, el 36% en un nivel alto y un 1% en un nivel bajo; para la ejecución, el 36% mostró un nivel alto, el 32% un nivel medio y el 32% en un nivel bajo y para la evaluación y ajuste, el 68% mostró un nivel alto, el 32% un nivel bajo y el 0% un nivel medio.

Tabla 08

Nivel de Gestión por Procesos en los colaboradores de la Subgerencia de Recaudación

Variable/Dimensiones	Nivel	ni	%
Variable: Gestión por Procesos	Bajo	7	28%
	Medio	7	28%
	Alto	11	44%
Dimensión 1: Procesos estratégicos	Bajo	5	20%
	Medio	7	28%
	Alto	13	52%
Dimensión 2: Procesos operativos	Bajo	7	28%
	Medio	8	32%
	Alto	10	40%
Dimensión 3: Procesos de apoyo	Bajo	0	0%
	Medio	15	60%
	Alto	10	40%

Nota: ni: cantidad de colaboradores, %: porcentaje

Interpretación:

Se visualiza que el 44% de los colaboradores mostraron un nivel alto para la variable gestión por procesos, un 28% en un nivel medio y un 28% en un nivel bajo. Para las dimensiones se tiene que un 52% mostró un nivel alto en procesos estratégicos, el 28% en un nivel medio y un 20% en un nivel bajo; para los procesos operativos, el 40% mostró un nivel alto, el 32% un nivel medio y el 28% en un nivel bajo y para procesos de apoyo, el 60% mostró un nivel medio, el 40% un nivel alto y el 0% un nivel bajo.

V DISCUSION

El objeto de estudio de esta investigación fue establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, para ello Rosas (2019) hizo mención que el planeamiento estratégico es una herramienta de mucha importancia para alcanzar los objetivos y para el mejoramiento de la organización mediante su estructura organizativa. Domingo & Fernández (2016) menciona que la gestión por procesos es un elemento importante en el quehacer diario de la organización el cual de manera estructurada se apoya en el cumplimiento de objetivos que es función principal del planeamiento estratégico. Los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman establecieron una significancia de $<.001$ y un coeficiente de 0.776 instituyendo una correlación positiva considerable entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos. Además, la significancia bilateral es de $p < 0.05$, por lo que rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020. Los resultados obtenidos concuerdan con la exploración realizada por Herrera (2017) que indica que es necesario identificar las necesidades y expectativas para desarrollar planes estratégicos y gestión por procesos con el fin de garantizar el cumplimiento de objetivos, siendo ellos los que permiten excluir las dificultades de las organizaciones verticales por mantener una estrecha relación en su cumplimiento. Así también coinciden con el estudio de Sánchez (2021) quien menciona que una correcta aplicación de las fases del proceso administrativo son partes del proceso administrativo y con ello del planeamiento estratégico, son producto de una correcta implementación de la gestión por procesos. Por otro lado, los resultados obtenidos guardan similitud con los resultados obtenidos por Jara (2020) quien identificó que existe relación positiva alta entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la Diris Lima Este recomendando que es necesario fortalecer el planteamiento para satisfacer a los usuarios y que se deben de monitorear los procedimientos mediante métodos correctivos que generen valor agregado para la institución y con ello mejorar su aceptación y reputación. También, coinciden con Zeña (2019), quien encuentra que

existe una relación positiva moderada entre el planeamiento estratégico y la gestión municipal del Gore Piura durante el 2019 que propone una identificación de brechas sociales, económicas y ambientales para que se desarrollen estrategias conferidas la plan operativo e institucional acopladas al presupuesto y al cumplimiento de metas de la organización.

Asimismo, se obtuvo que el 44% de los colaboradores indicaron que el planeamiento estratégico de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020 se encuentra en un alto nivel, un 40 % sostuvieron que se encuentra en un nivel medio y solo el 16 % en un nivel bajo, por tanto, las dimensiones de diagnóstico y formulación, ejecución y evaluación y ajuste se encuentran en un nivel alto por lo que se puede deducir que los trabajadores de la subgerencia consideran que el planeamiento estratégico es importante para establecer un rumbo que implemente tácticas para cumplir con las disposiciones como metas y objetivos, tal como un correcto funcionamiento en organizaciones. Los resultados difieren a los encontrados por Bujaco & Girón (2017) en la Municipalidad Provincial de Huanta quien determinó que el 74% de los trabajadores consideran que la aplicación de la planificación estratégica se encuentra en un nivel regular y bueno, el 13% en un nivel malo y el 13 % en un nivel muy bueno lo que refleja que existe una baja participación de los trabajadores en cuanto al cumplimiento del plan estratégico.

Por otro lado, se obtuvo que el 44% de los trabajadores indicaron que la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita se encuentra en un nivel alto, un 28% en un nivel medio y un 28% en un nivel bajo, por tanto, las dimensiones de procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo se encuentran en un nivel alto por lo que se puede deducir que los colaboradores de la subgerencia creen que la gestión por procesos es la clave para alcanzar el éxito ya que ofrece ventajas para tomar buenas decisiones de manera lógica y correctamente estructuradas. Los resultados difieren a los encontrados por Sánchez (2021) en la Municipalidad Provincial de Lambayeque quien determinó que el 68.75 % de los colaboradores califica a la gestión por procesos en un nivel medio, el 31.25 % en un nivel alto y el 0% en un

nivel bajo, por tanto, vienen desarrollando una baja metodología para la implementación y mejora en los procesos de la institución.

El primer objetivo específico fue establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, para ello, Marchione (2017) indica que el proceso estratégico es una secuencia de actividades para operar objetivos planificados que logran la coordinación y control. Los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman establecieron una significancia de $<.001$ y un coeficiente de 0.712 instituyendo una correlación positiva media entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos. Además, la significancia bilateral es de $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020 por lo que se puede deducir que los procesos estratégicos generan actividades secuenciales con el fin de fijar objetivos tácticos que se desarrollan en el plan ligados a la estrategia propiamente dicha. Los resultados obtenidos coinciden con lo dispuesto por Quispe & Chinarro (2015) que indican que dentro de los procesos estratégicos encontramos los objetivos y metas que representan lo que queremos llegar a ser y que es un impulso para tomar buenas decisiones siendo concordante con lo dispuesto por Porter (2008) el cual menciona que las estrategias son planes que existen en toda organización apoyadas en la visión y misión que guarda concordancia con el planeamiento estratégico. De ello, se puede deducir que los indicadores de los procesos estratégicos permiten establecer un mecanismo para el cumplimiento de los objetivos que se encuentran dentro del planeamiento estratégico.

El segundo objetivo específico fue establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, para ello, Pérez (2009) indica que los procesos operativos son los encargados de convertir los recursos en el producto y/o servicio final mediante los requerimientos y necesidades de los usuarios para mejorar la operatividad interna. Los resultados obtenidos

mediante el Rho de Spearman establecieron una significancia de <0.001 y un coeficiente de 0.695 instituyendo una correlación positiva media entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos. Además, la significancia bilateral es de $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020 por lo que se puede deducir que los procesos operativos son los que convierten los recursos en el servicio final para atender las necesidades del usuario. Los resultados obtenidos coinciden con lo dispuesto por Luis & Rojas (2017) el cual menciona que las metas y estrategias se encuentran orientadas en la calidad de servicio y que ello permite el cumplimiento de sus objetivos que lo relaciona con la ejecución del planeamiento estratégico mediante la puesta en marcha de la estrategia lo que logra establecer una relación con los clientes y fidelizarlos mediante ventajas competitivas.

El tercer objetivo específico fue establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, para ello, Bunge (2017) indica que los procesos de apoyo son los que se encuentran ligados directamente con la misión de la empresa y los cuales son necesarios para que los procesos operativos cumplan su fin por lo que se ve ligado directamente con los recursos de la organización. Los resultados obtenidos mediante el Rho de Spearman establecieron una significancia de <0.001 y un coeficiente de 0.732 instituyendo una correlación positiva media entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo. Además, la significancia bilateral es de $p<0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020 por lo que se puede deducir que los procesos de apoyo están enlazados con la misión del plan estratégico para el cumplimiento de los procesos operativos. Los resultados obtenidos coinciden con lo dispuesto por Rozas & Sánchez (2004) que la infraestructura establece un cimiento para la prestación efectiva de los servicios brindados en el aspecto económico, social y personal y por ello permite que se ejecute un correcto planeamiento estratégico en la institución.

VI CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, según la significancia bilateral del $<.001$ instituyendo una correlación positiva considerable con un coeficiente de 0.776 en virtud de la prueba Rho de Spearman, por lo que se concluye que el planeamiento estratégico se relaciona con todas las dimensiones de la gestión por procesos las cuales son: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo.
2. Se determinó que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, según la significancia bilateral de <0.001 estableciendo una correlación positiva media con un coeficiente de 0.712 en virtud a la prueba Rho de Spearman, por lo que se concluye que el planeamiento estratégico se relaciona con la aplicación y acatamiento de los procesos estratégicos los cuales establecen mecanismos para el cumplimiento del mencionado plan.
3. Se determinó que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, según una significancia bilateral de <0.001 estableciendo una correlación positiva media con un coeficiente de 0.695 en virtud a la prueba Rho de Spearman, por lo que se concluye que el planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de servicio que permite poner en acción el plan y establecer una relación con los clientes mediante ventajas competitivas.
4. Se determinó que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020, según una significancia bilateral de <0.001 estableciendo una correlación positiva media con un coeficiente de 0.732 en virtud a la prueba de Rho de Spearman, por lo que se concluye que el planeamiento estratégico se relaciona con la infraestructura de la organización la cual sirve como base para la prestación efectiva de los servicios brindados en el ente edil.

VII RECOMENDACIONES

1. Implementar nuevas estrategias de ejecución y comunicación del plan estratégico de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita para la correcta ejecución, así como desarrollar una correcta metodología de gestión por procesos para mejorar la estructura organizativa de la institución por existir correlación positiva considerable entre las mismas con el fin de para alcanzar las metas de la entidad edil.
2. Promover la colaboración de los trabajadores en la preparación de los procesos estratégicos de la Subgerencia los cuales son los estrategias, objetivos y metas ya que son ellos los conocedores de la realidad problemática de la institución y afrontan los retos los retos del día a día para aplicar y cumplir con el plan estratégico.
3. Capacitar constantemente a los colaboradores de la Subgerencia de Recaudación en temas como mejora continua, planeamiento y calidad de servicio con el fin de mejorar la relación con los usuarios potenciando sus competencias blandas y su operatividad para recoger requerimientos y necesidades de los contribuyentes logrando optimizar la calidad de servicio.
4. Solicitar el mejoramiento de la infraestructura tecnológica que permitan desarrollar las funciones de los colaboradores de manera óptima, así como la mejora de las instalaciones los cuales son el cimiento que permitirá la prestación efectiva de los servicios que brinda la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita.

REFERENCIAS

- Arciga, G., & Albino, A. (2015). Proceso de Elaboración de Estrategias para Lograr una Ventaja Competitiva, Caso Ferretería La Única. *Revista de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas*.
- Asencio, L. (2017). *Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017*. Lima.
- Bauce, G., Córdova, M., & Ávila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”, 2018; 49(2)*.
- Bujaico, S., & Girón, A. (2017). *EL PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – AYACUCHO – 2016*.
- Bunge, M. (2017). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente.
- Comisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. Madrid.
- Carrero, E. (12 de Junio de 2018). *¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Obtenido de todosobretesis.com: <https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación Estratégica*.
- Decreto Legislativo 776. (1993). Ley de Tributación Municipal.
- Domingo, J., & Fernández, W. (2016). GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO EN UN CONTEXTO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA PERUANA. *Gestión en el Tercer Milenio*.
- Drucker, P. (1984). *La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas*.
- García, A. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac Journal: Business and Economics* .

- Garrido, L. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LAS MYPES HOTELERAS DEL CENTRO DE PIURA EN EL AÑO 2018*. Piura.
- Girón, D., & Rivas, M. (2020). *Gestión de procesos como estrategia de mejora continua aplicado a la empresa Ferreyros S. A Piura-2019*. Piura.
- Gómez, M. (2008). *FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS VINCULADOS A LAS ESTRATEGIAS DE VENTAS PERSONALES EN LAS PEQUEÑAS AGENCIAS PUBLICITARIAS (MUNICIPIO MARACAIBO EDO-ZULIA)*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.
- Hernández, S., & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos v. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*.
- Herrera, M. (2017). *Planificación Estratégica de la calidad, Gestión por procesos y Gestión del Riesgo para la empresa MINDUVAL S.A.S*. Santiago de Cali.
- Hidalgo, M. (2016). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS BASADOS EN PERFIL POR COMPETENCIAS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SERVICIOS BÁSICOS Y MANTENIMIENTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN RIOVERDE*.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018). *FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA. GESTIÓN EMPRESARIAL ESTRATÉGICA*.
- Jara, D. (2020). *Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, año 2020*. Lima.
- LEY N°27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades.
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 6.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*.

- Luis, P., & Rojas, G. (2017). CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN - 2017.
- Mallar, M. (2010). *la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*.
- Marchione, J. (2017). EL PROCESO ESTRATÉGICO. *BOLETIN DE LECTURAS SOCIALES Y ECONÓMICAS - UCA- FCSE - AÑO 7 - N°30*.
- Martínez, T. (2018). *EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL*. Guayaquil.
- Minaya, J., Rodríguez, A., Rospigliosi, L., & Uchazara, A. (2017). *CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL PERSONAL, PACIENTES Y FAMILIARES ANTE UN SIMULACRO EN CASO DE SISMO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL*.
- Organización Internacional de Normalización. (2005). ISO 9000.
- Patricia, Z. (2019). *Planeamiento estratégico y la gestión institucional del Gobierno Regional de Piura, 2019*. . Piura.
- Pérez, J. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid.
- Pichardo, A. (1997). *Planificación y programación social*. Buenos Aires.
- Piedra, S. (2018). PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN MANTA.
- Pires, A., & Machado, V. (2006). Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones. *Información tecnológica*.
- Porter, M. (2008). ¿Qué es la estrategia? *Harvard Business Review*.
- Quispe, Z., & Chinarro, Y. (2015). BIENESTAR PSICOLÓGICO Y OBJETIVOS DE VIDA, EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA, 2014. *Revista de enfermería Vanguard*.
- Revista Alergia. (2018). Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. *Revista Alergia*.

- Rosas, N. (2019). PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL SECTOR TURISMO DE LA REGIÓN PUNO.
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*.
- Sánchez, P. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque* .
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*.
- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de Metodología*.
- Torres, A., Ceballos, O., & Botero, G. (2012). ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS E INTERNOS QUE INFLUYEN EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.
- Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. (2017). La planificación estratégica en las instituciones de educación superior. *Gaceta Médica Espirituana*, 3.
- Villaroel, F. (2020). *Ejecución de la estrategia dentro del proceso estratégico*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/ejecucion-de-la-estrategia-dentro-del-proceso-estrat>

ANEXOS

ANEXO 01- MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y GESTIÓN POR PROCESOS

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	Para Pichardo (1997) el planeamiento estratégico es un proceso en el que se eligen, enumeran y bosquejan acciones para lograr alcanzar los diversos propósitos priorizando el uso razonado de recursos aprovechables. Asimismo, ayuda a establecer objetivos y metas con procedimientos que permitan tomar buenas decisiones que permitan el desarrollo sostenible de la organización.	La operacionalización del Planeamiento Estratégico se estableció tres dimensiones que se estudiarán en la presente investigación: diagnóstico y formulación, ejecución y evaluación y ajuste. Para diagnóstico y formulación tenemos con sus indicadores: Identificación de factores internos, identificación de factores externos, formulación de objetivos y elaboración de estrategias. Asimismo, ejecución con sus indicadores capacidad de reacción y ejecución de la estrategia. Finalmente, evaluación y ajuste con sus indicadores nivel de cumplimiento y acciones correctivas.	Diagnóstico y formulación	Identificación de factores Internos Identificación de factores externos Formulación de Objetivos Elaboración de Estrategias	Ordinal
			Ejecución	Capacidad de Reacción Ejecución de la estrategia	Ordinal
			Evaluación y ajuste	Nivel de Cumplimiento Acciones Correctivas	Ordinal

GESTIÓN POR PROCESOS	<p>Por otro lado, Mallar (2010), define a la gestión por procesos como un modelo de gestión que permite interrelacionar diferentes procesos en una red para mejorar la estructura organizativa de la institución. Este método, nace como producto de la evolución del diseño de estructura empresarial que se suscita en los últimos tiempos y la modernización de organizaciones.</p>	<p>Para la operacionalización de la gestión se estableció tres dimensiones que mejoren la presente investigación las cuales son: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo</p> <p>En cuanto a los procesos estratégicos tenemos los indicadores: objetivos y metas y estrategias, para procesos operativos el indicador calidad de servicio y para procesos de apoyo su indicador infraestructura.</p>	Procesos estratégicos	Objetivos y metas	Ordinal
				Estrategias	Ordinal
			Procesos operativos	Calidad de Servicio	Ordinal
			Procesos de apoyo	Infraestructura	Ordinal

ANEXO 02- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Apellidos y nombres: Checa Saucedo, Alexander Joel Mendives Vilchez, Marieta Belinda				
PROBLEMA CENTRAL	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	TITULO	OBJETIVOS	HIPOTESIS
La Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial no cuenta con un Plan Estratégico que permita el diseño de políticas y estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos, así como la elaboración de una apropiada estructura orgánica, además no	<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?,</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?,</p>	Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita. Piura, 2020	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>- Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.</p>

<p>tiene un sistema de gestión de procesos óptimos para el desarrollo de actividades que beneficien a la población en general brindando un servicio de calidad.</p>	<p>- ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?</p>		<p>de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.</p> <p>- Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.</p>	<p>- Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020</p> <p>- Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.</p>
---	---	--	--	--

ANEXO 03 – CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN POR PROCESOS

OBJETIVO: Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paíta, Piura 2020

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO							
DIMENSIONES	ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
			TD	D	I	A	TA
Diagnóstico y Formulación	1	Los miembros de la subgerencia identifican de manera oportuna las debilidades que influyen en su desempeño.					
	2	Se identifica de manera oportuna las amenazas que afectan el desempeño de los colaboradores de la subgerencia.					
	3	Se formulan objetivos a corto, mediano y largo plazo que permiten el logro de las metas impuestas en la subgerencia.					
	4	Los miembros de la subgerencia aportan ideas para la elaboración de estrategias.					
Ejecución	5	La Subgerencia informa a los colaboradores sobre las acciones de contingencia ante situaciones adversas que ponen en riesgo el desempeño laboral.					
	6	La subgerencia realiza acciones para poner en marcha las estrategias del plan operativo institucional.					
Evaluación y ajuste	7	Se resuelven los procesos administrativos dentro de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA.					
	8	La subgerencia brinda procedimientos correctivos que proponen soluciones a los problemas durante el desarrollo de sus actividades.					

GESTIÓN POR PROCESOS							
DIMENSIONES	ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
			TD	D	I	A	TA
Procesos Estratégicos	09	Se conoce y comprende los objetivos y metas de la Subgerencia.					
	10	Se conoce de manera eficiente la visión, misión y valores de la subgerencia.					
	11	Los planes y las estrategias son comunicados a los integrantes de la subgerencia.					
	12	Los miembros de la subgerencia reconocen su aporte en el desarrollo de estrategias y planificación.					
Procesos operativos	13	La subgerencia conserva recursos financieros, humanos y tecnológicos para una correcta atención a los administrados.					
	14	La subgerencia atiende reclamos y quejas de los administrados de forma eficaz evitando mayores instancias.					
Procesos de apoyo	15	Los equipos tecnológicos y materiales se encuentran en óptimas condiciones para su correcto funcionamiento.					
	16	La subgerencia cuenta con infraestructura e instalaciones que brinden seguridad a los colaboradores.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 04 – CARTA DE VALIDACIÓN PARA EXPERTOS

Piura, 29 de Junio de 2021

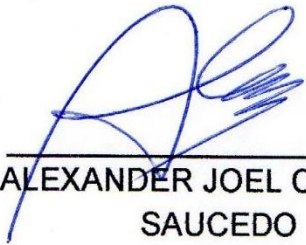
Estimada Dra. Anita Gloria Riofrío Juárez

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada: "Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita. Piura, 2020". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted, Atentamente,



ALEXANDER JOEL CHECA
SAUCEDO
DNI 46521033



MARIETA BELINDA MENDIVES
VILCHEZ
DNI: 47862803

“Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita. Piura, 2020”.

1. Problema

1.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?

1.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?
- c) ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?

2. Hipótesis

2.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020

2.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.
- b) Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.
- c) Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DIAGNÓSTICO Y FORMULACIÓN								
1	Los miembros de la subgerencia identifican de manera oportuna las debilidades que influyen en su desempeño.	✓		✓		✓		
2	Se identifica de manera oportuna las amenazas que afectan el desempeño de los colaboradores de la subgerencia.	✓		✓		✓		
3	Se formulan objetivos a corto, mediano y largo plazo que permiten el logro de las metas impuestas en la subgerencia.	✓		✓		✓		
4	Los miembros de la subgerencia aportan ideas para la elaboración de estrategias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN								
5	La Subgerencia informa a los colaboradores sobre las acciones de contingencia ante situaciones adversas que ponen en riesgo el desempeño laboral.	✓		✓		✓		
6	La subgerencia realiza acciones para poner en marcha las estrategias del plan operativo institucional.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN Y AJUSTE								
7	Se resuelven los procesos administrativos dentro de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA	✓		✓		✓		
8	La subgerencia brinda procedimientos correctivos que proponen soluciones a los problemas durante el desarrollo de sus actividades.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Riofrío Juárez Anita Gloria DNI: 40862253

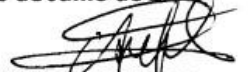
Especialidad del validador: MBA.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² **Relevancia:** El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

29 de Junio de 2021



.....
Dra. Anita G. Riofrío Juárez . MBA
CLAD - 01397

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS							
1	Se conoce y comprende los objetivos y metas de la Subgerencia.	✓		✓		✓		
2	Se conoce de manera eficiente la visión, misión y valores de la subgerencia.	✓		✓		✓		
3	Los planes y las estrategias son comunicados a los integrantes de la subgerencia.	✓		✓		✓		
4	Los miembros de la subgerencia reconocen su aporte en el desarrollo de estrategias y planificación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS							
5	La subgerencia conserva recursos financieros, humanos y tecnológicos para una correcta atención a los administrados.	✓		✓		✓		
6	La subgerencia atiende reclamos y quejas de los administrados de forma eficaz evitando mayores instancias.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO							
7	Los equipos tecnológicos y materiales se encuentran en óptimas condiciones para su correcto funcionamiento.	✓		✓		✓		
8	La subgerencia cuenta con infraestructura e instalaciones que brinden seguridad a los colaboradores.	✓		✓		✓		

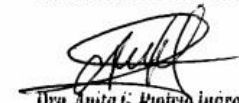
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Riofrío Juárez Anita Gloria **DNI:** 40862253

Especialidad del validador: MBA.

29 de Junio de 2021



Dra. Anita G. Riofrío Juárez, MBA
CLAD-03397

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² **Relevancia:** El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Piura, 29 de Junio de 2021

Estimado Mba. Ing. Leandro Alonso Vallejos More

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada: "Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paíta. Piura, 2020". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted, Atentamente,



ALEXANDER JOEL CHECA
SAUCEDO
DNI 46521033



MARIETA BELINDA MENDIVES
VILCHEZ
DNI: 47862803

“Planeamiento estratégico y Gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita. Piura, 2020”.

1. Problema

1.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?

1.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?
- c) ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020?

2. Hipótesis

2.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y la gestión por procesos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020

2.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos estratégicos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.
- b) Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos operativos de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.
- c) Existe relación directa entre el planeamiento estratégico y los procesos de apoyo de la Subgerencia de Recaudación de la Municipalidad Provincial de Paita, Piura 2020.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DIAGNÓSTICO Y FORMULACIÓN								
1	Los miembros de la subgerencia identifican de manera oportuna las debilidades que influyen en su desempeño.	/		/		/		
2	Se identifica de manera oportuna las amenazas que afectan el desempeño de los colaboradores de la subgerencia.	/		/		/		
3	Se formulan objetivos a corto, mediano y largo plazo que permiten el logro de las metas impuestas en la subgerencia.	/		/		/		
4	Los miembros de la subgerencia aportan ideas para la elaboración de estrategias.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN								
5	La Subgerencia informa a los colaboradores sobre las acciones de contingencia ante situaciones adversas que ponen en riesgo el desempeño laboral.	/		/		/		
6	La subgerencia realiza acciones para poner en marcha las estrategias del plan operativo institucional.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN Y AJUSTE								
7	Se resuelven los procesos administrativos dentro de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA	/		/		/		
8	La subgerencia brinda procedimientos correctivos que proponen soluciones a los problemas durante el desarrollo de sus actividades.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Ing. Leandro Alonso Vallejos More DNI: 44896381
 Especialidad del validador: MBA.



Mba. LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE
 CIP N° 190215

29 de Junio de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² Relevancia: El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATÉGICOS							
1	Se conoce y comprende los objetivos y metas de la Subgerencia.	✓		✓		✓		
2	Se conoce de manera eficiente la visión, misión y valores de la subgerencia.	✓		✓		✓		
3	Los planes y las estrategias son comunicados a los integrantes de la subgerencia.	✓		✓		✓		
4	Los miembros de la subgerencia reconocen su aporte en el desarrollo de estrategias y planificación.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS							
5	La subgerencia conserva recursos financieros, humanos y tecnológicos para una correcta atención a los administrados.	✓		✓		✓		
6	La subgerencia atiende reclamos y quejas de los administrados de forma eficaz evitando mayores instancias.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO							
7	Los equipos tecnológicos y materiales se encuentran en óptimas condiciones para su correcto funcionamiento.	✓		✓		✓		
8	La subgerencia cuenta con infraestructura e instalaciones que brinden seguridad a los colaboradores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Ing. Leandro Alonso Vallejos More** **DNI: 44896381**

Especialidad del validador: **MBA.**



Mba. LEANDRO ALONSO VALLEJOS MORE
CIP N° 190215
29 de Junio de 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

² **Relevancia:** El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

ANEXO 05 – AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA

Gestión 2019-2022

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

AUTORIZACIÓN

Yo, Abg. Marco Tulio Gonzales Atoche, identificado con DNI 41420567, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Paita, con R.U.C N° 20162361440, ubicada en la ciudad de Paita, Provincia de Paita, Piura.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN:

Al Sr. **ALEXANDER JOEL CHECA SAUCEDO**, identificado con DNI N° 46521033, y la Srta. **MARIETA BELINDA MENDIVES VILCHEZ**, identificada con DNI N° 47862803, quienes se encuentran cursando el X ciclo de la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad Cesar Vallejo - Piura, para que realicen el trabajo de investigación denominado: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA. PIURA, 2020" en esta entidad municipal, asimismo, aplicar el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de desarrollar su tesis de investigación, para optar al grado de Bachiller y Título Profesional.

Paita, 13 de setiembre de 2021.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA
Abog. Marco Tulio Gonzales Atoche
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO 06 – DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MENDIVES VILCHEZ MARIETA BELINDA, CHECA SAUCEDO ALEXANDER JOEL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA. PIURA, 2020", 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
ALEXANDER JOEL CHECA SAUCEDO DNI: 46521033 ORCID 0000-0002-9063-8627	Firmado digitalmente por: ACHECAS el 03-12-2021 18:49:04
MARIETA BELINDA MENDIVES VILCHEZ DNI: 47862803 ORCID 0000-0001-8057-4423	Firmado digitalmente por: MMENDIVESV el 03-12- 2021 18:41:36

Código documento Trilce: TRI - 0205857

ANEXO 07 – AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotros, MENDIVES VILCHEZ MARIETA BELINDA, CHECA SAUCEDO ALEXANDER JOEL identificados con DNIs N° 47862803, 46521033, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, autorizamos (X), no autorizamos () la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA. PIURA, 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

PIURA, 03 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
CHECA SAUCEDO ALEXANDER JOEL DNI: 46521033 ORCID 0000-0002-9063-8627	Firmado digitalmente por: ACHECAS el 03-12-2021 18:48:59
MENDIVES VILCHEZ MARIETA BELINDA DNI: 47862803 ORCID 0000-0001-8057-4423	Firmado digitalmente por: MMENDIVESV el 03-12- 2021 18:41:32

Código documento Trilce: TRI - 0205855

ANEXO 08 – DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN POR PROCESOS DE LA SUBGERENCIA DE RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PAITA. PIURA, 2020", cuyos autores son MENDIVES VILCHEZ MARIETA BELINDA, CHECA SAUCEDO ALEXANDER JOEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

PIURA, 03 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA DNI: 07379211 ORCID 0000-0002-0812-3473	Firmado digitalmente por: LMAURTUA el 05-12- 2021 18:50:35

Código documento Trilce: TRI - 0205856



ANEXO 09 – REPORTE TURNITIN



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor de la entrega	ALEXANDER JOEL CHECA SAUCEDO
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1721349143
Título de la Entrega	TESIS - CHECA SAUCEDO - MENDIVES VILCHEZ
Título del ejercicio	Turnitin
Fecha de entrega	05/12/21, 21:19

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha limite de entrega máxima	Fecha de publicación	Correcciones disponibles		
Turnitin - Sección 1	28 nov 2021 - 09:09	6 dic 2021 - 23:00	6 dic 2021 - 23:00	100		
Actualizar entregadas						
	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	
Ver recibo digital	TESIS - CHECA SAUCEDO - MENDIVES VILCHEZ	1721349143	5/12/2021 21:19	15%	--	Entregar Trabajo --