

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADEMICO DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS



TESIS

“Estandarización de procesos administrativos y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: Izquierdo Acosta, Elvis Manuel

ASESOR: Blanco Tipismana, José Martin

HUÁNUCO – PERÚ

2025



U

D

H

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72141804

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22474198

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0001-7118-719X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Polino Puente, Emerson Junior	Doctor en ciencias de la educación	45867323	0000-0003-2131-8547
3	Carbajal Álvarez, Magaly Haydée	Doctor en medio ambiente y desarrollo sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588



UDH

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **11:30 horas del día 07 del mes de julio del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtro. Emerson Junior Polino Puente
Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 516-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EFICIENCIA OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, HUÁNUCO 2024**", presentado por el Bachiller, **IZQUIERDO ACOSTA, Elvis Manuel**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo PROBADO con el calificativo cuantitativo de 16 (dieciséis) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 13:00 horas del día **07 del mes de julio del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

PRESIDENTE

Mtro. Emerson Junior Polino Puente
DNI: 45862323

Código ORCID: 0000-0003-2131-8547

SECRETARIO

Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez
DNI: 09872196

Código ORCID: 0000-0002-9489-3588

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: IZQUIERDO ACOSTA ELVIS MANUEL, de la investigación titulada "Estandarización de procesos administrativos y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024", con asesor(a) JOSÉ MARTIN BLANCO TIPISMANA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1605-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 14 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 20 de mayo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

107. Izquierdo Acosta, Elvis Manuel.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios como pilar fundamental de Fortaleza y guía del buen actuar.

Se lo dedico a mi madre que, por su amor inquebrantable, su sacrificio y su fe en mí me motivo e impulso para lograr esta meta.

Gracias a mis amigos por su compañía, consejos y apoyo en momentos difíciles, que hicieron este camino más fácil.

Les expreso mi más profunda gratitud a todos ustedes. Este es también su logro.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco le debo más que créditos académicos aquí enfrenté exámenes, docente y tentación de abandonar. Donde sus ambientes y métodos fue lo que inclinó mi balanza hacia la excelencia.

Agradecimiento también a la Facultad de Administración por enseñarme las teorías necesarias para este logro, por alentar el pensamiento crítico, fomentar la investigación y la excelencia profesional. A sus docentes por el valor compartido que fueron guías y que terminaron siendo pilares de enseñanza fundamentales.

Al Mg. Blanco Tipismana, mi asesor: su metodología de enseñanza que rechazaba mis primeros borradores con la misma crudeza con que algún autor desmontaba mitos. Con sus sugerencias y recomendaciones, me decía que estaba entrenándome en pensamiento analítico, no solo en redacción académica.

Agradecimiento a la Municipalidad de Chinchao, por su apertura con los datos contrastados sobre la eficiencia operativa en entidades locales del estado. Esto me llevó a conclusiones reales a partir de los datos verídicos y concretos obtenidos, contribuyendo a una mejora de la gestión administrativa.

Un agradecimiento especial a todos ustedes que de forma directa o indirecta me apoyaron en este largo camino y Como diría Porter: "El conocimiento solo genera ventaja cuando se tensiona con la práctica". A todos los mencionados, les debo esa lección no escrita.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1.DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1.PROBLEMA GENERAL:	14
1.2.2.PROBLEMAS ESPECÍFICOS:.....	14
1.3.OBJETIVO GENERAL.....	15
1.4.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.5.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5.1.JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:.....	15
1.5.2.JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:	16
1.5.3.JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.7.VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1.ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18

2.1.2.ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3.ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2.BASES TEÓRICAS	22
2.2.1.TEORÍA DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	22
2.2.2.DIMENSIONES DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	23
2.2.3.TEORÍA DE EFICIENCIA OPERATIVA	24
2.2.4.DIMENSIONES DE EFICIENCIA OPERATIVA	25
2.3.DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
2.4.HIPÓTESIS GENERAL	27
2.5.HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	28
2.5.1.VARIABLE INDEPENDIENTE.....	28
2.5.2.VARIABLE DEPENDIENTE.....	28
2.6.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
CAPITULO III.....	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.1.1.ENFOQUE	30
3.1.2.ALCANCE O NIVEL	30
3.1.3.DISEÑO	31
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
3.2.1.POBLACIÓN	31
3.2.2.MUESTRA.....	32
3.3.TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.3.1.PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.3.2.PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	34
3.3.3.PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	34

CAPITULO IV.....	35
RESULTADOS	35
4.1.PROCESAMIENTO DE DATOS	35
4.2.PRUEBA DE NORMALIDAD	47
4.3.CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	48
CAPITULO V.....	54
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	29
Tabla 2 Población de la Municipalidad Distrital de Chinchao	32
Tabla 3 ¿Tiene claro los procesos estandarizados necesarios para realizar sus funciones diarias?	35
Tabla 4 ¿Recibe capacitación regular para comprender y aplicar los procedimientos estandarizados en su trabajo?.....	35
Tabla 5 ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios inesperados en sus actividades laborales?	36
Tabla 6 ¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna ante cambios normativos o tecnológicos?	37
Tabla 7 ¿Diría que la implementación de los procesos estandarizados en la municipalidad se realiza de manera eficiente y sin retrasos?	37
Tabla 8 ¿Se cumplen estrictamente los procedimientos establecidos en todas las áreas de la municipalidad?.....	38
Tabla 9 ¿Existen auditorías o controles internos para garantizar que los procesos se ajusten a las normativas establecidas?	39
Tabla 10 ¿Se utilizan sistemas automatizados para agilizar los procesos administrativos?.....	39
Tabla 11 ¿Considera que las herramientas tecnológicas disponibles son suficientes para apoyar los procesos estandarizados en su área de trabajo?	40
Tabla 12 ¿Cree que los procesos actuales ayudan a alcanzar las metas de productividad establecidas por su oficina?	41
Tabla 13 ¿La estandarización de procesos ha mejorado la gestión del tiempo en la realización de tareas diarias?.....	41
Tabla 14 ¿Los procesos administrativos actuales contribuyen a un uso más eficiente de los recursos materiales y financieros de la municipalidad?	42

Tabla 15 ¿Piensa que se ha reducido el gasto innecesario gracias a los procesos establecidos?	43
Tabla 16 ¿Considera que los recursos se utilizan de manera óptima en la ejecución de los procesos actuales?	43
Tabla 17 ¿Los procesos establecidos facilitan la adaptación de la municipalidad a nuevas demandas o cambios regulatorios?.....	44
Tabla 18 ¿Con qué frecuencia se realizan ajustes en los procesos para mejorar la respuesta ante nuevos desafíos?	44
Tabla 19 ¿Cree que los procesos actuales mejoran el reconocimiento de su desempeño laboral y el de su equipo?	45
Tabla 20 ¿Los procesos actuales contribuyen a un clima laboral positivo y colaborativo?.....	46
Tabla 21 ¿Los procesos actuales aseguran el cumplimiento de las normativas de seguridad aplicables?	46
Tabla 22 ¿La implementación de procesos actuales facilita la preparación y éxito en auditorías internas y externas?	47
Tabla 23 Prueba de normalidad	48
Tabla 24 Valores de la correlación de Rho Spearman	49
Tabla 25 Correlación de hipótesis general	49
Tabla 26 Correlación de hipótesis específica N° 01	50
Tabla 27 Correlación de hipótesis específica N° 02	51
Tabla 28 Correlación de hipótesis específica N° 03	52
Tabla 29 Correlación de hipótesis específica N° 04	53

RESUMEN

Esta investigación titulada “Estandarización de procesos administrativos y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco – 2024”, nació de una inquietud muy concreta: ¿De qué manera se relaciona la estandarización de procesos administrativos con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?

Esta tesis se desarrolló con enfoque cuantitativo, de carácter correlacional y diseño transversal no experimental. La muestra integrada por los trabajadores de la municipalidad fue seleccionada por métodos probabilísticos, y la información se recopiló mediante encuestas con escala de Likert lo cual permitió captar información detallada y consistente sobre el tema de estudio. Los hallazgos fueron reveladores, la relación entre la estandarización de procesos y la eficiencia operativa es notablemente fuerte. El coeficiente de Rho sperman arrojó un 0,867, lo que habla de una asociación significativa. Los datos muestran que dimensiones como la adaptación ($r = 0,770$) y la capacitación ($r = 0,698$) tienen una función relevante en cómo una organización mejora, se reorganiza y responde.

En conclusión, se estableció que la eficiencia operativa está influenciada por la estandarización de procesos siendo un factor clave para mejorar el uso de recursos y optimizar la gestión, siempre que vaya en función de una adecuada capacitación, fomentar una cultura de adaptación, establecer procedimientos sólidos y el fortalecimiento del soporte tecnológico. Por ello, se sugiere implementar estrategias de capacitación continua, modernizar los sistemas administrativos y aplicar mecanismos de control que aseguren una ejecución coherente de los procesos estandarizados.

Palabras clave: estandarización de procesos, eficiencia operativa, gestión pública, automatización, capacitación.

ABSTRACT

This research, titled “Standardization of Administrative Processes and Operational Efficiency in the District Municipality of Chinchao, Huánuco – 2024”, stems from a very specific question: How is the standardization of administrative processes related to operational efficiency in the District Municipality of Chinchao, Huánuco 2024?

This thesis was developed using a quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental cross-sectional design. The sample, composed of municipal employees, was selected using probabilistic methods, and the information was collected through surveys using a Likert scale. This approach allowed for detailed and consistent data gathering on the subject of study. The findings were revealing: the relationship between process standardization and operational efficiency is notably strong. The Spearman’s rho coefficient was 0.867, indicating a significant association. The data show that dimensions such as adaptability ($r = 0.770$) and training ($r = 0.698$) play a key role in how an organization improves, reorganizes, and responds.

In conclusion, it was established that operational efficiency is influenced by the standardization of processes, which serves as a key factor in improving resource utilization and optimizing management—provided it is supported by adequate training, Promote a culture of adaptation, establish solid procedures and the strengthening of technological infrastructure. Therefore, it is recommended to implement continuous training strategies, modernize administrative systems, and apply control mechanisms that ensure coherent execution of standardized processes.

Keywords: process standardization, operational efficiency, public management, automation, training.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, titulada “Estandarización de procesos administrativos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco – 2024”, tiene origen en analizar el efecto que tiene la implementación de procedimientos estandarizados en la eficiencia de la gestión pública local. El problema identificado está relacionado con la falta de uniformidad en los procesos, lo cual genera demoras, ineficiencia y dificultades en la atención al ciudadano. Ante ello, se planteó como pregunta principal: ¿Cómo se relaciona la estandarización de procesos administrativos con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao?

Para abordar esta interrogante, se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por los trabajadores de la municipalidad, y la muestra fue determinada mediante muestreo probabilístico. Se utilizó el cuestionario con escala Likert como instrumento y la técnica de encuesta para recopilar información.

Este trabajo se divide de cinco capítulos. El Capítulo I describe el problema de investigación describiendo el contexto en el que se lleva a cabo el análisis. En el Capítulo II se presenta el marco teórico, el cual describe antecedentes y teorías, así como, se detalla la matriz de operacionalización de las variables y dimensiones. El Capítulo III presenta el diseño metodológico. Se menciona el enfoque, tipo, población y muestra, así como procedimientos aplicados para el procesamiento de los datos. El Capítulo IV contiene los resultados que son analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman con la finalidad de identificar el nivel correlacional. Y Finalmente, el Capítulo V desarrolla la interpretación de los resultados y se establecen conclusiones y recomendaciones.

La finalidad de este trabajo es brindar información útil para la toma de decisiones en la institucional, y destacar el papel estratégico que cumple la estandarización de procesos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la estandarización de procesos ha sido promovida como un factor importante para mejorar la eficiencia en las entidades públicas. Según señala De La Cruz Valdez (2016), esta práctica consiste en establecer lineamientos operativos uniformes que faciliten a las entidades públicas ofrecer servicios transparentes y eficientes. En la actualidad, la influencia por la rápida transformación digital y el uso de herramientas de gestión, la estandarización no solo contribuye a mejorar procesos de forma más eficiente, sino que garantiza el acoplamiento y consistencia entre distintas áreas.

En América Latina, los países pusieron en práctica métodos de modernización o actualización del sector público con el fin de mejorar su desempeño y la transparencia, estos cambios se sostuvieron en la implementación de procesos administrativos estandarizados y en la integración de tecnología; aun así, los resultados no siempre fueron los esperados. La principal barrera fue la dificultad para establecer los cambios y la resistencia interna para adoptar nuevas prácticas. En el Perú, esta realidad se manifiesta con claridad más aún en los gobiernos locales, donde son escenarios comunes como la duplicación de tareas, tiempos lentos en la atención de trámites y costos elevados, esto evidencia deficiencias organizacionales en la gestión de recursos los cuales requieren ser atendidas con prontitud.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Chinchao, se observan varios factores que dificultan su eficiencia operativa, lo cual afecta la calidad del servicio público directamente. Uno de ellos es la repetición de tareas administrativas, como es el registro de información en sistemas no conectados entre ellos y la revisión manual de documentos ya digitalizados, lo cual origina demoras evitables. Así mismo, herramientas inadecuadas para evaluar el

desempeño del personal o automatizar procesos básicos reducen la capacidad de detectar puntos críticos y tomar decisiones oportunas.

La gestión de recursos también se encuentra con serias complicaciones. La falta de procesos definidos claramente provocó la distribución desigual de las labores. Se observa que, mientras algunas áreas están saturadas, otras desempeñan muy pocas labores. A esto se suma la falta de integración de tecnología, lo que dificulta la disponibilidad de datos confiables para la planeación y decisiones estratégicas.

En términos de flexibilidad, la institución muestra debilidades para responder con facilidad a nuevas normas o al incremento en la demanda de servicios. Esta limitación se refuerza por la casi falta de capacitación del personal y su terquedad para implementar nuevos enfoques de trabajo o herramientas. Además, la falta de un sistema de gestión que permita engranar los procesos según las necesidades emergentes afecta la capacidad de reacción de la organización, especialmente ante situaciones imprevistas o contextos que cambian.

También se visualizan dificultades en el ámbito de satisfacción laboral, la falta de reconocimiento institucional, las cargas excesivas de trabajo y un clima laboral poco estimulante influyen perjudicialmente en la motivación del personal, lo cual influye en primera instancia en el rendimiento y en la calidad de los servicios que se brindan. Además, la falta de capacitación frecuente afecta la calidad del trabajo y la dedicación del equipo a la mejora institucional.

Asimismo, el cumplimiento de la ley es un desafío constante, ya que la ausencia de procedimientos estandarizados dificulta tanto la rendición de cuentas como la supervisión, ambas necesarias para aumentar la confianza ciudadana en la gestión de la municipalidad.

Lograr una eficiencia operativa consistente en la administración pública es esencial para la buena gobernanza, la prestación de servicios y la transparencia. Como lo plantean Slack y Brandon-Jones (2019), los procesos estandarizados son una herramienta estratégica para optimizar el uso de

recursos, aumentar la productividad y responder eficazmente a las necesidades ciudadanas. En este sentido, abordar los problemas operativos de la Municipalidad del Distrito de Chinchao mediante un enfoque de estandarización contribuirá al fortalecimiento institucional y a una mejor comprensión ciudadana del gobierno local.

En resumen, el problema radica en la eficiencia operativa del gobierno del distrito de Chinchao, especialmente en la productividad, la gestión de recursos, la adaptabilidad, la satisfacción de los empleados y el cumplimiento legal. Estos factores afectan la percepción pública de la calidad de los servicios públicos prestados y la rendición de cuentas institucional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera se relaciona la estandarización de procesos administrativos con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- **PE1:** ¿De qué manera se relaciona la capacitación del personal con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao?
- **PE2:** ¿De qué manera se relaciona la adaptabilidad del personal con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao?
- **PE3:** ¿De qué manera se relacionan los procedimientos de gestión con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao?
- **PE4:** ¿De qué manera se relaciona la tecnología con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la estandarización de procesos administrativos se relaciona con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **OE1:** Determinar de qué manera la capacitación del personal se relaciona con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.
- **OE2:** Determinar de qué manera la adaptabilidad del personal se relaciona con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.
- **OE3:** Determinar de qué manera los procedimientos de gestión se relacionan con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.
- **OE4:** Determinar de qué manera la tecnología se relaciona con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:

La presente investigación se plantea como una contribución significativa para que la Municipalidad Distrital de Chinchao comprenda cómo la estandarización de procesos puede impactar positivamente en su eficiencia operativa. Los resultados alcanzados brindan una base que permite proponer mejoras aplicables tanto a corto como a mediano plazo dentro de los procesos administrativos. A su vez, el estudio aspira a ser un insumo útil para futuras investigaciones relacionadas con la temática. La información recopilada de la municipalidad presenta una base concreta para procesar y analizar de manera directa como la aplicación de distintas estrategias, la formación del personal y la capacidad de adaptación inciden en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. De esta forma, este estudio se consolida como un útil recurso para promover

modelos de gestión orientados al fortalecimiento de una cultura de mejora continua y al rendimiento.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:

Este estudio tuvo como fin recopilar, analizar y organizar la información de manera sistemática para así generar conocimiento aplicable en realidades académicas y en entidades públicas. Por otro lado, busca proporcionar a los organismos públicos de herramientas metodológicas y conceptuales que aporten al fortalecimiento de la optimización del capital humano, de los procesos de monitoreo, de la mejora de la eficiencia operativa y a la reducción de los tiempos de respuesta ante demandas de la población. Se buscó interpretar la propia dinámica de la gestión municipal, detallando cómo la estandarización de procesos se relaciona directamente con la eficiencia operativa a través del análisis de las teorías y variables consideradas, lo cual también permite contrastar los resultados con estudios previos, aportando al debate desde una mirada contextualizada y crítica.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Desde el lado metodológico, esta investigación establece una sólida base y fuente para investigaciones futuras relacionadas con la eficiencia operativa y la administración pública. La información obtenida y analizada proporcionó datos relevantes que servirán de orientación para que la Municipalidad Distrital de Chinchao implemente y diseñe acciones dirigidas a maximizar sus procesos administrativos. Para lo cual, se usaron herramientas estadísticas que hicieron posible evaluar factores clave como la eficiencia, uso de recursos, la flexibilidad, la satisfacción, la tecnología y el cumplimiento normativo. Los resultados muestran oportunidades de mejora reales, como la integración de tecnologías pertinentes y la modernización de los sistemas, a fin de optimizar recursos, calidad del servicio público y tiempos. Las recomendaciones dadas pueden ser igualmente aplicables en otras entidades del sector público que afrontan similares realidades.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación surgieron ciertas limitaciones, las cuales fueron superadas a su tiempo mediante acciones que aseguraron la validez y la calidad de la información recogida. Una de las principales limitaciones fue el tiempo limitado del personal, debido a sus jornadas laborales para participar en las encuestas. También la falta de un medio adecuado para aplicar la encuesta originó cierta desconfianza en algunos trabajadores, quienes mencionaban su preocupación respecto al uso que se le daría a sus respuestas. Para afrontar estas barreras, se coordinó anticipadamente con las jefaturas, para lo cual se diseñó un cuestionario optimizado y se reafirmó el compromiso con la confidencialidad y discrecionalidad del carácter estrictamente académico del estudio. El instrumento empleado fue concreto y claro, y permitió recolectar opiniones de diversos niveles jerárquicos y áreas, permitiendo una amplia diversidad de las respuestas y reduciendo sesgos posibles. Estas acciones facilitaron superar las adversidades iniciales y garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación fue accesible desde el punto de vista financiero, técnico y logístico. En todas las fases, se contó con los recursos materiales, humanos y operativos pertinentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos y que el proceso investigativo sea sencillo. Los medios empleados para el procesamiento de datos fueron funcionales, accesibles y no fueron una carga para las actividades profesionales de los trabajadores. También los recursos económicos disponibles facilitaron cubrir los costos del estudio, como materiales impresos, traslados y licencias de software estadístico, y todo ello permitió ejecutar la investigación dentro del plazo previsto y bajo estándares metodológicos pertinentes, logrando la validación de los resultados obtenidos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Calderón (2020). En su trabajo: Implementación y estandarización de los procesos operacionales del sector servicios. Universidad Diego Portales, Chile. Este estudio se basa en cómo la implementación de estandarización de operaciones puede modificar la calidad y la eficiencia en organizaciones del sector servicios, específicamente las enfocadas en la atención al cliente. La investigación resalta que la estandarización es una pieza fundamental para disminuir la variación en la implementación de procedimientos, aumentar la calidad de resultados y asegurar consistencia en la prestación de servicios. Por medio de un enfoque metódico, la estandarización de procesos manifestó ser un efectivo elemento para que las instituciones abarquen problemas cotidianos como nivel bajo de satisfacción del usuario, retrasos en la atención y errores operativos frecuentes. Los datos recolectados indican que la implementación de estandarización simplifica significativamente al lograr una mejor calidad, al establecer tiempos de respuesta más uniformes, reducir la incidencia de errores e impulsar una atención más razonable en todas las interacciones institucionales, como resultado aumenta la satisfacción del usuario lo que mejora la imagen de la entidad sobre el desempeño. También se observa una disminución considerable en los costos operativos vinculados a prácticas ineficientes o redundantes. La integración de reglas claras facilitó emplear de forma más eficiente tanto los materiales disponibles como los recursos humanos. Si se habla de productividad, la estandarización dio al colaborador una mayor claridad sobre sus responsabilidades y funciones, lo que se traduce en un rendimiento mejor y en tiempos improductivos reducidos, al mismo tiempo, este procedimiento mejoró la unión entre equipos de trabajo y mejoró la comunicación interna. Esta investigación usó enfoques

cualitativos y cuantitativos para analizar las consecuencias de la estandarización antes y después de su activación. Se aplicaron encuestas a usuarios y empleados para evaluar los cambios en la calidad del servicio y en la eficiencia operativa, también se realizó el análisis de información interna que permitió evidenciar mejoras tangibles dentro de la organización. Entre sus importantes sugerencias, el estudio recomienda la necesidad de priorizar en la capacitación continua del personal, garantizando que los procesos estandarizados sean entendidos, correctamente aplicados y capaces de ajustarse a la realidad del trabajo. Así también, recomienda conectar herramientas de tecnología como sistemas de monitoreo y plataformas de gestión, que simplifiquen la implementación de los estándares y el seguimiento de los indicadores de desempeño. En conclusión, esta investigación valida que la estandarización de procesos no solo aumenta la eficiencia operativa, sino que también puede constituirse en un factor estratégico diferenciador y la calidad para empresas del sector servicios. Su enfoque a resultados sostenibles y definidos la coloca como una importantísima contribución para investigadores de la relación entre desempeño institucional y estructura operativa.

Pérez y Martínez (2020). En su estudio: “La estandarización de procesos como herramienta de mejora a la calidad de procesos administrativos. Universidad Nacional Autónoma de México”. Este estudio nació de una observación de requerir procesos organizacionales estandarizados: al observar un mar de tareas repetitivas y escasos de avanzados conocimientos. La estandarización no era solo un concepto teórico, sino una necesidad palpable, como principal objetivo se pretende detallar precisamente cada actividad dentro de la organización y establecer claridad en los deberes asignados a cada personal involucrado. La metodología utilizada comprende la elaboración de procedimientos institucionales y normas, así como su verificación en conjunto con los responsables de cada proceso y con las áreas implicadas directamente de modo que su validez operativa se garantice y su aprobación dentro de la organización. En el tema de auditoría interna esta

investigación destaca la preocupación de ejecutar exámenes periódicos que permitan identificar desvíos referentes a lineamientos establecidos. Los reportes generados a partir de estas evaluaciones brindan información importante a directivos, facilitando la toma de decisiones para rectificar falencias y reforzar el cumplimiento de las disposiciones administrativas. En los principales resultados se identificaron incongruencias en la aplicación de algunos procesos, lo que originó la recolección de documentos de respaldo para justificar tales desviaciones y en algunos casos se dio origen a la apertura de procesos administrativos a los trabajadores involucrados, los resultados de la implementación de estandarización de los procesos, en conjunto a auditorías, fueron beneficiosos se vio una mejora considerable en la calidad de gestión administrativa y una reducción del riesgo tanto financiero como operativo. Se concluyó que la estandarización es un factor importante para mejorar y garantizar el funcionamiento organizacional recomendando mantener un nivel alto de precisión en los detalles de las actividades y usar diagramas de flujo como herramienta visual para estructurar la secuencia de tareas y la asignación de deberes. Esta investigación incluye anexos con formatos, un glosario de términos y tablas que validan y facilitan la composición organizativa, la comprensión y comunicación de los resultados de auditoría.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Morillo Caballero y Zavaleta Vega (2022). Estandarización de procesos para la gestión operativa en la empresa SMC Maquinarias S.A.C. – Trujillo 2022 La investigación tuvo como objetivo diseñar el modelo de estandarización de procesos para la gestión operativa de SMC Maquinarias S.A.C. de 2022. Siguiendo un enfoque de investigación mixto, de diseño no experimental y propositivo. La población de 50 colaboradores y 16 procesos, y muestra por conveniencia de 3 procesos y 4 colaboradores de la gestión operativa. Inicialmente, se realizó una investigación con los instrumentos de recolección (Guías de entrevista, guía de observación y cuestionario), mediante el análisis de mapa de procesos, matriz FODA y diagrama de Ishikawa se obtuvo 3 procesos no

estandarizados con desarrollo deficiente, por ello se realizó la estructuración de procesos mediante diagramas de flujo y fichas técnicas, adicionalmente se describió puestos de trabajo de cada colaborador en relación con los procesos asignados. La propuesta tiene inversión inicial de S/ 14,758.80, generando un impacto ambiental positivo e impacto social favorable para la empresa, colaboradores y clientes. En conclusión, el diseño de estandarización de procesos maximiza la productividad y eficiencia de los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos generando un excelente clima organizacional, mejorando la calidad del servicio brindado a las empresas agroindustriales cumpliendo las expectativas, además reducirá el tiempo de trabajo y costos de ejecución de cada proceso.

Rodríguez, Vásquez, Andrade, Bartra, Sánchez y Ruiz (2024). En su investigación: “Evaluación de la eficiencia de la gestión pública en la productividad laboral en la UGEL 04”, define que el objetivo del estudio fue evaluar el impacto de la modernización de la gestión pública en la productividad laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL 04), ubicada en el distrito de Comas, Lima, Perú, durante el año 2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental de tipo básico, alcanzando un nivel correlacional-causal. La muestra estuvo compuesta por 140 colaboradores de la entidad pública, a quienes se les aplicaron encuestas y cuestionarios con escalas ordinales para recolectar los datos. La validez de los instrumentos se confirmó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.92 para la gestión pública y 0.94 para la productividad laboral. Los resultados mostraron que el 52,2% de los colaboradores percibe que la modernización de la gestión pública tiene un impacto muy alto, mientras que el 32,1% considera que la productividad laboral es alta. En conclusión, la modernización de la gestión pública tiene un efecto positivo en la productividad de la UGEL 04 durante el año 2023, subrayando la importancia de implementar estrategias de modernización para mejorar la eficiencia y la productividad en el sector educativo.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Nieves Bravo, S. (2024) En su trabajo: El servicio administrativo y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco. El trabajo de estudio de investigación realizado tiene como título “el servicio administrativo y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco”. El objetivo que se presenta es determinar si el servicio administrativo incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023, el problema general fue ¿En qué medida el servicio administrativo incide en la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023? Y la hipótesis fue el servicio administrativo incide en la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023. La investigación en la parte metodológica se puede apreciar que es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, donde las variables no sufren cambio alguno, como nivel de investigación se tuvo explicativo, con una población que consto de trabajadores que laboran netamente en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco, la muestra consto de 82 personas que laboran en calidad de administrativos, se hizo uso de la técnica de la encuesta y el instrumentó fue un cuestionario que se plasmó las preguntas o ítems de acuerdo a los indicadores de la presente investigación. Como conclusión del trabajo de investigación se llegó a determinar que el servicio administrativo no incide en la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2023, esto por diferentes factores que se puede apreciar en el trabajo de estudio entre ellas teniendo que no existe un liderazgo gerencial que incentive o incentive a su personal a cargo a tener el compromiso laboral en sus funciones administrativas en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍA DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

La estandarización de procesos se determina como la aplicación de pasos definidos para realizar tareas de forma consistente y con calidad establecidos previamente, a fin de reducir la variación en la ejecución de

tareas, prevenir errores y elevar la eficiencia institucional. También, ofrece apoyo para una gestión ordenada y una planificación más eficiente y precisa de las acciones futuras (Harmon, 2019).

Según Van der Aalst (2016), este punto de vista favorece el aumento de la eficiencia y también mejora la capacidad de adaptación de las organizaciones, pudiendo responder con agilidad a cambios del entorno sin que la estabilidad de sus procesos internos se vea afectada.

2.2.2. DIMENSIONES DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Harmon (2019) y Van der Aalst (2016) mencionan estas dimensiones para mejorar el proceso de estandarización:

- a) Capacitación:** La enseñanza al personal es importante para una correcta aplicación de procesos estandarizados en las tareas rutinarias. El aprendizaje permite afianzar el conocimiento de los trabajadores, lo que concluye en mayor calidad y consistencia de resultados (Harmon, 2019; Van der Aalst, 2016).

Indicadores:

- **Conocimiento:** Rango que tiene el empleado de comprensión sobre los procesos (Harmon, 2019).
- **Entrenamiento:** la práctica de actividades formativas como capacitaciones o talleres. (Van der Aalst, 2016).

- b) Adaptabilidad:** Para Harmon (2019), es la capacidad de organizarse ante los cambios sin perjudicar la estabilidad de las operaciones, por lo cual la flexibilidad y la estandarización se complementan, por lo cual permite responder con mayor eficacia a los cambios con una estructura organizada.

Indicadores:

- **Capacidad de respuesta:** Habilidad para identificar y responder ante los cambios del entorno (Harmon, 2019).
- **Tiempo de respuesta:** Rapidez con la que se actúa frente a contextos nuevos o no previstos (Van der Aalst, 2016).

c) Procedimientos: Son los pasos en secuencia definidos claramente que ayudan al cumplimiento de las tareas y mejora el rendimiento. Una estructura bien definida contribuye a mitigar errores, fortalece la gobernabilidad interna y promueve la consistencia operativa (Van der Aalst, 2016).

Indicadores:

- **Ejecución:** La consistencia en la que los procesos establecidos se implementan. (Harmon, 2019).
- **Grado de cumplimiento:** El nivel de obediencia a las normas legales e institucionales (Van der Aalst, 2018).
- **Conformidad:** Nivel de cumplimiento de criterios establecidos y los estándares (Harmon, 2019).

d) Tecnología: La tecnología desempeña un papel clave en la recopilación y procesamiento de datos relevantes, garantizando la automatización, lo que reduce los tiempos de ejecución e incrementa la precisión. La tecnología mejora significativamente la gestión de la información institucional. (Harmon, 2019; Van der Aalst, 2016)

Indicadores:

- **Automatización:** Combinación de soluciones en los flujos de trabajo de la entidad (Harmon, 2019).
- **Herramientas:** Recursos tecnológicos empleados para optimizar y facilitar los procedimientos (Van der Aalst, 2016).

2.2.3. TEORÍA DE EFICIENCIA OPERATIVA

Se define la eficiencia operativa como la capacidad de emplear la cantidad menor posible de recursos para lograr objetivos sin que la calidad de los resultados se vea afectada. Esto implica el mejoramiento de la gestión, la mejora continua de los procedimientos y herramientas tecnológicas integradas con el fin de incrementar la eficacia (Harmon, 2019).

Van der Aalst (2016) complementa la idea, mencionando que una eficiente organización no debe solo optimizar sus recursos, sino también

mantener su flexibilidad frente a un entorno que cambia, garantizando el cumplimiento normativo y manteniendo la productividad.

2.2.4. DIMENSIONES DE EFICIENCIA OPERATIVA

Tanto Harmon (2019) como Van der Aalst (2016) sugieren que la eficiencia operativa puede analizarse de acuerdo con las siguientes dimensiones:

- a) Productividad:** Evalúa la capacidad de la organización para lograr resultados relacionados con la eficiencia de los recursos (Harmon, 2019).

Indicadores:

- **Metas:** El grado en que los objetivos se cumplen en términos de tiempo, costo y calidad. (Harmon, 2019).
- **Gestión:** Planificación óptima de recursos financieros, humanos y tecnológicos de forma eficaz (Van der Aalst, 2016).

- b) Uso de Recursos:** La gestión eficaz de los recursos evita costos innecesarios y fortalece las instituciones (Van der Aalst, 2016).

Indicadores:

- **Eficiencia:** Relación entre los resultados obtenidos y recursos utilizados, priorizando generar mayor valor con menor gasto posible (Harmon, 2019).
- **Gasto:** Nivel de gestión del presupuesto, garantizando un uso financiero transparente y responsable (Van der Aalst, 2016).
- **Consumo:** Cantidad de recursos utilizados en el desarrollo de procesos, relacionándose con el desempeño para identificar posibles mejoras (Harmon, 2019)

- c) Flexibilidad:** Esto permite a la entidad adaptarse a los cambios sin interrumpir el flujo de sus servicios (Harmon, 2019)

Indicadores:

- **Cambios:** Capacidad para cambiar de roles bajo nuevas condiciones (Harmon, 2019).
- **Reajustes:** Capacidad para realinear las cosas a medida que se aplican los cambios (Van der Aalst, 2016).

d) Satisfacción: La percepción de usuarios y trabajadores respecto al entorno, influye en el desempeño y compromiso, fortaleciendo la motivación y la disposición a lograr los objetivos (Harmon, 2019).

Indicadores:

- **Reconocimiento:** Nivel de percepción de valor hacia la labor dentro de la institución (Harmon, 2019).
- **Clima laboral:** percepción de bienestar interpersonal, comunicación y colaboración en el ambiente de trabajo (Van der Aalst, 2016).

e) Cumplimiento Normativo: El respeto a las normativas y la ley garantizando transparencia en la gestión y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía (Harmon, 2019).

Indicadores:

- **Seguridad:** cuidado de activos y datos procurando el cumplimiento de estándares legales y políticas internas (Van der Aalst, 2016).
- **Auditorías:** Frecuencia y rigor de los controles internos y externos que verifican la mejora de procesos y el cumplimiento legal (Harmon, 2019).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

A. CALIDAD: Es el nivel en el que un producto o servicio cumple los requisitos establecidos previamente. Kotler y Keller (2020) mencionan la calidad como factor de ventaja estratégica clave, generando valor con procesos destacables que cubren expectativas de los usuarios.

B. ENTIDAD PÚBLICA: Organización del estado que gestiona recursos a fin de cubrir necesidades colectivas de la población. De acuerdo con García López (2011), estas instituciones tienen por objetivo el bienestar social y operan bajo reglas específicas.

C. ESTRATEGIAS: Acciones diseñadas con planificación para lograr objetivos, optimizando los recursos disponibles. Drucker (2007) conceptualiza las estrategias como la conexión entre los resultados concretos que se busca alcanzar y la visión organizacional.

- D. GESTIÓN PÚBLICA** Procedimiento donde se organiza, planifica y ejecuta políticas dirigidas a satisfacer demandas sociales. Chiavenato (2019) menciona que su efectividad está en el uso de los recursos públicos, la eficiencia y la transparencia de las decisiones.
- E. HERRAMIENTAS:** Recursos técnicos o tecnológicos que permiten mejorar el desempeño de tareas institucionales. Dumas (2018) indica que contribuyen a la automatización, reducción de errores y mejor aprovechamiento del tiempo.
- F. LEGITIMIDAD:** Cuando una entidad es visualizada como confiable, apropiada y alineada a reglas éticas, sociales y legales. Meyer, Buber y Aghamanoukjan (2020) mencionan la legitimidad como la confianza que recibe de su entorno y aceptación.
- G. RECURSO PÚBLICO:** Es el manejo de fondos, bienes o servicios por el Estado que impulsa la satisfacción colectiva y el desarrollo social. Según la Constitución Política (1993), su manejo va con los principios de y transparencia, responsabilidad y eficiencia.
- H. SISTEMA:** Elementos integrados que actúan de forma coordinada para lograr un objetivo común. Skyttner (2005) menciona que el sistema es una unidad integrada donde los componentes cumplen un rol específico.
- I. SOSTENIBILIDAD:** Se refiere a atender, sin perjudicar las necesidades de generaciones futuras, las demandas actuales. Dernbach (2021) señala que la sostenibilidad es el equilibrio entre las dimensiones social, ambiental y económica.
- J. TÉCNICAS:** Métodos para resolver dificultades o ejecutar tareas con efectividad. Harmon (2019) menciona que las técnicas ayudan a estandarizar procesos y obtener resultados consistentes.

2.4. HIPÓTESIS GENERAL

Hg: La estandarización de procesos administrativos se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

Ho: La estandarización de procesos administrativos no se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

2.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: La capacitación de los trabajadores se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

HE2: La adaptabilidad de los trabajadores se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

HE3: Los procedimientos de gestión se relacionan significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

HE4: Los resultados se relacionan significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X: Estandarización de procesos

Dimensiones:

- Capacitación
- Adaptabilidad
- Procedimientos
- Tecnología

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Y: Eficiencia operativa.

Dimensiones:

- Productividad
- Uso de recursos
- Flexibilidad
- Satisfacción
- Cumplimiento normativo.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	Capacitación	Conocimiento	01
		Entrenamiento	02
	Adaptabilidad	Capacidad de respuesta	03
		Tiempo de respuesta	04
	Procedimientos	Ejecución	05
		Grado de cumplimiento	06
		Conformidad	07
	Tecnología	Automatización	08
		Herramientas	09
EFICIENCIA OPERATIVA	Productividad	Metas	10
		gestión	11
	Uso de recursos	Eficiencia	12
		Gasto	13
		Consumo	14
	Flexibilidad	Cambios	15
		Reajustes	16
	Satisfacción	Reconocimiento	17
		Clima laboral	18
	Cumplimiento normativo	Seguridad	19
Auditorias		20	

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo aplicada, porque tiene la finalidad de brindar soluciones sólidas a la problemática estudiada en un entorno institucional específico, por lo que, en esta situación, se busca generar conocimientos útiles y aplicables directamente a mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao.

Como menciona Hernández Sampieri (2014), los estudios de tipo aplicado apuntan a resolver eventos reales con el uso de técnicas, teorías y métodos ya existentes, a fin de generar un efectivo impacto y contextualizarlo al ámbito estudiado.

3.1.1. ENFOQUE

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, reconocido por la recolección y análisis de información numérica, que facilita establecer patrones, describir fenómenos y verificar relaciones entre las variables. Este enfoque se sustenta en el sondeo objetivo y el uso de medios estadísticos para el procesamiento de los resultados.

Según Hernández Sampieri (2014), el enfoque cuantitativo permite verificar hipótesis partiendo de datos medibles y observables, generando la posibilidad de conclusiones sólidas con evidencia empírica.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Esta investigación tiene un alcance o nivel correlacional, porque su fin es analizar relaciones existentes entre variables clave como: la estandarización de procesos administrativos y la eficiencia operativa. Este nivel no busca identificar una relación causal entre ambas variables, sino visualizar la dirección de dicha relación y estimar también su magnitud.

Según Hernández Sampieri (2014), las investigaciones correlacionales simplifican el análisis del nivel de integración de variables sin intervención en ellas, lo que facilita un entendimiento profundo del fenómeno en su estado natural.

3.1.3. DISEÑO

Se usó un diseño no experimental de tipo transversal, en la cual las variables son observadas en su entorno natural sin manipulación alguna por el investigador. El recojo de información se realizó en una sola actividad, permitiendo lograr una visualización precisa de la problemática de estudio.

Con este diseño, el objetivo es describir fenómenos y estudiar relaciones entre variables sin que se intervengan en ellas directamente, lo cual es útil para estudiar situaciones reales sin cambiar el dinamismo operativo.

Christensen, Johnson y Turner (2014) explican que el diseño no experimental es idóneo cuando se pretende examinar la realidad tal como ocurre, permitiendo observar asociaciones sin intervenir en el entorno estudiado.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo compuesta por los trabajadores y jefes de área de la Municipalidad Distrital de Chinchao, quienes participaron como informantes clave mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. En total, la institución cuenta con 138 colaboradores distribuidos en distintas áreas administrativas. Esta población fue seleccionada por ser la más pertinente para brindar información sobre la estandarización de procesos y su influencia en la eficiencia operativa.

Tabla 2
Población de la Municipalidad Distrital de Chinchao

Área	Población
Gerencia municipal	4
Oficina de asesoría jurídica	2
Secretaría general	3
Alcaldía	4
Oficina de presupuesto	5
Gerencia de desarrollo económico	4
Subgerencia de limpieza	3
Limpieza	7
Vivero	4
Sugerencias comercio y policía municipal	8
Subgerencia de desastre	3
Gerencia de desarrollo social y servicios comunales	3
Subgerencia de gestión técnica municipal de servicios de agua y saneamiento básico	10
Subgerencia de programas sociales	2
Oficina de programa vaso de leche	3
Ule-sisfoh	9
Demuna	3
Seguridad ciudadana	7
Serenos	10
Subgerencia de educación, cultura y deporte	3
Gerencia de desarrollo urbano y rural	12
Maquinaria	8
Imagen	3
Tesorería	3
Contabilidad	2
Oficina de logística y control patrimonial	4
Almacén	3
Informática y planillas	3
Recursos humanos	3
Total	138

Según Fidias (2012), la población se define como el conjunto de elementos que comparten características comunes y que son objeto de estudio. En este caso, el grupo fue determinado a partir del propósito de la investigación y de la relevancia de sus aportes para responder a la pregunta planteada.

3.2.2. MUESTRA

La muestra fue seleccionada mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, lo que garantiza que cada miembro de la población

tuviera la misma probabilidad de ser elegido. Este tipo de muestreo favorece la representatividad de los datos y reduce el sesgo en la selección. En palabras de Hernández Sampieri (2014), una muestra es una parte representativa de la población que permite recoger información de interés para la investigación. El tamaño de la muestra fue determinado con base en fórmulas estadísticas que aseguraron una adecuada proporción respecto al total de trabajadores.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{NE + Z \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 138}{(138 \times 0.05) + 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 101.72$$

Donde:

- N = población (138)
- p = probabilidad de éxito
- q = probabilidad de fracaso
- E = error de estimación
- n = tamaño de la muestra
- n = se aplicará a 102 trabajadores.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, diseñado según las variables del estudio. A continuación, se detalla cada uno:

- **Encuesta:** Para la recojo de datos se usó la técnica de encuesta, facilitando obtener información de los trabajadores de la entidad directamente, la encuesta se destaca por ofrecer una forma organizada de recolectar información, haciendo fácil el posterior análisis de la integración de las variables de estudio. Según Hernández Sampieri (2014), la encuesta se basa en plantear interrogantes a una muestra representativa a fin de conocer conocimientos, percepciones, opiniones o comportamientos relacionados a un tema en concreto.

- **Cuestionario:** Como instrumento se usó un cuestionario elaborado previamente con preguntas diseñadas en función de las dimensiones y variables definidas para el estudio, esta estructura facilita ordenar la información de forma ordenada y clara, lo que permitió su análisis estadístico. Según Hernández Sampieri (2014), el cuestionario es una herramienta organizada con una serie de preguntas dirigidas a medir una o más variables, y que puede ser aplicado de forma digital, presencial o por medios de comunicación.

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

Los resultados se organizaron en cuadros estadísticos, a fin de facilitar su visualización y comprensión:

- **Cuadros o tablas estadísticos:** Los datos fueron representados y ordenados en tablas de manera clara y sistemática, los cuadros favorecen la comparación entre categorías y ofrece una visión comprensible de los resultados.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

El procesamiento de información se llevó a cabo utilizando un software especializado que ayudó al análisis y la interpretación de los resultados:

- **Programa SPSS:** El análisis fue realizado en el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), el cual ayudó procesar la data de forma eficiente. Este programa brinda funciones para analizar, organizar y presentar datos cuantitativos por medio de tablas, lo que permitió a un entendimiento sólido de los resultados obtenidos del estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 3

¿Tiene claro los procesos estandarizados necesarios para realizar sus funciones diarias?

Conocimiento	n = 102	
	fi	%
Nunca	26	25.49%
Raramente	20	19.61%
A Veces	19	18.63%
Frecuentemente	23	22.55%
Siempre	14	13.73%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics

INTERPRETACIÓN: Se visualiza que el 45.1 % del personal afirma no comprender o hacerlo rara vez los procedimientos establecidos en la entidad. Por otro lado, solo el 36.28 % señala que entiende los procesos de manera constante o frecuente, lo que muestra una brecha significativa en el conocimiento operativo del equipo institucional.

ANÁLISIS: El escaso entendimiento de los procesos administrativos impacta de forma directa en la eficiencia operativa, se presentan retrasos, redundancias y errores en la ejecución de las actividades. La situación podría vincularse a una falta de capacitación o a escasos flujos eficaces para la comunicación interna de los lineamientos de la organización.

Tabla 4

¿Recibe capacitación regular para comprender y aplicar los procedimientos estandarizados en su trabajo?

Entrenamiento	n = 102	
	fi	%
Nunca	21	20.59%
Raramente	48	47.06%
A Veces	28	27.45%
Frecuentemente	4	3.92%
Siempre	1	0.98%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics

INTERPRETACIÓN: Una amplia mayoría del 67.65% de los participantes señala que no recibe capacitación frecuente sobre los procedimientos estandarizados, mientras que apenas el 4.9% menciona que estas capacitaciones se realizan con regularidad. Este escenario resalta la escasa frecuencia en la capacitación del personal.

ANÁLISIS: La ausencia de capacitación frecuente resulta un indicador crítico que obstruye la aplicación correcta de los procesos administrativos, reduciendo la eficiencia y aumentando errores frecuentes. Las causas pueden vincularse a la falta de planes estratégicos o a limitantes presupuestales que restringen el desenvolvimiento de acciones formativas.

Tabla 5

¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a cambios inesperados en sus actividades laborales?

Capacidad de respuesta	n = 102	
	fi	%
Nunca	12	11.76%
Raramente	27	26.47%
A Veces	23	22.55%
Frecuentemente	8	7.84%
Siempre	32	31.37%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics

INTERPRETACIÓN: El 38.23% de los trabajadores encuestados manifiesta que rara vez o nunca se adapta con rapidez ante cambios inesperados en sus funciones, mientras que un 39.21% indica que sí lo hace de manera frecuente o constante. Un 22.55% señala que su capacidad de adaptación ocurre de forma intermedia, lo cual revela un nivel de adaptabilidad diverso entre el personal.

ANÁLISIS: La limitada capacidad de adaptación puede estar asociada a estructuras rígidas, falta de formación en gestión del cambio o resistencia al entorno laboral cambiante. Para mejorar este aspecto, se sugiere brindar capacitaciones en habilidades adaptativas, ajustar los procedimientos internos y fomentar una cultura organizacional abierta al cambio y la mejora continua.

Tabla 6

¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna ante cambios normativos o tecnológicos?

Tiempo de respuesta	n = 102	
	fi	%
Nunca	18	17.65%
Raramente	28	27.45%
A Veces	42	41.18%
Frecuentemente	12	11.76%
Siempre	2	1.96%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics

INTERPRETACIÓN: El 54.9% de los participantes percibe que la municipalidad responde de forma adecuada a los cambios normativos o tecnológicos al menos ocasionalmente, mientras que un 45.1% expresa que esta capacidad de respuesta es escasa o inexistente. Esta diferencia de percepciones evidencia una división entre los trabajadores respecto al nivel de adaptación institucional.

ANÁLISIS: Aunque hay señales de disposición al cambio, la percepción negativa del personal evidencia obstáculos para una implementación ágil. Posibles causas podrían ser la burocracia, la falta de planificación o la carencia de tecnología adecuada. Superarlas exige modernizar sistemas, capacitar al personal y mejorar la gestión del cambio.

Tabla 7

¿Diría que la implementación de los procesos estandarizados en la municipalidad se realiza de manera eficiente y sin retrasos?

Ejecución	n = 102	
	fi	%
Nunca	15	14.71%
Raramente	39	38.24%
A Veces	32	31.37%
Frecuentemente	13	12.75%
Siempre	3	2.94%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics

INTERPRETACIÓN: Más de la mitad de los encuestados (52.95%) considera que la implementación de los procesos estandarizados en la municipalidad se lleva a cabo de forma ineficiente o con retrasos, mientras

que solo un 15.69% percibe que se aplican correctamente de forma frecuente o constante. El 31.37% opina que la eficiencia en la ejecución ocurre solo ocasionalmente, lo que refleja una percepción general de ejecución irregular.

ANÁLISIS: Los resultados evidencian deficiencias en la ejecución de los procedimientos administrativos, posiblemente derivadas de una planificación deficiente, demoras internas o limitada supervisión. Esta situación resalta la urgencia de aplicar estrategias que agilicen los procesos, refuercen la fiscalización y garanticen una implementación efectiva.

Tabla 8

¿Se cumplen estrictamente los procedimientos establecidos en todas las áreas de la municipalidad?

Grado de cumplimiento	n = 102	
	fi	%
Nunca	16	15.69%
Raramente	41	40.20%
A Veces	28	27.45%
Frecuentemente	10	9.80%
Siempre	7	6.86%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics

INTERPRETACIÓN: El 56.89% de los encuestados manifiesta que los procedimientos establecidos en la municipalidad no se cumplen con regularidad, ya que indican que esto ocurre “nunca” o “raramente”. En contraste, solo un 16.66% percibe que se respetan de forma continua, mientras que un 27.45% opina que el cumplimiento ocurre de manera intermitente.

ANÁLISIS: La información recogida revela una aplicación poco consistente de los procedimientos institucionales. Dicha situación puede influenciarse por la resistencia del personal o supervisión insuficiente, la ausencia de una formación adecuada o a seguir lineamientos establecidos. Además es importante mejorar los procesos de control, dar acompañamiento al personal y fomentar una cultura organizacional orientada al cumplimiento normativo.

Tabla 9

¿Existen auditorías o controles internos para garantizar que los procesos se ajusten a las normativas establecidas?

Conformidad	n = 102	
	fi	%
Nunca	33	32.35%
Raramente	30	29.41%
A Veces	18	17.65%
Frecuentemente	15	14.71%
Siempre	6	5.88%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 61.76 % de los encuestados menciona que las auditorías internas dirigidas a constatar el cumplimiento de normas se aplican “nunca” o “raramente” por otro lado un 20.59 % cree que estas acciones se ejecutan con frecuencia y un 17.65 % menciona que suceden raramente. Se refleja una percepción de debilidad en los mecanismos de control institucional.

ANÁLISIS: La escasa aplicación de supervisiones sugiere una falta de sistemas de verificación y seguimiento normativo dentro de la entidad, lo cual puede afectar el cumplimiento de regulaciones, la transparencia y el control de riesgos operativos. Ante esto, se sugiere realizar auditorías constantes, fortalecer los sistemas de control interno y ejecutar acciones correctivas que aseguren eficiente gestión, responsable y alineada con regulaciones vigentes.

Tabla 10

¿Se utilizan sistemas automatizados para agilizar los procesos administrativos?

Automatización	n = 102	
	fi	%
Nunca	18	17.65%
Raramente	34	33.33%
A Veces	31	30.39%
Frecuentemente	13	12.75%
Siempre	6	5.88%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: Un 50.98 % de encuestado expresa que los sistemas automáticos se utilizan “raramente” o “nunca” en los procedimientos administrativos. Un 18.63 % manifiesta uso constante o recurrente y un 30.39 % enfatiza que la ejecución es esporádica. Este reparto muestra una

limitada integración de medios tecnológicos en actividades cotidianas de la institución.

ANÁLISIS: La casi nula integración de soluciones automáticas refleja una gestión centrada aun en procesos manuales, lo que se traduce en tiempos de respuestas mayores, mayor carga operativa y una alta tasa de errores. El escenario resalta la necesidad de modernizar los pasos administrativos con una implementación tecnológica progresiva que permita optimizar recursos, flexibilizar tareas y reducir el uso de prácticas tradicionales de las que aun depende.

Tabla 11

¿Considera que las herramientas tecnológicas disponibles son suficientes para apoyar los procesos estandarizados en su área de trabajo?

Herramientas	n = 102	
	fi	%
Nunca	15	14.71%
Raramente	46	45.10%
A Veces	21	20.59%
Frecuentemente	10	9.80%
Siempre	10	9.80%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 59.81% de los participantes considera que las herramientas tecnológicas disponibles en la municipalidad son insuficientes o poco utilizadas, mientras que el 19.6% percibe que si existe una disponibilidad adecuada y un 20.59% comenta que ocasionalmente ocurre esto.

ANÁLISIS: La falta de herramientas tecnológicas óptimas restringe la capacidad operativa del personal, al ejecutar tareas de forma manual no solo ralentiza los procesos, sino que también incrementa el riesgo de fallos. En ese escenario, resulta primordial enfocarse en estructura tecnológica que haga fácil el avance de una gestión hacia la modernidad, eficientemente y adaptada a las exigencias actuales y la realidad social.

Tabla 12

¿Cree que los procesos actuales ayudan a alcanzar las metas de productividad establecidas por su oficina?

Metas	n = 102	
	fi	%
Nunca	21	20.59%
Raramente	26	25.49%
A Veces	28	27.45%
Frecuentemente	22	21.57%
Siempre	5	4.9%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: Un 46.08 % de los trabajadores encuestados cree que los procesos administrativos actuales “nunca” o “rara vez” ayudan al logro de las metas de eficiencia en sus oficinas correspondientes. En comparación solo el 26.47 % siente que son útiles estos procesos con frecuencia o siempre, y el 27.45 % menciona un aporte ocasional.

ANÁLISIS: Este resultado muestra una posible falta de conexión entre los objetivos institucionales y los procesos administrativos. Esta desconexión puede generar retrasos, operaciones ineficientes o resultados inferiores a las expectativas. Para evitar este escenario es recomendable revisar y rediseñar los procedimientos vigentes añadiendo indicadores como los de desempeño que permiten evaluar su influencia y ajustar las acciones oportunamente.

Tabla 13

¿La estandarización de procesos ha mejorado la gestión del tiempo en la realización de tareas diarias?

Gestión	n = 102	
	fi	%
Nunca	23	22.55%
Raramente	23	22.55%
A Veces	31	30.39%
Frecuentemente	22	21.57%
Siempre	3	2.94%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 45.1% de los encuestados considera que la estandarización de procesos rara vez o nunca ha contribuido a una mejor gestión del tiempo en las tareas diarias. Solo el 24.51% percibe mejoras

frecuentes o constantes, mientras que el 30.39% señala que esto sucede de manera ocasional.

ANÁLISIS: Los resultados evidencian que la estandarización aún no logra optimizar eficazmente la gestión del tiempo dentro de la municipalidad, posiblemente por una aplicación deficiente o falta de seguimiento. Para revertir esta situación, es necesario revisar los procedimientos existentes, capacitar continuamente al personal e implementar mecanismos que permitan evaluar su impacto en la eficiencia operativa.

Tabla 14

¿Los procesos administrativos actuales contribuyen a un uso más eficiente de los recursos materiales y financieros de la municipalidad?

Eficiencia	n = 102	
	fi	%
Nunca	20	19.61%
Raramente	40	39.22%
A Veces	20	19.61%
Frecuentemente	22	21.61%
Siempre	0	0.00%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 58.83% de los participantes considera que los procesos administrativos actuales rara vez o nunca favorecen un uso eficiente de los recursos materiales y financieros. Solo un 21.61% señala que esto ocurre con frecuencia, mientras que el 19.61% indica que sucede ocasionalmente.

ANÁLISIS: Los resultados evidencian que los procedimientos vigentes no están contribuyendo de manera significativa a la eficiencia en el manejo de recursos, lo cual puede traducirse en sobrecostos o uso poco estratégico de los insumos. Ante ello, resulta necesario revisar los mecanismos de asignación y control presupuestario, promover prácticas de mejora continua y establecer indicadores que permitan evaluar el aprovechamiento de los recursos municipales.

Tabla 15*¿Piensa que se ha reducido el gasto innecesario gracias a los procesos establecidos?*

Gasto	n = 102	
	fi	%
Nunca	22	21.57%
Raramente	40	39.22%
A Veces	26	25.49%
Frecuentemente	11	10.78%
Siempre	3	2.94%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 60.79 % de encuestados siente que los procesos administrativos de la institución tienen poca o nada influencia en la disminución del gasto innecesario, solo un 13.72 % cree que aportan constantemente a este propósito, sin embargo, un 25.49 % refiere que esta contribución es de forma ocasional.

ANÁLISIS: Se evidencia que los procesos actuales no garantizan un eficiente uso del presupuesto, pudiendo generar egresos innecesarios afectando el respaldo financiero. Para que la gestión de los recursos mejore, se propone fortalecer mecanismos de control, evaluar el reparto presupuestal con orientación a prioridades estratégicas y desechar actividades sin valor.

Tabla 16*¿Considera que los recursos se utilizan de manera óptima en la ejecución de los procesos actuales?*

Consumo	n = 102	
	fi	%
Nunca	20	19.61%
Raramente	40	39.22%
A Veces	24	23.53%
Frecuentemente	11	10.78%
Siempre	7	6.86%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 58.83 % considera que los recursos no se gestionan eficazmente en la ejecución de los procesos administrativos, también solo el 17.64 % percibe que su uso es frecuente y adecuado y un 23.53 % manifiesta una opinión intermedia, señalando ocurrencia ocasional.

ANÁLISIS: Se indica una mayor percepción deficiente de la administración de los recursos generando una limitada capacidad operativa de la entidad. En vista esto, se visualiza la importancia de aumentar los mecanismos de control, realizar auditorías frecuentes, mencionar criterios claros distribución de recursos y establecer una cultura organizacional dirigida al eficiente uso y racional de los medios disponibles.

Tabla 17

¿Los procesos establecidos facilitan la adaptación de la municipalidad a nuevas demandas o cambios regulatorios?

Cambios	n = 102	
	fi	%
Nunca	18	17.65%
Raramente	29	28.43%
A Veces	30	29.41%
Frecuentemente	13	12.75%
Siempre	12	11.76%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 46.08 % de encuestados menciona que las actividades administrativas empleadas aportan de manera muy limitada a mejorar la capacidad de adaptación frente a cambios en las exigencias del entorno o reglamentarios, solo el 24.51 % tiene una respuesta positiva y constante y el 29.41 % afirma que dicha adaptación ocurre “a veces”.

ANÁLISIS: Estos datos indican una baja capacidad de adaptación, lo que puede afectar su flexibilidad. Se sugiere simplificar procesos, capacitar al personal y planificar estrategias que permitan ajustarse de forma más ágil.

Tabla 18

¿Con qué frecuencia se realizan ajustes en los procesos para mejorar la respuesta ante nuevos desafíos?

Reajustes	n = 102	
	fi	%
Nunca	15	14.71%
Raramente	49	48.04%
A Veces	21	20.59%
Frecuentemente	17	16.67%
Siempre	0	00.0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 62.75% de los encuestados considera que los reajustes en los procesos se aplican rara vez o nunca para responder a nuevos desafíos. Solo el 16.67% indica que esto ocurre con frecuencia, mientras que un 20.59% señala que sucede ocasionalmente.

ANÁLISIS: Los resultados muestran escasos mecanismos que faciliten adaptar a contextos cambiantes los procesos administrativos. La falta restringe la habilidad de respuesta frente a nuevas exigencias o situaciones de emergencia. Para mejorar esto, se debe ejecutar periódicamente evaluaciones de los procesos, afianzar la planificación y difundir una organización estructurada más proactiva y flexible.

Tabla 19

¿Cree que los procesos actuales mejoran el reconocimiento de su desempeño laboral y el de su equipo?

Reconocimiento	n = 102	
	fi	%
Nunca	15	14.71%
Raramente	33	32.35%
A Veces	28	27.45%
Frecuentemente	16	15.69%
Siempre	10	9.80%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: Un 47.06% de encuestados menciona que los procedimientos vigentes “rara vez” o “nunca” ayudan al reconocimiento del esfuerzo colectivo o individual. Solo el 25.49% percibe que esto ocurre de forma constante o con frecuencia, mientras que el 27.45% manifiesta que sucede en ocasiones. Esta percepción revela una brecha importante en la manera en que se valora el desempeño del personal dentro de la institución.

ANÁLISIS: Los datos muestran ausencia de sistemas efectivos para identificar el esfuerzo del trabajador impactando negativamente en el sentido de pertenencia y la motivación. Fortalecer políticas de reconocimiento y valorar el desempeño laboral contribuiría a mejorar el compromiso y la productividad organizacional.

Tabla 20*¿Los procesos actuales contribuyen a un clima laboral positivo y colaborativo?*

Clima laboral	n = 102	
	fi	%
Nunca	14	13.73%
Raramente	33	32.35%
A Veces	29	28.43%
Frecuentemente	15	14.71%
Siempre	11	10.78%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 46.08% de los participantes señaló que los procesos actuales contribuyen “rara vez” o “nunca” a generar un clima laboral positivo y colaborativo. En contraste, solo el 25.49% considera que estos procesos lo promueven con frecuencia o de forma continua, mientras que el 28.43% percibe que ocurre de manera ocasional.

ANÁLISIS: La visualización del personal da a entender que los procesos internos no colaboran a concretar un clima laboral favorable lo que puede impactar negativamente al compromiso, la motivación y la colaboración entre áreas. Como medida de solución se propone generar estrategias de fortalecimiento de comunicación, promover metodologías de trabajo en equipo y acondicionar espacios que garanticen la unidad y el sentido de pertenencia.

Tabla 21*¿Los procesos actuales aseguran el cumplimiento de las normativas de seguridad aplicables?*

Seguridad	n = 102	
	fi	%
Nunca	17	16.67%
Raramente	39	38.24%
A Veces	16	15.69%
Frecuentemente	21	20.59%
Siempre	9	8.82%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 54.91% de encuestados dice que los procesos en ejecución “nunca” o “raramente” garantizan el cumplimiento de las reglas de seguridad, solo el 29.41% considera que estas exigencias si se cumplen y el 15.69% opina que ocurre ocasionalmente.

ANÁLISIS: Estos resultados muestran falencias en la creación y monitoreo de las reglas de seguridad en la institución pudiendo generar riesgos para la salud física del personal y para el público en general. Debido a esto, se da la alternativa de reforzar las capacitaciones en seguridad, hacer más óptimo los sistemas de control y asegurar una implementación minuciosa de normativas vigentes en esta materia.

Tabla 22

¿La implementación de procesos actuales facilita la preparación y éxito en auditorías internas y externas?

Auditorías	n = 102	
	fi	%
Nunca	21	20.59%
Raramente	40	39.22%
A Veces	18	17.65%
Frecuentemente	18	17.65%
Siempre	5	4.90%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

INTERPRETACIÓN: El 59.81% de trabajadores encuestado percibe que los procedimientos administrativos vigentes actuales “rara vez” o “nunca” favorecen a una adecuada preparación para la ejecución de auditorías internas o externas. Por otro lado, solo el 22.55% de encuestados menciona que este hecho ocurre frecuente o constantemente, y un 17.65% de trabajadores indica que sucede de manera ocasional.

ANÁLISIS: estos resultados muestran que los procesos administrativos tienen falta de un grado adecuado de estandarización que simplifique el cumplimiento en control interno. Este escenario aumenta el riesgo de hallazgos negativos, observaciones o sanciones en las evaluaciones de control, afectando la credibilidad institucional y la transparencia. Es importante y necesario revisar los procedimientos vigentes, establecer medios de control y fortalecer la preparación del personal en fiscalización.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

H₀: Los datos se distribuyen normalmente.

H₁: Los datos no se distribuyen normalmente.

Tabla 23
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
Estandarización de procesos administrativos	.128	102	<.001
Eficiencia operativa	.162	102	<.001

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada en 2025. Elaborado con IBM SPSS Statistics.

Con el objetivo de determinar el tipo de estadístico adecuado para evaluar la relación entre las variables estudiadas, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra fue superior a 50 observaciones.

Los resultados obtenidos reflejan valores de significancia menores a 0.001 para ambas variables, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alternativa (H_1), concluyéndose que los datos no siguen una distribución normal.

Dado este comportamiento no paramétrico, se justifica el uso de pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial, siendo el coeficiente de correlación de Spearman el más pertinente para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas del presente estudio.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

Preliminarmente, antes de iniciar con la comprobación de la hipótesis general e hipótesis específicas, se presenta la tabla de correlación de Rho Spearman, a fin de generar un mejor entendimiento y discernimiento de los resultados.

Esta tabla proporciona una guía interpretativa sobre la magnitud y dirección de las correlaciones halladas entre las variables del estudio. De esta manera, se facilita una adecuada lectura de los coeficientes, contribuyendo a sustentar con mayor claridad las conclusiones del análisis estadístico:

Tabla 24
Valores de la correlación de Rho Spearman.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Correlación de la hipótesis general:

La estandarización de procesos administrativos se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

Tabla 25
Correlación de hipótesis general

		VI	VD
Estandarización de procesos administrativos	Correlación Rho de Spearman	1.000	.867**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	102	102
Eficiencia operativa	Correlación Rho de Spearman	.867**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	102	102

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

INTERPRETACION: Los resultados del análisis de correlación de Rho Spearman da un coeficiente $\rho = 0.867$ entre la estandarización de procesos administrativos y la eficiencia operativa en la Municipalidad. Este dato expresa una fuerte relación positiva entre las variables, también el grado de significancia bilateral ($p < 0.001$) valida estadísticamente esta vinculación, lo que quiere decir que el vínculo identificado es muy confiable y no es una aleatoria coincidencia.

ANÁLISIS: El coeficiente de $\rho = 0.867$ muestra una integración fuerte entre la instauración de procedimiento estándar y un desempeño más eficiente en la gestión. De forma sencilla, este resultado propone que cuando

los procedimientos sean más unificados y claros mejor es el nivel de uso de recursos, organización y tiempos de acción. La estandarización sirve de guía mejorando la coordinación interna, reduciendo la improvisación y dirigiendo las actividades hacia el logro de objetivos institucionales. Los resultados concuerdan con conceptos de Harmon (2019), que enfatiza que una organización regulada en criterios consistentes y definidos facilita la eficiencia institucional. También, Van der Aalst (2016) refiere que la estandarización mejora el rendimiento administrativo al simplificar la implementación coherente de actividades en complejos entornos. Con referencia en los resultados obtenidos, se afirma la validez de la hipótesis general.

Correlación de hipótesis específica N° 1

La capacitación de los trabajadores se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

Tabla 26
Correlación de hipótesis específica N° 01

		HE1	VD
Capacitación	Correlación Rho de Sperman	1.000	.698**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	102	102
Eficiencia operativa	Correlación Rho de Sperman	.698**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	102	102

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

INTERPRETACIÓN: El análisis de correlación entre la dimensión capacitación y la variable eficiencia operativa muestra un coeficiente de $\rho = 0.698$, señalando una relación positiva moderadamente alta, esto señala que cuando el personal tenga mayor preparación se aumenta la posibilidad de ver un desempeño operativo más eficiente en la entidad. El valor de significancia ($p < 0.001$) respalda esta asociación validando la hipótesis específica N. ° 1.

ANÁLISIS: Con este resultado se afirma que la capacitación es un factor esencial en la mejora del rendimiento, una preparación solida tiende a ejecutar sus actividades con mejor precisión reduciendo errores, mejorando tiempos

de acción y optimizando la disponibilidad de recursos para su uso. Este resultado coincide con los puntos teóricos que señalan la formación continua como un eje primordial en los actuales modelos de gestión pública. Por eso, se propone a la entidad priorizar programas de capacitaciones técnicas y normativas dirigidas al mejoramiento de competencias operativas lo que influye directamente a aumentar la calidad de servicios y a concretar una cultura organizacional dirigida a resultados.

Correlación de hipótesis específica N° 02

La adaptabilidad de los trabajadores se relaciona significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

Tabla 27
Correlación de hipótesis específica N° 02

		HE2	VD
Adaptabilidad	Correlación Rho de Spearman	1.000	.770**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	102	102
Eficiencia operativa	Correlación Rho de Spearman	.770**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	102	102

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

INTERPRETACIÓN: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($\rho = 0.770$) señala una asociación positiva alta entre la adaptabilidad y la eficiencia operativa en la entidad. Este resultado propone que una mayor capacidad del equipo para acoplarse a cambios tecnológicos, contextuales o normativos se relaciona con un mejor desempeño institucional de forma directa. El valor de significancia ($p < 0.001$) respalda esta relación, afirmando un nivel alto de confianza validando la hipótesis específica N. ° 2.

ANÁLISIS: Estos resultados indican que la adaptabilidad es otro punto clave para mejorar la gestión municipal, tener un personal que responda con fluidez y agilidad ante el entorno cambiante permite sostener la secuencia operativa y aumentar la capacidad de respuesta institucional. Este resultado encaja con enfoques actuales que fomentan la construcción de culturas

organizacionales dirigidas al cambio y flexibles, por lo que se sugiere promover mediante capacitaciones específicas habilidades de adaptación, además impulsar escenarios laborales que alienten la iniciativa y la resiliencia a nuevas exigencias. Esto optimizará el uso de los recursos disponibles y también agilizará dar servicios más eficaces y oportunos a la comunidad.

Correlación de hipótesis específica N° 03

Los procedimientos de gestión se relacionan significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

Tabla 28
Correlación de hipótesis específica N° 03

		HE3	VD
Procedimientos	Correlación Rho de Spearman	1.000	.737**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	102	102
Eficiencia operativa	Correlación Rho de Spearman	.737**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	102	102

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

INTERPRETACIÓN: El análisis de Rho de Spearman dio un coeficiente de correlación de $\rho = 0.737$ entre los procedimientos y la eficiencia operativa en la entidad lo que muestra una relación positiva alta indicando que a mayor claridad, cumplimiento y estructuración de los procesos administrativos se vinculara con un mejor desempeño. La significancia estadística de $p < 0.001$ respalda con solidez esta relación, validando la hipótesis específica N. ° 3.

ANÁLISIS: Contar con procesos sistematizados y bien defendidos permite una ejecución ordenada de las actividades facilitando el control interno, reduciendo la improvisación y generando mayor coherencia en la operación diaria se confirman que una gestión de procesos sólidos posee influencia favorable en el eficiente uso de los recursos y en lograr los objetivos institucionales. Pero, el no alcanzar un grado de correlación muy elevado, es pertinente intuir que la eficiencia operativa también se influencia con otros factores como la capacitación, su adaptación y el grado de integración tecnológica en las labores diarias. Por ello, se plantea que fortalecer los

procesos administrativos sea una estrategia más amplia e integral, dirigida a fortalecer todos los componentes que forman la estructura organizacional.

Correlación de hipótesis específica N° 04

HE4: Los resultados se relacionan significativamente con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

Tabla 29
Correlación de hipótesis específica N° 04

		HE4	VD
Tecnología	Correlación Rho de Spearman	1.000	.678**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	102	102
Eficiencia operativa	Correlación Rho de Spearman	.678**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	102	102

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

INTERPRETACIÓN: El coeficiente de Spearman ($\rho = 0.678$) muestra una relación moderadamente alta entre el uso de tecnología y la eficiencia operativa. El resultado muestra que a medida que aumente la integración de tecnológicas dentro del proceso administrativo también se mejorará el desempeño de la entidad. La significancia estadística ($p < 0.001$) respalda con claridad esta asociación, permitiendo validar la hipótesis específica N. ° 4.

ANÁLISIS: La tecnología en gestión pública se muestra como factor clave para optimizar, automatizar y acceder rápidamente a información clave para tomar decisiones, aunque, la moderación de la correlación señala que la huella de la tecnología en la eficiencia operativa se condiciona por otros factores importantes, como la capacitación, la calidad de la infraestructura y la claridad de los procedimientos. Entonces, se sugiere que la actualización tecnológica en la entidad no sea solo la adquisición de sistemas o equipos, sino que conforme una estrategia integral la cual debe incluir la mejora de competencias digitales con acciones coordinadas adecuando procesos, una cultura organizacional en mejora continua y al uso eficiente de los recursos.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La evaluación estadística efectuado por medio de la correlación Rho de Spermán ($\rho = 0.867$; $p < 0.001$) mostro una relación positiva alta y significativa entre la estandarización de procesos administrativos y la eficiencia operativa en la Municipalidad. Esta evidencia aprueba la hipótesis general de esta investigación al evidenciar que teniendo procesos definidos y aplicados de forma uniforme ayuda a una gestión más ordenada, disminuyendo el margen error, facilitando el uso óptimo de recursos y la toma de decisiones más flexibles. Estas evidencias se ven respaldados por los antecedentes como las de Calderón (2020), Pérez y Martínez (2020) y Nieves Bravo (2024), quienes documentan cómo la estandarización favorece la eficacia institucional y calidad del servicio.

Como menciona la teoría de Harmon (2019) y Van der Aalst (2016) que coinciden en que la estandarización brinda claridad en el desarrollo de funciones, al igual que simplifica la integración de soluciones tecnológicas en escenarios administrativos. Aun así, la información evidencia que su repercusión está influenciada por factores de soporte, como el nivel de digitalización, capacitación del personal y la capacidad de adaptación. Esto consolida la preocupación de que la estandarización forme parte estrategia más amplia que engrane acciones en varias dimensiones críticas para el buen desempeño organizacional.

Con la hipótesis específica N. ° 1, se evidencio una correlación alta ($\rho = 0.698$) entre la capacitación del personal y la eficiencia operativa, lo que afirma que el mejoramiento de habilidades tiene repercusión positiva sobre el rendimiento. Este resultado se afirma con los hallazgos de Morillo y Zavaleta (2022), que sostienen que la instrucción constante es importante para realizar procedimientos con calidad y precisión. Pero, en el caso de la municipalidad, se evidencio una implementación poco frecuente de programas de entrenamiento lo cual muestra una desventaja relevante que debe con urgencia ser atendida.

Respecto a la hipótesis específica N. ° 2, la correlación mostrada ($\rho = 0.770$) valida que la adaptabilidad es un elemento clave de la eficiencia operativa. Esta capacidad de respuesta ante cambios permite establecer la una atención de calidad y continuidad institucional. Los resultados coinciden con lo señalado por Rodríguez (2024) y Van der Aalst (2016), que destacaron que una cultura organizacional abierta al cambio aumenta el desempeño en escenarios dinámicos e impulsar espacios de formación orientados a la resiliencia y fortalecer prácticas internas a favor de la flexibilidad.

En la hipótesis específica N. ° 3, la correlación positiva ($\rho = 0.737$) entre los procedimientos administrativos y la eficiencia operativa recalca que una gestión sistemática y organizada fortalece la coordinación entre áreas y el logro de metas. Sin Embargo, el estudio evidencio diferencias en la implementación de estos procesos limitando su impacto general. Se sugiere evaluar y estandarizar los procedimientos internos para asegurar su eficiencia en todas las áreas de la organización.

Por último, la hipótesis específica N. ° 4 reflejo una correlación positiva moderada ($\rho = 0.678$) entre el uso de tecnología y la eficiencia operativa. Estos resultados afirman la importancia estratégica de las herramientas tecnológicas en la mejora de procedimientos y además refleja falencias relacionadas a la poca disponibilidad de infraestructura digital y a la poca preparación especializada del personal. Esta evidencia se alinea a lo mencionado por Harmon (2019), quien menciona que el impacto verdadero de la tecnología es según a su implementación efectiva como al grado de preparación del recurso humano.

En consolidación, los hallazgos conseguidos evidencian que la eficiencia operativa en este escenario municipal mejora de forma sustancial a medida que la estandarización de procesos se ayuda con estrategias de capacitación constante, impulsando la adaptabilidad institucional, gestionando procesos bien definidos y actualización tecnológica. La integración de estos elementos debe establecerse como prioridad dentro de la agenda de fortalecimiento de la gestión pública local.

CONCLUSIONES

- Se afirma que existe una relación positiva alta entre la estandarización de procesos administrativos y la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao de acuerdo con el coeficiente de Spearman ($\rho = 0.867$; **Tabla 25**). Esto indica que una gestión reforzada con procesos definidos y aplicados de manera uniforme facilita una atención más oportuna, reduce el margen de error y permite una mejor utilidad de los recursos disponibles. Pero, su repercusión depende también de elementos complementarios como la capacitación, la integración tecnológica, la capacidad de adaptación y el cumplimiento normativo.
- En cuanto a la capacitación, se evidencio una correlación significativa con la eficiencia operativa ($\rho = 0.698$; **Tabla 26**), pero, según la **Tabla 4**, un 67.65 % de encuestado indica no recibir capacitación de manera frecuente, lo que resulta urgente de implementar para una actualización continua dirigidas al desarrollo de competencias, normativas y operativas.
- Respecto a la adaptabilidad, se muestra una relación positiva alta ($\rho = 0.770$; **Tabla 27**) con la eficiencia operativa. Aun así, el 45.10 % de los trabajadores (**Tabla 6**) manifestó falencias para amoldarse a los cambios, lo que muestra la necesidad de concretar una cultura organizacional resiliente, orientada al aprendizaje y flexible.
- Los procedimientos evidencian una correlación positiva significativa con la eficiencia operativa ($\rho = 0.737$; **Tabla 28**). Sin embargo, la información de la **Tabla 8** indica que la mayoría del personal visualiza inconsistencias en su implementación, lo que evidencia la relevancia de mejorar la supervisión, unir criterios y promover una estandarización efectiva en todas las áreas de la entidad.
- Por último, el uso de tecnología mostro una correlación positiva moderada ($\rho = 0.678$; **Tabla 29**). Aunque se reconoce su valor en la optimización de procesos, la información de la **Tabla 10** muestra una poca implementación de herramientas digitales. Esto refleja la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica y capacitar al personal para aprovechar eficientemente estas soluciones en la gestión pública.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se dirigen a la entidad a fin de generar una hoja de ruta:

- Se debe establecer actividades permanentes de capacitación continua en procesos administrativos teniendo en cuenta que el 67.65 % del personal (**Tabla N. ° 4**) dijo no recibir capacitación frecuente. Estas acciones deben centrarse en afianzar competencias técnicas del personal, mejorar la ejecución de procesos estandarizados, reducir errores de gestión y aumentar niveles de eficiencia.
- A fin de mejorar la capacidad de respuesta de la municipalidad ante cambios tecnológicos o normativos, se sugiere establecer estrategias dirigidas a fortalecer la adaptabilidad organizacional. Debido a que el 86.28 % de encuestados (**Tabla N. ° 6**) visualiza falencias en esta área, se recomienda ejecutar talleres de competencias adaptativas, metodologías ágiles y gestión del cambio en busca de una cultura institucional resiliente y proactiva.
- Para las ineficiencias vistas en la aplicación de procesos administrativos (**Tabla N. ° 7**), se recomienda hacer una revisión técnica de la cadena operativa actual, esto permitirá resaltar las tareas repetitivas, puntos de estancamiento y oportunidades de mejora. También se puede implementar indicadores de desempeño que faciliten el seguimiento al cumplimiento y orientar decisiones a fin de fortalecer la gestión interna.
- Dado que el 50.98 % de los empleados manifestó un uso limitado de tecnología en los procesos (**Tabla N.° 10**), se recomienda implementar un plan de modernización digital el cual debe contener la adquisición de herramientas tecnológicas adecuadas, capacitación del personal en la automatización de tareas clave y el uso de plataformas virtuales para una mayor eficiencia y servicio de calidad.
- De acuerdo con resultados de la **Tabla N. ° 18**, el 62.75 % del personal evidencio que los procedimientos administrativos pocas veces son actualizados, por lo que, se propone implementar un sistema de evaluación periódica y seguimiento que facilite identificar puntos críticos, revisar la utilidad de los procedimientos actuales y hacer ajustes que sostengan la eficiencia operativa de la institución ante los cambios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calderón, J. A. (2020). *Implementación y estandarización de los procesos operacionales del sector servicios*. Repositorio Institucional UDP. repositoriobiblioteca.udp.cl
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.^a ed.). McGraw-Hill.
- Christensen, L, Johnson, R., y Turner, L. (2014). *Research methods, design, and analysis* (12th ed.). Pearson.
- Constitución Política del Perú [Const.]. (1993).
- De la Cruz Valdez, J. (2016). *Estandarización de los procesos administrativos para la eficiencia en el control de obras públicas de una entidad pública* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- Dernbach, J. (2021). *Sustainability: Principles and practice* (3.^a ed.). Routledge.
- Drucker, P. F. (2007). *The practice of management*. HarperCollins.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J. y Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management* (2.^a ed.). Springer.
- García López, J. (2011). *Gestión de organizaciones públicas: una perspectiva teórica y práctica*. Editorial EUMED.
- Harmon, P. (2019). *Business process change: A business process management guide for managers and process professionals* (4.^a ed.). Morgan Kaufmann.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2020). *Marketing management*. Pearson Education.
- Meyer, R. y Buber, R. (2020). *In search of legitimacy: The impact of credibility criteria on communication effectiveness*. *Academy of Management Review*.
- Morillo Caballero, N. y Zavaleta Vega, C. (2022). "Estandarización de procesos para la gestión operativa en la empresa SMC Maquinarias S.A.C. – Trujillo 2022" [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. repositorio.upn.edu.pe

Nieves Bravo, S. (2024). "El servicio administrativo y la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Huánuco" [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/10008>

Pérez, J. y Martínez, L. (2020). *Informe La estandarización de procesos como herramienta de mejora a la calidad de procesos administrativos, Universidad Nacional Autónoma de México*. Repositorio Institucional de la Facultad de Ingeniería, UNAM. <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/10805/Informe.pdf?sequence=1>

Rodríguez Barboza, J., Vásquez Pajuelo, L., Andrade Díaz, E., Bartra Rivero, K., Sánchez Aguirre, F. y Ruiz Villavicencio, R. (2024). *Evaluación de la eficiencia de la gestión pública en la productividad laboral en la UGEL 04*. Zenodo. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10574091>

Skyttner, L. (2005). *General systems theory: Problems, perspectives, practice* (2.^a ed.). World Scientific.

Slack, N. y Brandon-Jones, A. (2019). *Operations management* (9.^a ed.). Pearson.

Van der Aalst, W. M. (2016). *Process mining: Data science in action*. Springer.

COMO CITAR ESTE TRABAJO:

Izquierdo Acosta, E. M. (2025). "Estandarización de procesos administrativos y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024". [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estandarización de procesos administrativos y eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLÓGIA	INSTRUMENTO
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la estandarización de procesos con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿De qué manera se relaciona la capacitación del personal con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao? PE2: ¿De qué manera se relaciona la adaptabilidad del personal con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao? PE3: ¿De qué manera se relaciona los procedimientos de gestión con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao? PE4: ¿De qué manera se</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la estandarización de procesos se relaciona con la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar de qué manera la capacitación del personal se relaciona con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024. OE2: Determinar de qué manera la adaptabilidad del personal se relaciona con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024. OE3: Determinar de qué manera los procedimientos de gestión se relaciona con la</p>	<p>Hipótesis general: La estandarización de procesos se relaciona Significativamente en la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024</p> <p>hipótesis específicas HE1: La capacitación de los trabajadores se relaciona Significativamente en la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024 HE2: La adaptabilidad de los trabajadores se relaciona Significativamente en la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024</p>	<p>V. Independiente: Estandarización de procesos Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Adaptabilidad • Procedimientos • Tecnología <p>Indicadores VI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Entrenamiento • Capacidad de respuesta • Tiempo de respuesta • Ejecución • Grado de cumplimiento • Conformidad • Automatización • Herramientas 	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Alcance o Nivel: Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 138</p> <p>Muestra: 102</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

relaciona la tecnología con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao?

eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

OE4: Determinar de qué manera la tecnología se relaciona con la eficiencia operativa de la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024.

HE3: Los procedimientos de gestión se relaciona Significativamente en la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

HE4: Los resultados se relacionan Significativamente en la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chinchao, Huánuco 2024

V. Dependiente:

Eficiencia operativa

Dimensiones:

- Productividad
- Uso de recursos
- Flexibilidad
- Satisfacción
- Cumplimiento normativo

Indicadores VD:

- Metas
 - Gestión
 - Eficiencia
 - Gasto
 - Consumo
 - Adaptación
 - Reajustes
 - Desempeño
 - Motivación
 - Seguridad
 - Auditorias
-

ANEXO 2

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

El objetivo de este trabajo es Determinar de qué manera la estandarización de procesos se relaciona con la eficiencia operativa en la municipalidad distrital de chinchao. Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada una de las siguientes preguntas marcando la opción correspondiente en una escala de 1 a 5, donde:

1 = NUNCA 2 = RARAMENTE 3 = A VECES 4 = FRECUENTEMENTE
5 = SIEMPRE

VARIABLE INDEPENDIENTE:

1. ¿Tiene claridad sobre los procedimientos estándar necesarios para realizar sus funciones diarias?

1 2 3 4 5

2. ¿Recibe capacitación regular para comprender y aplicar los procedimientos estandarizados en su trabajo?

1 2 3 4 5

3. ¿Es capaz de adaptarse rápidamente a cambios inesperados en sus responsabilidades laborales?

1 2 3 4 5

4. ¿Considera que la municipalidad responde de manera oportuna ante cambios normativos o tecnológicos?

1 2 3 4 5

5. ¿Diría que la implementación de los procesos estandarizados en la municipalidad se realiza de manera eficiente y sin retrasos?

1 2 3 4 5

6. ¿Se cumplen estrictamente los procedimientos establecidos en todas las áreas de la municipalidad?

1 2 3 4 5

7. ¿Existen auditorías o controles internos para garantizar que los procesos se ajusten a las normativas establecidas?

1 2 3 4 5

8. ¿Se utilizan sistemas automatizados para agilizar los procesos administrativos?

1 2 3 4 5

9. ¿Considera que las herramientas tecnológicas disponibles son suficientes para apoyar los procesos estandarizados en su área de trabajo?

1 2 3 4 5

VARIABLE DEPENDIENTE:

10. ¿Cree que los procesos actuales ayudan a alcanzar las metas de productividad establecidas por su oficina?
1 2 3 4 5
11. ¿La estandarización de procesos ha mejorado la gestión del tiempo en la realización de tareas diarias?
1 2 3 4 5
12. ¿Los procesos administrativos actuales contribuyen a un uso más eficiente de los recursos materiales y financieros de la municipalidad?
1 2 3 4 5
13. ¿Piensa que se ha reducido el gasto innecesario gracias a los procesos establecidos?
1 2 3 4 5
14. ¿Considera que los recursos se utilizan de manera óptima en la ejecución de los procesos actuales?
1 2 3 4 5
15. ¿Los procesos establecidos facilitan la adaptación de la municipalidad a nuevas demandas o cambios regulatorios?
1 2 3 4 5
16. ¿Con qué frecuencia se realizan ajustes en los procesos para mejorar la respuesta ante nuevos desafíos?
1 2 3 4 5
17. ¿Cree que los procesos actuales mejoran el reconocimiento de su desempeño laboral y el de su equipo?
1 2 3 4 5
18. ¿Los procesos actuales contribuyen a un clima laboral positivo y colaborativo?
1 2 3 4 5
19. ¿Los procesos actuales aseguran el cumplimiento de las normativas de seguridad aplicables?
1 2 3 4 5
20. ¿La implementación de procesos actuales facilita la preparación y éxito en auditorías internas y externas?
1 2 3 4 5

ANEXO 3

PANEL FOTOGRÁFICO



ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



15 de setiembre de 2024

Asunto: Autorización para la Realización del Proyecto de Investigación

Estimado(a) Elvis Manuel, Izquierdo Acosta:

En respuesta a su solicitud, quiero informarle que la Municipalidad Distrital de Chinchao autoriza la realización de su proyecto de investigación titulado "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y EFICIENCIA OPERATIVA DE LA MUNICIPLAIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO, 2024".

El objetivo de su investigación, enfocado en la eficiencia operativa en procesos administrativos, está alineado con el interés de esta institución en mejorar la calidad de sus servicios y optimizar su gestión. Por tal motivo, le brindaremos las facilidades para el desarrollo del proyecto, bajo las siguientes condiciones:

- 1. Acceso a Información:** Podrá acceder a la información y documentos pertinentes siempre que no comprometan la confidencialidad o las normativas legales vigentes.
- 2. Entrevistas y Encuestas:** Tendrá autorización para realizar entrevistas y encuestas con el personal de la Municipalidad, previa coordinación con las áreas involucradas.
- 3. Normas de Confidencialidad:** Toda la información obtenida deberá ser manejada de manera ética y confidencial, utilizándose únicamente para fines académicos.
- 4. Informe Final:** Se solicita que, una vez concluida su investigación, remita una copia del informe final a la Municipalidad para su conocimiento y análisis.

Para facilitar el desarrollo de su investigación, le asignamos como punto de contacto al **Sr. Mario Rodolfo Sanchez Figueroa**, quien podrá asistirle en la coordinación con las áreas correspondientes. Puede comunicarse con él al teléfono **943 811 263**.

Le deseamos éxito en su investigación y reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo de estudios académicos que contribuyan al progreso de nuestra comunidad.

Atentamente,



AV. DOS DE ENERO S/N PLAZA DE ARMAS – ACOMAYO