



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles 2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. CERNA VEGA, Luis Roberto

**ASESOR:**

Dr. GRADOS VASQUEZ, Martin Manuel

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2017**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios por haber permitido que pueda culminar con la Tesis, en segundo lugar lo dedico a mi esposa e hijos (Andréé, Scarlett y Nicole), quienes siempre me estimularon para poder lograr mis sueños, a ustedes mi corazón y agradecimiento.

**El Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haber permitido que haya llegado hasta donde estoy, por su bendición con la cual logre hacer realidad mis sueños.

A la escuela de posgrado de la universidad cesar vallejo, por darme la oportunidad de estudiar y llegar a ser un magister.

Al asesor Dr. Grados Vásquez Martin Manuel por su apoyo profesional y valioso aporte incondicional en el desarrollo y culminación de la presente Tesis.

A todos mis docentes que durante los estudios de grado, impartieron sus conocimientos y nos formaron para enfrentar los retos que a futuro se nos presentaran.

**El Autor**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

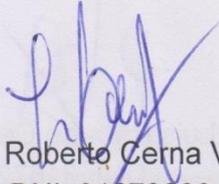
Yo, Luis Roberto Cerna Vega, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 31672880, con la tesis titulada: "Percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La presente tesis es de mi propia autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para la información fuente consultada; por lo tanto afirmo que mi tesis no ha sido copiada ni parcial ni totalmente.
- 3) Mi tesis no ha sido auto plagiada; es decir que, no he publicado ni presentado anteriormente el presente trabajo para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos mostrados como resultados SON VERDADEROS, no han sido adulterados, ni son replicas o calcados; y por lo tanto los resultados que se presentan en mi tesis se instituirían como aportes al escenario investigado.
- 5) La presente tesis no constituye ni personifica apócrifamente ideas de otros.

De identificarse infracción, como fraude (presentación de datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo que para el caso esté estipulado.

Trujillo, Mayo del 2017

  
Luis Roberto Cerna Vega  
DNI: 31672880

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles 2016”, con la finalidad de determinar si la reingeniería en los procesos de registro garantizará eficiencia en el control de los bienes muebles en el Gobierno Regional La Libertad en el año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

## INDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Trabajos previos.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4 Formulación del problema .....</b>	<b>24</b>
<b>1.5 Justificación del estudio .....</b>	<b>24</b>
<b>1.6 Hipótesis.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7 Objetivos.....</b>	<b>25</b>
<b>1.7.1 General .....</b>	<b>25</b>
<b>1.7.2 Específicos.....</b>	<b>25</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1 Diseño de investigación .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2 Variables, operacionalización .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Población y muestra .....</b>	<b>28</b>
2.3.1 Población.....	28
2.3.2 Muestra.....	29
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>30</b>

2.4.1 Técnicas .....	30
2.4.2 Instrumentos .....	30
2.4.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento .....	30
2.5 Métodos de análisis de datos .....	31
2.6 Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIÓN.....	41
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII. REFERENCIAS.....	43
ANEXOS .....	46

## RESUMEN

La presente investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, simple que se realizó a los trabajadores que laboran en el Gobierno Regional de la Libertad, en los diferentes locales ubicados en el departamento de la Libertad, periodo 2016, con la finalidad de determinar la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.

La población estuvo conformado por 850 trabajadores del cual se obtuvo una muestra representativa de 216 trabajadores quienes cumplieron con los criterios de inclusión. La información se obtuvo a través de un instrumento de encuesta cuya validez del instrumento se obtuvo a través de una muestra piloto. Para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva.

Los resultados muestran que el 56.02% del personal, están de acuerdo con la percepción de que se debe implementar la reingeniería orientada a mejorar los procedimientos de registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional, con respecto a analizar la situación actual institucional, respecto a cómo se realiza el registro y control de los bienes muebles y proponer nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional el 52.31% del personal entrevistado se muestra indiferente ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero si se encuentra de acuerdo con tendencia al total acuerdo (25.93%) cuando se refieren a la percepción de implementar la propuesta de reingeniería orientada a mejorar los procedimientos de registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional periodo 2016.

Palabras Clave: Procedimientos, Registro, Control, Reingeniería.

## ABSTRACT

The present investigation of quantitative, descriptive, simple type that fulfilled the workers who work in the Regional Government of the Freedom, in the different places located in the department of the Freedom, period 2016, with the purpose of determining the perception of the workers of the Regional Government La Libertad regarding the implementation of the reengineering in the processes of registration and the efficiency in the control of the movables in the year 2016.

The sample universe was shaped by 850 workers of which there was obtained a representative sample of 216 workers who expired with the criteria of incorporation. The information was obtained across an instrument of survey which validity of the instrument was obtained across a pilot sample. For the analysis of information descriptive statistics was in use.

The results show that 56.02 % of the personnel, agrees with the perception of which it is necessary to implement the reengineering orientated to improving the procedures of record and control of the personal property of the Regional Government, with regard to analyzing the current institutional situation, with regard to how there is realized the record and control of the personal property and to propose new procedures for a constant improvement of the record and control of the personal property of the Regional Government 52.31 % of the interviewed personnel proves to be indifferent not in agreement not in disagreement, but if he meets in agreement trend to the total agreement (25.93 %) when they refer to the perception of implementing the offer of reengineering orientated when to improve the procedures of record and control of the personal property of the Regional Government period 2016.

Key words: Procedures, Record, Control, Reengineering.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

En la gran mayoría de instituciones del Estado Peruano, al área de patrimonio, no se le da la importancia debida, tal es así que en muchas de estas instituciones, aun a la fecha no existe esta área, es decir no está considerada en el organigrama, sino que depende del área de logística, esto ocasiona que se le reste importancia, siendo patrimonio un área muy compleja y delicada debido a los procedimientos que se deben de realizar durante la administración y/o disposición de los bienes muebles del Estado.

Las deficiencias existentes en el manejo de los bienes muebles del Estado, sobre todo en lo referente al Registro y Control de la información referida a los Bienes Muebles en el Gobierno Regional La Libertad, vienen ocasionando un retraso en la distribución, ubicación, codificación, asignación, administración, disposición y otros procedimientos, no solamente concierne a la documentación que se maneja, sino también de los diferentes bienes adquiridos para el desempeño de las labores del personal de la mencionada institución del Estado; esto posiblemente obedece a un sistema administrativo deficiente, erróneo, que con el pasar de los años no admite modificaciones y/o actualizaciones de sus Instrumentos de Gestión.

Debido a la problemática que se presenta cada año, existen procedimientos y/o actividades inconclusas, que dejan muchas brechas al momento de desarrollarse, lo que ocasiona que cada año el número de bienes muebles faltantes en los inventarios, se vaya incrementado de acuerdo a lo que se observa en la información anual de inventarios que se remite a la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN) que es el ente rector y se encarga de realizar la difusión normativa en los tres niveles de gobierno: Nacional, Regional y Local, referida a todos los actos que se realizan sobre los bienes del Estado.

En la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial del Gobierno Regional La Libertad, se han identificado diversas actividades que no están normadas en los procesos técnicos de la institución, estas actividades deberían de

incluirse dentro de los procesos con el fin de llevar a cabo de manera eficiente los actos de administración y disposición de los bienes muebles del Estado. Estas actividades son:

- Los Bienes Muebles recién adquiridos, muchas veces no ingresan por el Almacén Central, son dejados por los proveedores directamente a los usuarios.
- No se cuenta con lineamientos estándares de cómo debe y en qué momento llegar la documentación fuente para el registro y control de los bienes muebles nuevos.
- Existe alguna resistencia por parte del personal del Gobierno Regional La Libertad a firmar los documentos sustentatorios de la Asignación en Uso de los bienes muebles.
- Falta de comunicación oportuna del trabajador, respecto de los cambios y/o traslados de sus bienes muebles asignados, ocasionando pérdidas de bienes muebles.
- No se da la importancia debida al Inventario Físico de bienes muebles, el cual se lleva a cabo una vez al año, ocasionando el incremento de bienes muebles faltantes por una mala recolección de información.
- Los bienes muebles cedidos mediante actos de administración a las diferentes instituciones, una vez terminados los plazos, no se pueden recuperar, pues no se cuenta con procedimientos establecidos para el recupero de los mismos.
- No se lleva un adecuado control del almacenamiento de los bienes muebles en estado malo, lo que dificulta la identificación física de los mismos.
- No se cumple con el Plan Anual de Capacitaciones (PAC), quedando el personal de la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial desactualizado respecto a los cambios, modificaciones y/o nuevas directivas emanadas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN).

Estas actividades que no están normadas, podrían llevar al personal de nivel directivo, así como a los responsables de la ejecución de los

procesos de registro, administración y control de la propiedad mobiliaria estatal, a incurrir en faltas de orden administrativo e incluso penal, dependiendo el grado de participación y decisión si llegase a existir perjuicio para el Estado.

## **1.2 Trabajos previos**

Castillo, J (2004) En su estudio de investigación reingeniería y gestión municipal, el autor utiliza como metodología, la comparación de resultados de gestión entre gobiernos locales y organizaciones privadas que han aplicado la reingeniería de manera eficiente y eficaz como instrumento de gestión. El análisis se ha realizado a los dos últimos quinquenios. Las fuentes de investigación secundarias que ha considerado son: El instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), las oficinas de Estadística del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la Asociación Nacional de Municipalidades (AMPE) y el Banco Central de Reserva (BCR). La conclusión a la que se llega es que la reingeniería en la gestión de los gobiernos locales, beneficia a los ciudadanos, debido a que se optimiza la prestación de los servicios municipales, se racionalizan los procesos y las áreas funcionales pueden integrarse a través de los Sistemas de Información Gerencial, se establecen con los vecinos canales de comunicación directa.

Rosales, A (2012) La investigación reingeniería de los procesos administrativos para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ibarra, manifiesta que la finalidad del estudio es la de mejorar el proceso administrativo que se aplica en la empresa, para mejorar la eficiencia y la calidad de servicio de la organización. Se estudió una muestra de 162.86 personas que a la fecha laboran en la empresa EMAPA-I y que son parte de la planta de funcionarios, empleados y trabajadores activos. Para el diagnóstico situacional se utilizaron encuestas y entrevistas aplicadas. Concluyéndose que no se ha cumplido en su totalidad con el plan estratégico, en consecuencia la no consecución de los objetivos institucionales, razón por la cual el estudio

propone estrategias y metodologías que se deben aplicar para una correcta reingeniería de procesos de EMAPA-I.

Bustamante, M y Isaac, C (2011) El objetivo del estudio procedimiento para el mejoramiento de procesos en Copextel, es diseñar y luego implantar un procedimiento capaz de organizar y mejorar los procedimientos de la empresa. Se concluyó que como primer proceso a mejorar debería ser Servicios Técnicos, debiéndose reducirse las principales causas de influencia para el mal funcionamiento de este, la forma de cálculo de los indicadores fue mejorada, se capacito a los trabajadores en temas del Manual de Servicios Técnicos y en comunicación de atención al cliente, las deficiencias que se detectaron en el diagnóstico de imagen interna y externa fueron corregidas.

Villanueva, L (2003) Realizó el estudio de investigación reingeniería de procesos en la administración pública, en el que manifiesta que sus aportes sobre el estudio de la gestión de la administración pública, resaltarán el impacto en el desarrollo social, estatal y académico. Los objetivos del estudio fueron describir la situación de la gestión administrativa estatal para mediante una simulación del proceso de gestión administrativa poder medir los tiempos y revisar los problemas del modelo actual de negocio. Se aplicó como metodología el de utilizar las técnicas de modelado y la simulación para las etapas del Modelo de madurez de procesos, que a pesar de estar diseñado para el análisis del desarrollo de software, se puede aplicar en general a los procedimientos empresariales. La población que se consideró fue de 500 unidades ejecutoras (Pliegos presupuestarios) organizadas por funciones y la muestra fue de una institución de la función Desarrollo Humano. En el estudio se concluye que las técnicas de modelado y simulación forman parte de una herramienta que permite aplicar la reingeniería de procesos al examinar diferentes escenarios usando parámetros y variables, así mismo indica que se puede mejorar el tiempo de atención de las

necesidades, a fin de aplicar reformas para el inicio de las soluciones de los problemas que afronta el sector público.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Los procedimientos se caracterizan por tener un fin común, el cual es que una actividad específica este definida y se repita de la misma manera al hacerla. Esto da lugar al establecimiento de reglas para marcar la pauta y la uniformidad de las actividades, evitando de esta manera los errores operativos o de una incorrecta toma de decisión; facilita el entrenamiento del personal, es información que se trasmite y es parte importante en la gestión del conocimiento de las organizaciones.

Según Prieto (1997), un procedimiento es una serie de pasos claramente definidos, para trabajar de manera correcta, disminuyendo las probabilidades de error, omisión o de accidente. También Prieto lo define como la manera de ejecutar determinadas operaciones que se realizan de la misma manera.

Así mismo Gómez Ceja (1995), define que los procedimientos son una serie de labores relacionadas entre sí, que conforman un determinado orden en el tiempo y la forma como se ejecuta un trabajo, para el logro de un determinado fin.

Son labores relacionadas entre sí, porque son diferentes operaciones variadas, enlazadas sucesivamente para obtener el resultado esperado.

Conforman un determinado orden en el tiempo, porque van una a continuación de otra, en orden lógico.

Por último la forma como se ejecuta un trabajo, porque nos dice el ¿Cómo?, el ¿Quién? y el ¿Donde? del trabajo. (Gómez, 1995).

Los autores García Martínez y Munch Galindo (2004) nos dicen que los objetivos de los procedimientos son:

- Establecer una secuencia para realizar las actividades específicas y rutinarias, para no repetir un trabajo desde el inicio hasta el fin.
- Establecer un determinado orden en el tiempo así como la secuencia de actividades que deben seguirse al realizarse un trabajo repetitivo.
- Determinar un orden al realizar un conjunto de actividades.
- Simplificar los métodos de trabajo, se debe eliminar operaciones y papelería que no es necesaria, de tal forma que se puedan reducir los costos de las actividades.
- Eliminar operaciones, uniéndolas entre si o al suprimirlas.
- Cambiar el orden de las operaciones para lograr mayor eficacia.
- Eliminar transportes que no hagan falta o reducirlos a lo mínimo para tener menos tiempo.
- Eliminar las demoras con la finalidad de tener menos tiempo.
- Centralizar las inspecciones sin dejar de lado el control interno.
- Situar en el punto clave las inspecciones.
- Eliminar los “cuellos de botella”, es decir los estacionamientos innecesarios. (García y Munch, 2004).

Según Guillermo Gómez Cejas (1995), los procedimientos se pueden concebir como hábitos o costumbres de un organismo social.

Se debe establecer una relación de semejanza con los hábitos de una persona y ver qué importancia tienen estos en su vida. Ante hábitos o costumbres negativos de una persona, esta no podrá cumplir los propósitos debido a las dificultades que presenta, no pudiendo realizarse plenamente. Así mismo, mientras más complejos, ilógicos o contradictorios sean los procedimientos de un organismo social, no se podrán cumplir los objetivos establecidos. Es por ello la importancia de mejorar los procedimientos.

Por otro lado los autores García Martínez y Munch Galindo (2004), manifiestan que los procedimientos son importantes en el planeamiento adecuado, debido a que:

- Determinan el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Fomentan la eficiencia y la especificación.
- Determinan con claridad las responsabilidades para que no se dupliquen.
- Determinan la forma de cómo se realizan las actividades así como en qué momento y quien las realiza.
- Se aplican a las actividades que se presentan de manera repentina.

Siguiendo a Gómez Cejas (1995), este nos proporciona lineamientos a seguir para el estudio de los procedimientos, estos son:

- Seleccionar el procedimiento a estudiar.
- Registrar toda la información relacionada al procedimiento.
- Examinar la información relacionada al procedimiento de manera crítica, de acuerdo a las preguntas.
- Desarrollar los procedimientos más adecuados a los objetivos y a las políticas de la empresa.
- Adoptar los procedimientos o el procedimiento propuesto.

De igual forma, el autor antes citado nos dice cuál es la dirección a seguir al estudiar los procedimientos, también nos dice cuáles son las etapas de los procedimientos, así se pueden incluir las siguientes:

- Identificar los productos y/o servicios a alcanzar.
- Determinar el objetivo del procedimiento.
- Analizar e identificar los requisitos e información de entrada.
- Levantar la información general y estructurar.
- Determinar las etapas claves y los niveles de decisión.
- Analizar la delegación de facultades y la desconcentración administrativa. (Gómez, 1995).

Para la adopción de un procedimiento propuesto, siguiendo con Gómez Cejas (1995), manifiesta que se debe contar con la conformidad de la dirección y para solicitarla el informe debe contener lo siguiente:

- Costear cada procedimiento, es decir el actual así como el propuesto. Deben medirse en tiempo y dinero a fin que se pueda explicar los beneficios que se puedan obtener al implementarlo.
- Costear la implementación de un procedimiento nuevo. Debe explicarse cuantificablemente la inversión para desarrollarlo o si se está cambiando por el que se realizaba anteriormente para obtener una motivación mayor y convencer a los directivos.
- Decisiones ejecutivas para la implantación del nuevo método. Debe detallarse cada uno de los puntos de las normas que debe seguir el nuevo conjunto de procedimientos para poder generar una gran responsabilidad y formalidad de la propuesta. (Gómez, 1995).

Por otra parte Arias Coello, manifiesta que procedimiento es la forma específica de cómo se lleva a cabo un proceso. Los procedimientos se explican en la documentación que contiene el objeto y el campo donde se aplica la actividad; que se hace; donde, como y cuando se debe llevar a cabo; que es lo que se debe utilizar en materiales, equipos y documentos, como debe de ser el control y registro. Los procedimientos se conciben como la práctica o costumbres de un organismo social para lograr los objetivos así como un desarrollo organizacional eficiente.

Como características propias de los procedimientos tenemos que no son de aplicación general si no específica de acuerdo a la situación particular, tienen una gran aplicación en los trabajos repetitivos, facilitando la aplicación continua y sistemática, siendo elásticos y flexibles, adaptables a las exigencias de las nuevas situaciones. (Arias, 2013).

De acuerdo a la información tomada del artículo de Pérez Verzini, este nos proporciona diez pasos para el Rediseño de un Proceso, aduciendo que se trata de una Reingeniería Local, los pasos a seguir son:

1.- Elección del proceso que se va a rediseñar. Para esto se debe tener en cuenta cuales son los factores críticos de éxito de la institución. Se

debe identificar el proceso que al mejorarse afectara significativamente la performance de la organización.

2.- Identificar los resultados deseados para este proceso. El personal que labore en la reingeniería del proceso debe hacerse una imagen mental del resultado que se espera alcanzar, los objetivos deben de ser cuantificados lo más posible, asignándoles números reales. La clave para el éxito de la reingeniería será llegar a un común acuerdo con todos los involucrados ya sean internos y/o externos.

3.- Recopilar la mayor cantidad de datos e indicadores que suministren en la actualidad una imagen clara del proceso.

4.- Elaborar un diagrama de flujo del proceso, sin dejar de consignar nada de importancia.

5.- Rediseño del proceso. Una vez que se tiene la situación actual del proceso, se debe contrastar con la condición requerida para identificar las brechas que se puedan presentar.

6.- Identificación de las variables críticas del proceso y los puntos de control. Cuando se rediseña un proceso, se tendrán que identificar aquellos problemas que son pocos pero muy importantes, los cuales al ser controlados, aumentan las probabilidades de éxito.

7.- Asignación de responsabilidades. Se debe tener bien en claro y por escrito, quien es el responsable de la correcta implementación del proceso.

8.- Seleccionar Indicadores de Gestión. Estos se deben elegir entre los puntos de control con variables críticas, mediante el cual la Gerencia pueda chequear de forma regular el rendimiento del sector estudiado.

9.- Redactar el Procedimiento. Se deberá escribir el procedimiento para que quede plasmado como debe desarrollarse el proceso, para luego y tal como lo sugiere la norma ISO 9001, proceder a poner al corriente a los involucrados.

10.- Implementación y Evaluación. Se debe señalar un tiempo adecuado para evaluar y reevaluar la efectividad del proceso luego de las decisiones tomadas. Se debe repetir cada cierto tiempo el ciclo total. (Pérez 2007).

Una de las herramientas que ha aparecido para el trabajo administrativo, en las últimas dos décadas es la Reingeniería, la cual propone un rediseño total de los procesos de tal manera que se puedan hacer más eficaces y las organizaciones puedan lograr la satisfacción del cliente, reducción de costos, calidad de productos y tiempo de respuesta.

Han surgido diferentes modelos desde que se conoció el concepto de reingeniería, es por eso que para el presente estudio se han considerado solo los siguientes:

Por su parte Hammer y Champy (1994), son los pioneros en los conceptos de reingeniería, ante una era de cambios tecnológicos y mayor competitividad, proponen un cambio de modelos y necesidades en los negocios, sin proporcionar una metodología para emprender o hacer proyectos. Los autores de este modelo hablan de la obsolescencia de los modelos organizacionales y proponen un cambio radical en las organizaciones en vez de las mejoras no sustanciales.

Los cambios radicales en las organizaciones se deben hacer siempre pensando en el cliente, tratando de reducir los costos, si bien es cierto no se habla de un método específico, si se indica cuatro pasos para llevar a cabo la reingeniería: 1) revisión fundamental, para definir dentro de la compañía qué se debe hacer y como lo deben hacer; 2) rediseño radical, desechar los procedimientos y estructuras existentes para innovar nuevas formas de trabajo; 3) mejoras espectaculares, gran rendimiento y no pequeñas mejoras; 4) proceso, conjunto de actividades destinadas a producir un producto de valor para el cliente.

Así mismo los autores Morris y Brandon (1994), nos proporcionan conceptos modernos relacionados con la reingeniería, apreciándose su evolución, por eso viene a ser un modelo muy completo, proporcionando las últimas herramientas tecnológicas y empresariales que nos permiten llevar a cabo los procesos con una nueva definición de reingeniería dinámica de los negocios. Encamina a los procesos en dos partes: en el posicionamiento y en la aplicación del proyecto.

El posicionamiento se refiere al dimensionamiento y la preparación para el cambio de pasar de un paradigma actual a uno que pueda ser continuo, definiendo los objetivos, las estrategias, la formación de equipos de trabajo, otros.

Logrado el posicionamiento, continúa el proceso de reingeniería, incorporando técnicas y herramientas tecnológicas modernas a la metodología tradicional de proyectos de nueve pasos.

Por otro lado, Manganelli y Klein (1995), explican paso a paso como hacer reingeniería, proporcionando una guía completa metodológica, resumida en 5 etapas con 54 tareas que se deben seguir; se enfocan en una reingeniería rápida a la cual llaman "Rápida RE", obteniendo resultados rápidos y sustantivos que permiten realizar cambios radicales en los procesos estratégicos de valor agregado. El tiempo de duración de los procesos debe ir desde los 6 meses hasta el año, ya que los altos ejecutivos esperan resultados a corto plazo.

La metodología inicia con la preparación del proyecto, yendo hasta la etapa de transformación de los procesos rediseñados, accionando los mecanismos de cambio continuo.

Scheer (1999), tiene un enfoque directo y práctico de la reingeniería, usando la tecnología, presentando el concepto de ARIS (Arquitectura de Sistemas de Información Integrados), que usando los modelos de negocios y de datos en materia de sistemas, desarrollo los proyectos de mejora empresarial.

Este modelo para facilitar la aplicación de la reingeniería utiliza tecnología moderna, es decir es de sistemas. Se explican las fases que lleva todo proyecto de información tecnológica, analiza los datos antes de implementarlos, para facilitar el logro de los objetivos. Este modelo entre la definición del negocio y la implementación tecnológica, en sus tres fases introductorias, define los requerimientos, especifica el diseño y describe la implementación.

Así mismo debemos entender como Proceso Administrativo al conjunto de actividades que debe llevar adelante el administrador para aprovechar de la mejor manera los recursos humanos, técnicos, materiales y otros, con los que cuenta la empresa.

El proceso administrativo es la herramienta a aplicar por las organizaciones para poder lograr sus objetivos, ganancias y necesidades sociales. Si los directivos de la organización realizan una buena gestión, es probable que la organización cumpla sus metas, pudiéndose medir el desempeño de los administradores o gerentes según el grado de cumplimiento que estos directivos tengan con el proceso administrativo. (Hurtado, 2008).

Con un procedimiento, se siguen una serie de pasos predefinidos para realizar una labor de manera eficaz. Su objetivo debe ser único y fácilmente identificable, existe la posibilidad de diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con diferentes estructuras y etapas que ofrezcan más o menos eficiencia.

Un registro es un reconocimiento de una situación importante. Esto se refiere a un gran número de situaciones que tienen un determinado fenómeno y sus particularidades específicas y debe quedar de forma estable y permanente, de tal manera de que exista al respecto un conocimiento para terceros o para llevar un control. Las entidades públicas suelen ser los lugares donde este tipo de situaciones se hacen recurrentes, debido a que suelen tomar de forma continua referencias de la población para lograr una administración más eficiente.

El control es el proceso de verificación del desempeño de las diversas funciones o áreas de una organización. Generalmente esto se realiza mediante una comparación entre el rendimiento que se espera y el que es observado, de esta manera se verifica si los objetivos se van cumpliendo, permitiendo realizar las correcciones necesarias.

Control consiste en medir y corregir las actividades de los subordinados para asegurarse que los eventos se ajustan a los planes. (Koontz y O'Donnell, 1972).

El control se ejerce a todo nivel en las organizaciones; desde los niveles superiores, hasta los inferiores, desde los jerárquicos hasta los operativos. (Haimann, 1995).

Finalmente, entendemos por Reingeniería, como todas las actividades que permitan reformular de manera total, los procesos (Administrativos, contables y financieros) en una organización, lo que conlleva a una transformación y adaptación a los nuevos modelos estructurales y tecnológicos, con el fin de aumentar su productividad, eficiencia y eficacia, buscando la mejora continua así como la modernización.

Reingeniería es el rediseño total de los procesos, buscando alcanzar mejoras asombrosas en medidas críticas y coincidentes de rendimiento, tales como costos, servicios, calidad y rapidez (Hammer y Champy, 1994).

La reingeniería de los procesos se entiende como un conocimiento esencial y profundo de los procesos de cara al valor agregado que se les da a los clientes, para poder rediseñar a profundidad los procesos y que se implanten cambios esenciales para conseguir mejoras espectaculares en proporciones críticas del rendimiento, modificando la finalidad del trabajo y los elementos del negocio, de modo que se establezcan nuevas tácticas corporativas. (Alarcón, 1998).

Reingeniería es el diseño rápido y sustancial de los procesos estratégicos de valor agregado y de todas las estructuras organizaciones que los sustentan, con la finalidad de obtener buenos resultados en la productividad de la organización.... La reingeniería de procesos analiza el funcionamiento y el valor de los procesos que existen en el negocio para

realizar cambios radicales que mejoran espectacularmente los resultados, a juicio del cliente. (Klein y Manganelli, 1989).

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Se ve la necesidad de investigar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016 y si su aplicación sirve a la institución para cumplir con los objetivos planteados, de manera eficiente y eficaz en los procedimientos con más dificultades o problemas referidos al tema del registro de bienes muebles nuevos y al de responsabilidades administrativas con respecto al control de los bienes muebles faltantes estatales.

Desde el punto de vista social, se justifica porque al llevar a cabo un debido control y tutela de los Bienes Muebles del Gobierno Regional La Libertad, nos va a permitir una gestión eficiente de los mismos, así como maximizar su rendimiento económico y social, en beneficio de los trabajadores y público usuario.

Así mismo desde el punto de vista práctico, se justifica el conocer la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad, frente a los problemas que se advierten al realizar el Registro y Control de los Bienes Muebles de la institución, con los resultados obtenidos se podrán mejorar los procedimientos actuales.

## **1.6 Hipótesis**

H1: La percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad es positiva respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.

Ho: La percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad es negativa respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 General**

Conocer y analizar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016

### **1.7.2 Específicos**

1. Identificar la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad para determinar si el registro y control se realiza de manera eficiente y eficaz siguiendo con los procedimientos generales descritos en los documentos de gestión de la institución en el año 2016.
2. Analizar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a cómo se realizan actualmente los procedimientos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.
3. Identificar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a aplicar nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El diseño de investigación es Diseño Descriptivo Simple

<b>M - O</b>
--------------

Dónde:

**M:** Muestra con quienes vamos a realizar el estudio.

**O:** Información (observaciones) relevantes o de interés que recogemos de la muestra.

## 2.2 Variables, operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Reingeniería de procesos	Son todas las actividades que permitan reformular de manera total, los procesos (Administrativos, contables y financieros) en una organización, lo que conlleva a una transformación y adaptación a los nuevos modelos estructurales y tecnológicos, con el fin de aumentar su productividad, eficiencia y eficacia, buscando la mejora continua así como la modernización	Es el modo como se reestructura el procesamiento de la información referente al registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad; plasmados en los Instrumentos de Gestión para facilitar la labor y coberturar el mayor porcentaje de procedimientos desactualizados a la fecha.	Eficiencia y Eficacia	Percepción de los trabajadores	Ordinal
			Nuevos procedimientos	Percepción de los trabajadores	Ordinal
Eficiencia en el control	Actividad que permite el cumplimiento de las metas y objetivos de control asignados	Es el cumplimiento de metas y objetivos orientadas al control de bienes muebles en el Gobierno Regional de La Libertad	Control	Percepción de los trabajadores	Ordinal

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Para nuestro caso, la Población (N) de nuestro estudio, está constituido por 850 trabajadores de ambos sexos del Gobierno Regional La Libertad, distribuidos en 502 trabajadores de sexos masculino y 348 trabajadores de sexo femenino, todos ellos bajo la modalidad de Servicios Personales (Nombrados D.L. N° 276) y en el Régimen Especial 1057 (CAS), que tienen a su cargo bienes muebles asignados en uso para el desempeño de sus funciones y que laboran en las diferentes áreas de los locales ubicados en el departamento de La Libertad, periodo 2016, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 01 DISTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA POBLACIÓN DEL GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD – 2016**

Locales	Sexo		N° de Trabajadores
	M	F	
Aldea Infantil	6	14	20
Casa de Gobierno	48	24	72
Casa de la Identidad Regional	1	2	3
Centro del Patrimonio Histórico, Documental y Bibliográfico	2	2	4
PEPIT y GR Administración y Adjudicación de Terrenos	30	9	39
GR de Trabajo y Promoción del Empleo	33	34	67
GR de Energía Minas e Hidrocarburos	22	5	27
GR de Agricultura	3	3	6
GR de Desarrollo e Inclusión Social	23	33	56
PROIND - Trujillo	83	48	131
Sede Central	251	174	425
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>348</b>	<b>850</b>

**Fuente:** Base de Datos de Bienes Codificables SIADesk de la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial del Gobierno Regional La Libertad.

### 2.3.2 Muestra

El tamaño de una muestra debe ser representativo para que tenga validez, esto debido al principio de que las partes representan al todo.

Como tenemos un tamaño de población bajo, la muestra es determinada mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de muestra

Z = Límite de confianza requerido

p = Representa a los aciertos

q = Representa a los errores

E = Representa el error máximo admisible; o nivel de precisión para generalizar los resultados.

#### CALCULO PARA SELECCIÓN DE LA MUESTRA

N = Tamaño de población = 850

Z = Límite de confianza de 95% = 1.96

p = Proporción esperada 25% = 0.25

q = (1 - p) = (1 - 0.25) = 0.75

E = Precisión del 5% = 0.05

El tamaño de muestra es n = 216

Con este resultado se realizaron las encuestas y se determinó la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de

registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

En la presente investigación se procederá a seguir en el proceso de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta para conocer la opinión que tiene un grupo al azar de trabajadores del Gobierno Regional La Libertad sobre el problema descrito.

### **2.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario:** Se aplicó el instrumento a 216 personas que laboran bajo la modalidad de Servicios Personales (Nombrados D.L. N° 276) y en el régimen Especial 1057 (CAS), que tienen a su cargo bienes muebles asignados en uso para el desempeño de sus funciones y que laboran en los diferentes áreas de los locales ubicados en el departamento de La Libertad del Gobierno Regional La Libertad.

### **2.4.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento**

Para tener la confiabilidad en los instrumentos de recolección de datos, estos se sometieron a una prueba piloto donde se observaron a 20 trabajadores de ambos sexos del Gobierno Regional La Libertad para poder determinar la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach y se calculó mediante la varianza de ítems y la varianza del puntaje total; si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Si su valor está por debajo de 0.8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  = Alfa de Crombach

$K$  = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítems

$V_t$  = Varianza total

Donde  $0.883 > 0.8$  : el instrumento es confiable.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos del presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos:

a) Estadística Descriptiva:

- Elaboración de la Matriz de Base de Datos: Digitando la información recabada de las variables, con los instrumentos utilizados.
- Distribución de Frecuencias: Se utilizaron Tablas y Figuras de barras para representar determinadas características de las variables.
- Elaboración de Cuadros Estadísticos.

b) Así mismo se ha utilizado la técnica de la triangulación de datos realizando una contrastación entre la percepción, observación y la teoría existente referente al tema.

## 2.6 Aspectos éticos

Al realizar el trabajo de investigación, se protegió en todo momento la identidad de cada una de las personas que se consideraron en el estudio, así mismo se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones éticas: La confidencialidad, el consentimiento informado, la libre participación y el anonimato de la información.

- Confidencialidad: Porque la información obtenida en el estudio realizado, no la revelaremos ni divulgaremos para cualquier otro fin.
- Libre participación: Porque los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad participaron sin ser presionados en ningún momento, pero si fueron motivados sobre la importancia que tenía la investigación.
- Anonimidad: Porque desde el comienzo hasta el final de la investigación, se tuvo en cuenta.

### III. RESULTADOS

Con respecto a los resultados se ha tenido en cuenta como se han alcanzado los objetivos después de aplicar los instrumentos correspondientes siendo así para determinar adecuadamente la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016, es por ello que para conocer adecuadamente se debió observar la distribución según la siguiente tabla.

**TABLA 01**

**Distribución sobre la percepción de implementar la reingeniería orientada a mejorar los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016**

RESPUESTA	Femenino		Masculino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
TED	3	3.23	3	2.44	6	2.78
ED	0	0.00	3	2.44	3	1.39
NA ND	15	16.13	15	12.20	30	13.89
DA	51	54.84	70	56.91	121	56.02
TDA	24	25.81	32	26.02	56	25.93
Total	93	100	123	100	216	100

**Fuente:** encuesta realizada por el investigador

#### Interpretación

- Con respecto a la percepción de implementar la reingeniería orientada a mejorar los procedimientos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles del Gobierno Regional La libertad el 56.02% estuvo de acuerdo mientras que el 1.39% estuvo en desacuerdo.

Con respecto al primer objetivo específico, que consistía en identificar la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad para determinar si el registro y control se realiza de manera eficiente y eficaz siguiendo con los procedimientos generales descritos en los documentos de gestión de la institución en el año 2016, utilizando el instrumento del cuestionario se arribaron a los siguientes datos:

**Tabla 02**

**Distribución sobre la percepción de si se realizan de manera eficiente y eficaz los procedimientos de registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016**

RESPUESTA	Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
TED	8	8.60	13	10.57	21	9.72
ED	30	32.26	52	42.28	82	37.96
NA ND	33	35.48	40	32.52	73	33.80
DA	16	17.20	18	14.63	34	15.74
TDA	6	6.45	0	0.00	6	2.78
Total	93	100	123	100	216	100

**Fuente:** encuesta realizada por el investigador

### Interpretación

- En la encuesta realizada el 37.96% están en desacuerdo con los procedimientos de registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional, mientras que el 2.78% están totalmente de acuerdo.

Con respecto al segundo objetivo específico, que consistía en analizar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a cómo se realizan actualmente los procedimientos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 03**

**Distribución de las opiniones al analizar la situación actual institucional, respecto a cómo se realiza el registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016**

RESPUESTA	Femenino		Masculino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
TED	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ED	7	7.53	12	9.76	19	8.80
NA ND	50	53.76	63	51.22	113	52.31
DA	27	29.03	38	30.89	65	30.09
TDA	9	9.68	10	8.13	19	8.80
Total	93	100	123	100	216	100

**Fuente:** encuesta realizada por el investigador

### Interpretación

- Al analizar la situación actual institucional, respecto a cómo se realiza el registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional el 52.31% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo; pero tampoco ninguno de los entrevistados se encuentra en total desacuerdo.

Con respecto al tercer objetivo específico, que pretendía identificar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a aplicar nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016, se arribó a los siguientes resultados:

**Tabla 04**

**Distribución sobre la percepción de aplicar nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016**

RESPUESTA	Femenino		Masculino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
TED	0	0.00	3	2.44	3	1.39
ED	17	18.28	14	11.38	31	14.35
NA ND	50	53.76	63	51.22	113	52.31
DA	26	27.96	40	32.52	66	30.56
TDA	0	0.00	3	2.44	3	1.39
Total	93	100	123	100	216	100

**Fuente:** encuesta realizada por el investigador

**Interpretación**

- Con respecto a la percepción de aplicar nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional de la Libertad el 52.31% no están en acuerdo ni en desacuerdo y el 1.39% están totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo para cada uno respectivamente.

#### IV. DISCUSIÓN

**Con respecto al resultado N° 01** sobre la percepción de implementar la reingeniería orientada a mejorar los procedimientos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles del gobierno regional la libertad en el año 2016, se determinó que el 56.02% estuvo de acuerdo mientras que el 1.39% estuvo en desacuerdo.

En ese contexto, encontramos a Castillo, J (2004) que en su estudio de investigación reingeniería y gestión municipal, el autor utiliza como metodología, la comparación de resultados de gestión entre gobiernos locales y organizaciones privadas que han aplicado la reingeniería de manera eficiente y eficaz como instrumento de gestión.

Por su parte Hammer, M y Champy, J (1994), manifiestan que ante una era de cambios tecnológicos y mayor competitividad, proponen un cambio de modelos y necesidades en los negocios, sin proporcionar una metodología para emprender o hacer proyectos. Los autores de este modelo hablan de la obsolescencia de los modelos organizacionales y proponen un cambio radical en las organizaciones en vez de las mejoras no sustanciales

En este contexto podemos observar que el implementar procesos basados en la reingeniería permitirá que cada procedimiento se realice de manera eficiente y eficaz, reafirmando el resultado de aceptación y acuerdo de la implementación de este nuevo procedimiento.

**Con respecto al resultado N° 02** sobre la percepción de si se realizan de manera eficiente y eficaz los procedimientos de registro y control de los bienes muebles del gobierno regional la libertad en el año 2016, se encontró que el 37.96% están en desacuerdo con los procedimientos de registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional, mientras que el 2.78% están totalmente de acuerdo.

Se ha encontrado y demostrado en la investigación de Rosales, A (2012) respecto a la reingeniería de los procesos administrativos que es de suma importancia realizar un diagnóstico para evidenciar la situación real de los procesos y procedimientos, es por ello concluyo que debe existir una alineación entre los planes estratégico y objetivos institucionales para abordar estrategias bases en este nuevo proceso, proponiendo estrategias metodológicas para garantizar la eficiencia y eficacia de cada proceso.

Por su parte Prieto, J M (1997), manifiesta que un procedimiento es una serie de pasos claramente definidos, para trabajar de manera correcta, disminuyendo las probabilidades de error, omisión o de accidente. Entendiendo en este contexto que para la aplicabilidad de la reingeniería es necesario conocer los procesos, diagnosticar y evidenciar las falencias para mejorar, para el logro de un determinado fin.

Por lo tanto las labores deben de relacionarse entre sí, porque son diferentes operaciones variadas, enlazadas sucesivamente para obtener el resultado esperado, conforman un determinado orden en el tiempo, porque van una a continuación de otra, en orden lógico.

**Con respecto al Resultado N° 03**, sobre las opiniones al analizar la situación actual institucional, respecto a cómo se realiza el registro y control de los bienes muebles del gobierno regional la libertad en el año 2016, se ha encontrado que el 52.31% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo; pero tampoco ninguno de los entrevistados se encuentra en total desacuerdo.

Es por ello, que siguiendo a Bustamante, M y Isaac, C (2011), en su estudio manifiestan debe estudiarse y proponer para el mejoramiento de procesos un procedimiento capaz de organizar y mejorar continuamente. Así mismo los autores Morris y Brandon (1994), nos proporcionan conceptos modernos relacionados con la reingeniería,

apreciándose su evolución, por eso viene a ser un modelo muy completo, proporcionando las últimas herramientas tecnológicas y empresariales que nos permiten llevar a cabo los procesos con una nueva definición de reingeniería dinámica de los negocios. Encamina a los procesos en dos partes: en el posicionamiento y en la aplicación del proyecto.

Asimismo, menciona Villanueva, J (2003), que las técnicas de modelado y simulación forman parte de una herramienta que permite aplicar adecuadamente la reingeniería de procesos al examinar diferentes escenarios usando parámetros y variables, así mismo indica que se puede mejorar el tiempo de atención de las necesidades, a fin de aplicar reformas para el inicio de las soluciones de los problemas que afronta el sector público.

En este resultado, se puede apreciar la percepción actual acerca de los procedimientos que se llevan a cabo para el registro y control encuentran un punto medio donde no manifiestan ni conformidad ni disconformidad con los mismos, evidenciando que los problemas existentes para coordinar y organizar el registro y control son evidentes.

**Con respecto al Resultado N° 04**, respecto a la percepción de aplicar nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del gobierno regional la libertad en el año 2016 encontró que el 52.31% no están en acuerdo ni en desacuerdo y el 1.39% están totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo para cada uno respectivamente.

Por otro lado, Manganelli, R y Klein, M (1995), explican paso a paso como hacer reingeniería, proporcionando una guía completa metodológica, resumida en 5 etapas con 54 tareas que se deben seguir; se enfocan en una reingeniería rápida a la cual llaman “Rápida RE”, obteniendo resultados rápidos y sustantivos que permiten realizar cambios radicales en los procesos estratégicos de valor agregado. El

tiempo de duración de los procesos debe ir desde los 6 meses hasta el año, ya que los altos ejecutivos esperan resultados a corto plazo.

Esta metodología inicia con la preparación del proyecto, yendo hasta la etapa de transformación de los procesos rediseñados, accionando los mecanismos de cambio continuo.

Por su parte Scheer, A W (1999), tiene un enfoque directo y práctico de la reingeniería, usando la tecnología, presentando el concepto de ARIS (Arquitectura de Sistemas de Información Integrados), que usando los modelos de negocios y de datos en materia de sistemas, desarrollo los proyectos de mejora empresarial.

Este modelo para facilitar la aplicación de la reingeniería utiliza tecnología moderna, es decir es de sistemas. Se explican las fases que lleva todo proyecto de información tecnológica, analiza los datos antes de implementarlos, para facilitar el logro de los objetivos. Este modelo entre la definición del negocio y la implementación tecnológica, en sus tres fases introductorias, define los requerimientos, especifica el diseño y describe la implementación.

Por lo tanto, es necesario que se realice adecuadamente los procedimientos basados en los procesos de registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional de La Libertad.

## **V. CONCLUSIÓN**

¿Cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016?

1. La percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016, es positiva en un 56.02 % respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016, además debe entenderse que en dicho proceso deben involucrarse no sólo los funcionarios sino todos los actores políticos para lograr la eficiencia y eficacia en el registro y control.
2. Asimismo, se han identificado diversas actividades que no se encuentran normadas en los procesos técnicos de la institución, y esto puede corroborarse con el resultado N° 03 donde al analizar la situación actual institucional, teniendo en cuenta el registro y control de bienes muebles se encontró que el 52.31% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo
3. Teniendo en cuenta la hipótesis de trabajo de la presente investigación se determinó que los trabajadores tienen una percepción positiva acerca de la implementación de nuevos procesos y procedimientos que permitan el control y registro de los bienes muebles del Gobierno Regional de La Libertad, como puede evidenciarse en los resultados de la presente investigación.
4. Finalmente, puede mencionarse que el proceso de reingeniería de procesos será un factor determinante para garantizar eficiencia en el registro y control de bienes muebles teniendo en consideración el diagnóstico realizado y la viabilidad del presente trabajo de investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.** Se recomienda al Gobierno Regional de La Libertad, que las actividades encontradas en el presente trabajo de investigación deban incluirse dentro de los procesos con el fin de llevar a cabo de manera eficiente los actos de administración de registro y control de los bienes muebles del Estado.
- 2.** Se recomienda implementar en base a la reingeniería de procesos, nuevos procedimientos para mejorar el registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional de La Libertad, en base a la eficiencia y eficacia de cada acto administrativo.
- 3.** Asimismo, se recomienda que se cumplan adecuadamente con los plazos establecidos en la normatividad para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos en la entidad de acuerdo a la naturaleza de cada órgano de control y fiscalización propios del Gobierno Regional de La Libertad.
- 4.** Finalmente, se recomienda a los trabajadores que ante la futura implementación de un modelo basado en la reingeniería de procesos, formen parte con su predisposición y experiencia a la efectividad del presente proyecto.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alarcón, J. (1998). Reingeniería de procesos empresariales. FC Editorial.
- Arias, A. (2013). Gestión de los procesos. Madrid: Facultad de ciencias de la documentación.
- Bustamante, M y Isaac, C (2011) Procedimiento para el mejoramiento de procesos en Copextel.
- Castillo, J (2004) Reingeniería y gestión municipal.
- Chandler, A. (1962) Estrategia y estructura. Editorial Beard Books.
- García, J y Münch, L (2004). Fundamentos de administración. México: Mc Graw Hill.
- Gómez, G. (1995). Planeación y organización de empresas. México: Mc Graw Hill.
- Haimann, T. (1965) Dirección y gerencia: La dirección de empresas como actividad profesional. Editorial Hispano Europea.
- Hammer, M. y Champy, J. (1994). Reingeniería de la empresa. Editorial Parramón.
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Editorial ITM.
- Koontz, H. y O'Donnell, S. (1972) Curso de administración moderna: Un análisis de las funciones de la administración. México: Editorial McGraw-Hill.
- Manganelli, R. y Klein, M. (1989). Como hacer reingeniería. Editorial Norma.

Morris, D y Brandon, J (1994). Reingeniería. Cómo aplicarla con éxito en los negocios. España: McGraw-Hill Interamericana.

Pérez, R. (2007). Action Group: 10 pasos para el rediseño de un proceso. Disponible en: <http://www.actiongroup.com.ar/download/reingenieria.pdf>.

Porter, M. (1980). Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. Editorial Grupo Patria.

Prieto, J M. (1997). Los procedimientos de trabajo en el punto de mira didáctico. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/Psyap/taller/procedimientos/sld002.htm>.

Rosales, A (2012) Propuesta de reingeniería de los procesos administrativos para la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ibarra.

Scheer, A W. (1999). Aplicación de la arquitectura de sistemas de información integrados a los procesos de los negocios en las empresas. Colombia: Editorial Norma.

Tregoe, B. y Zimmerman, J. (1983). Estrategia de alta gerencia. Editorial Interamericana.

Villanueva, J (2003) Reingeniería de procesos en la administración pública.

## **Normatividad**

- Directiva N° 001-2015/SBN – Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles Estatales
- Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 27902 – Ley que modifica la Ley N° 27867.
- Ley N° 29151 – Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales y su Reglamento, D.S. N° 007-2008-VIVIENDA.
- Resolución N° 039-98/SBN Aprueban Reglamento para el Inventario Nacional de Bienes Muebles del Estado.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### CUESTIONARIO PARA APLICAR LA REINGENIERIA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y CONTROL DE LOS BIENES MUEBLES DEL GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_

Instrucciones:

Las afirmaciones que se ofrecen a continuación, podrían ser las ideas que los trabajadores de la Institución pueden tener acerca de la aplicación de la Reingeniería en el Gobierno Regional La Libertad. Indique por favor el grado De Acuerdo o Desacuerdo de cada afirmación del cuestionario. Marque con un aspa (X) su número de elección de acuerdo al enunciado y no consulte a otro trabajador. No existen respuestas correctas o incorrectas.

**La escala de cinco puntos es la siguiente:**

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	5
De Acuerdo (DA)	4
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA ND)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (TED)	1

AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
	TED	ED	NA ND	DA	TDA
1.- Cree ud. que el Gobierno Regional La Libertad a través del personal encargado vigila el cumplimiento de los objetivos, la misión, la visión y otros de la institución					
2.- Cree ud. que el Gobierno Regional La Libertad se encuentra en una constante evaluación de sus procesos y procedimientos					
3.- Cree ud. que en el Gobierno Regional La Libertad se evalúan los procesos a fin de comprobar si todavía son eficientes y eficaces, para poder determinar el grado de obsolescencia de estos procesos					
4.- Cree ud. que los actuales Documentos de Gestión (ROF, MOF y otros) son documentos claros , precisos y actualizados de los procesos relevantes del Gobierno Regional La Libertad					

AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
	TED	ED	NA ND	DA	TDA
5.- Cree ud. que los procedimientos descritos en el MOF y otros del Gobierno Regional La Libertad están actualizados o son susceptibles a cambios por el hecho de encontrarse obsoletos					
6.- Cree ud. que los Procedimientos de Registro y Control de la Bienes Muebles actuales que maneja el Gobierno Regional La Libertad deben ser trabajados para mejorar la calidad que se brinda en estos servicios					
7.- Cree ud. que los servidores del Gobierno Regional La Libertad están preparados para cambios drásticos, adaptándose rápidamente a nuevas técnicas y buenas practicas					
8.- Está satisfecho con el tiempo que tuvo que esperar para que algún servidor de la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial lo atienda, cómo calificaría esta atención					
9.- Cree ud. que el personal de la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial se encuentra capacitado para la realización de su trabajo					
10.- Cree ud. que el mantener capacitado al personal de la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial con nuevos métodos y tecnologías mejorarían la calidad y gestión de los procesos en dicha área					
11.- Cree ud. que la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial aprovecha al máximo las instalaciones de la institución, contando con un espacio adecuado para almacenar los equipos que no se utilizan y una persona encargada de dicho almacén					
12.- Piensa ud. que el Sub Gerente de Gestión Patrimonial y su personal estén de acuerdo con los procesos de innovación					
13.- Cree ud. que el personal del Gobierno Regional La Libertad que realiza el Inventario Físico anual de bienes muebles, está debidamente capacitado para realizar esta labor					
14.- Está de acuerdo en que el Inventario Físico anual de bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad debe ser realizado por personal contratado bajo la modalidad de Locación de Servicios para esta labor					
15.- Cree ud. que el Inventario Físico anual de bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad debe ser tercerizado, es decir, debe ser una empresa externa la responsable de llevar a cabo esta labor					

AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
	TED	ED	NA ND	DA	TDA
16.- Está de acuerdo en que los procedimientos actuales de Registro y Control de los Bienes Muebles del Gobierno Regional La Libertad motivan la implementación de la Reingeniería					
17.- Recomendaría ud. que se utilice la Reingeniería en los Procedimientos de Registro y Control de los Bienes Muebles del Gobierno Regional La Libertad					
18.- Cree ud. que con la Reingeniería se podrían realizar mejoras en alguno o algunos de los Procedimientos de Registro y Control de los Bienes Muebles del Gobierno Regional La Libertad					
19.- Cree ud. que con la aplicación de la Reingeniería en los Procedimientos de Registro y Control de los Bienes Muebles del Gobierno Regional La Libertad, obtendría resultados positivos					
20.- En qué grado opina ud. que se debe aplicar la Reingeniería en los Procedimientos de Registro y Control de los Bienes Mueble del Gobierno Regional La Libertad					
21.- Que relevancia puede tener el contacto del servidor del Gobierno Regional La Libertad en los resultados de la Reingeniería para los Procedimientos de Registro y Control de los Bienes Muebles					
22.- Cree ud. que al aplicar la Reingeniería en los procedimientos de registro y control de la Sub Gerencia de Gestión Patrimonial evitaría el aumento de los bienes muebles faltantes					
23.- Cree ud. que los servidores del Gobierno Regional La Libertad percibirían los cambios realizados con la aplicación de la Reingeniería como una oportunidad de mejora y se adaptarían a los nuevos procesos					

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2

### Validez del instrumento

La confiabilidad del instrumento se determinara a través del índice de consistencia interna alfa de crombach, si su valor es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Si su valor está por debajo de 0.8 el instrumento que se está evaluando presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

donde:

$\alpha$	=	Alfa de Crombach
$K$	=	Número de ítems
$V_i$	=	Varianza de cada ítems
$V_t$	=	Varianza total

entonces tenemos:

$K$	=	23
$\sum V_i$	=	22.06
$V_t$	=	142.18

reemplazando en la formula tenemos:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = \frac{23}{23-1} \left[ 1 - \frac{22.06}{142.18} \right] = 1.05 [0.8448] = 0.883$$

donde  $0.883 > 0.8$  ∴ el instrumento es confiable.

### Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: Percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles 2016.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Técnica e Instrumentos
¿Cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016?	<p>Objetivo general</p> <p>Conocer y analizar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad para determinar si el registro y control se realiza de manera eficiente y eficaz siguiendo con los procedimientos generales descritos en los documentos de gestión de la institución en el año 2016.</li> <li>• Analizar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a cómo se realizan actualmente los procedimientos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.</li> <li>• Identificar cuál es la percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad respecto a aplicar nuevos procedimientos para una mejora continua del registro y control de los bienes muebles del Gobierno Regional La Libertad en el año 2016.</li> </ul>	<p>H1: La percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad es positiva respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.</p> <p>Ho: La percepción de los trabajadores del Gobierno Regional La Libertad es negativa respecto a la implementación de la reingeniería en los procesos de registro y la eficiencia en el control de los bienes muebles en el año 2016.</p>	<p>Reingeniería de Procesos</p> <p>Eficiencia en el Control</p>	<p>Eficiencia y Eficacia</p> <p>Nuevos Procedimientos</p> <p>Control</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo Simple</p> <p style="border: 1px solid orange; padding: 2px; display: inline-block;">M - O</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra con quien vamos a realizar el estudio.</p> <p>O: Información relevante o de interés que recogemos de la muestra.</p> <p>Población 850 Trabajadores</p> <p>Muestra 216 Trabajadores</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>