



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

**Procesos de gestión en los resultados administrativos de la Autoridad**  
**Administrativa del Agua Huallaga 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ruiz Ramírez, Lady Diana (ORCID: 0000-0001-9357-2769)

**ASESOR:**

Dra. Viena Oliveira, Dahpne (ORCID: 0000-0001-7884-4519)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**TARAPOTO - PERÚ**

**2018**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de Tesis lo dedico a mis hijos, para quienes ha significado menores horas al lado de ellos, pero han visto el esfuerzo que he realizado para culminar esta investigación, sé que ello será siempre un recuerdo de superación personal que lo aplicarán en su vida.

A mi esposo por su apoyo en el tiempo dedicado a mis estudios y a mis amados padres quienes forjaron en mí una carrera profesional con mucho esfuerzo y cariño.

Lady Diana

## **Agradecimiento**

Esta tesis ha sido realizada con el apoyo de mi asesora Dra. Dahpne Viena Oliveira, a quien agradezco, a lo largo de este tiempo sus conocimientos en el desarrollo de la tesis.

A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, finalmente, a la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga, institución en la que laboro y al equipo de trabajo que me brindo todas las facilidades para el desarrollo de la investigación.

La autora

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Diseño de estudio.....	16
2.2. Variables – Operacionalización.....	16
2.3. Población y muestra.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
2.5. Métodos de análisis de datos .....	20
2.6. Aspectos éticos .....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	33

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	17
Tabla 2. Procesos de Gestión.....	21
Tabla 3. Procesos de Gestión.....	21
Tabla 4. Resultados Administrativos.....	22
Tabla 5. Resultados Administrativos.....	22
Tabla 6. Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio .....	23
Tabla 7. Correlación entre las variables .....	23
Tabla 8. Estrategias de control .....	47
Tabla 9. niveles de estrategias de control .....	47
Tabla 10. Modelamiento visual del proceso de gestión.....	48
Tabla 11. niveles de modelamiento visual del proceso de gestión.....	48
Tabla 12. Procesos modelados.....	49
Tabla 13. niveles de procesos modelados.....	49
Tabla 14. Vida útil del diseño del proceso .....	50
Tabla 15. niveles de vida útil del diseño del proceso .....	50
Tabla 16. Eficiencia del gasto.....	51
Tabla 17. niveles de eficiencia del gasto .....	51
Tabla 18. Rendición de gastos .....	51
Tabla 19. niveles de rendición de gastos .....	52

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Procesos de Gestión.....	21
<i>Figura 2.</i> Resultados Administrativos.....	22
Figura 3. niveles de estrategias de control.....	47
Figura 4. niveles de modelamiento visual del proceso de gestión.....	48
Figura 5. niveles de procesos modelados .....	49
Figura 6. niveles de vida útil del diseño del proceso.....	50
Figura 7. niveles de eficiencia del gasto.....	51
Figura 8. niveles de rendición de gastos.....	52

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Procesos de gestión en los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga, 2017”, la cual presento como objetivo general determinar la relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. Aplicando un diseño descriptivo – correlacional, por lo cual su muestra evaluada fue de 54 trabajadores de la misma institución, considerando un muestreo no Probabilístico. Asimismo, para obtener la información por parte de los trabajadores, empleó un cuestionario como su instrumento para evaluar tanto la variable procesos de gestión como la variable resultados administrativos. Luego de recopilar los datos necesarios se pasó a elaborar las tablas y gráficos en el programa Microsoft Excel y con el sistema SPSS se procedió a determinar cuál fue la prueba utilizada en la investigación para determinar la relación. Gracias a la prueba estadística de Rho-Spearman, se muestra como resultado una correlación positiva media fue 0,513; además de ello su valor de significancia (bilateral) fue 0,000, es decir fue menor a 0,05. Por ese motivo se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis general de la investigación ( $H_i$ ): Existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. Por lo que al finalizar la investigación se concluye Se demostró que existe una relación directa y significativa entre los procesos de gestión y los resultados administrativos de la Autoridad Administrativa del Agua – Huallaga, 2017.

**Palabras clave:** Procesos, gestión, resultados administrativos

## **ABSTRACT**

This research entitled "Management processes in administrative results in the Huallaga Water Management Authority, 2017", which presented as a general objective to determine the relationship between management processes and administrative results in the Huallaga Water Management Authority 2017. Applying a descriptive - correlational design, for which the sample evaluated was 54 workers from the same institution, considering a non-Probabilistic sample. Likewise, to obtain the information from the workers, they used a questionnaire as their instrument to evaluate both the variable management processes and the variable administrative results. After compiling the necessary data, the tables and graphs were elaborated in the Microsoft Excel program and with the SPSS system we proceeded to determine which was the test used in the investigation to determine the relationship. Thanks to the Rho-Spearman statistical test, an average positive correlation was 0.513; in addition, its value of significance (bilateral) was 0.000, that is, it was less than 0.05. For this reason, the null hypothesis (H0) is rejected and the general hypothesis of the research is accepted (Hi): There is a relationship between the management processes and the administrative results in the Huallaga Water Management Authority 2017. Therefore, at the end of the research is concluded It was demonstrated that there is a direct and significant relationship between the management processes and the administrative results of the Water Administrative Authority - Huallaga, 2017.

**Keywords:** Management Processes and Administrative Results

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente el agua es asunto polémico en nuestra realidad, convirtiéndose en un tema preocupante para la sociedad no solo a nivel local, sino también nacional y a nivel mundial. Es tan grave este problema, el cual se ve reflejado en la disminución de dicho recurso hídrico al pasar de los años, y que a su vez pone en riesgo otros factores como el bienestar de la comunidad, tales como: las condiciones de vida, la salud, la seguridad nacional de cualquier sociedad.

Con respecto a las doscientos sesenta y tres nacientes transfronterizas a nivel mundial, ciento cincuenta y ocho no presentan ningún marco para que sean gestionadas cooperativamente. Asimismo, en relación a ciento cincuenta nacientes hidrográficas con entidades de carácter hídrico, un aproximado de dos terceras partes integran a 3 o más estados de la ribera, no obstante, en un porcentaje menor al 20% de los tratados que los conforman, son multilaterales.

Además, las acciones para mejorar la gestión de las nacientes hídricas mostraron beneficios económicos significativos. En este sentido, inversiones en dólares estadounidenses que oscilan entre 15.000 y 30.000 millones, enfocado a mejorar la gestión de las nacientes hídricas en las economías, podría generar ganancias directas del orden de 60.000 millones anuales. Asimismo, cada unidad de dólares invertidos en el resguardo de las cuencas hídricas podría generar ahorros entre 7,5 y 200 dólares en el costeo de nuevos servicios orientados a tratar y filtrar aguas de dichos recursos (SIWI, 2005).

En una publicación realizada por Urteaga el 13 de Abril de 2017 en el diario el comercio, manifiesta que el recurso hídrico requiere de equidad, sostenibilidad y balance. A su vez, a nivel mundial, dicho requerimiento fue manifestado en una perspectiva denominada Gestión Integrada de los Recursos Hídricos (GIRH), en la cual sus principios fundamentales, que se consideran son la eficiencia, la equidad y la sostenibilidad. Además, de acuerdo a la Asociación Mundial del Agua, la GIRH, se considera “una fase que promueve la gestión y el desarrollo coordinado de los recursos hídricos, la tierra, entre otros vinculados, en la medida en que se extienda el bienestar social y económico de forma equitativa, y no incurriendo en afectar el nivel sostenible de cada ecosistema vital involucrado” (párr. 3)

Dentro del contexto local existe una institución encargada de la administración del agua, siendo más precisos es la Autoridad Administrativa del Agua – Huallaga (AAA-H), misma que se encarga de regular toda la actividad concerniente al agua a nivel de las regiones de San Martín y Huánuco. Teniendo esta institución la gran misión de gestionar la naciente hídrica del Huallaga, debe contar con procesos de gestión que faciliten la atención oportuna a los clientes internos y externos, siendo una institución que fue instalada el 23 de octubre del 2014, ha ido introduciendo procesos de gestión, sin embargo, no hay un estudio que demuestre que los procesos de gestión sean eficientes.

Derivando en que los resultados administrativos de la institución no sean óptimos, lo que muestra que su eficiencia del gasto no es la correcta en función al presupuesto asignado para la realización de mejoras en el tema hídrico, y que al finalizar el periodo se entrega una rendición del gasto con cifras inexactas de la cantidad de dinero empleado y el dinero restante. En este sentido, se busca con el presente estudio, el determinar si es que la gestión de procesos tiene alguna relación con los resultados administrativos por parte de la Autoridad Administrativa del Agua – Huallaga (AAA-H).

Los trabajos previos a nivel internacional, se encontró a Esperanza, D. y Mesa, R (2011) en su tesis denominada “Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en BancoEstado” de la ciudad de Santiago de Chile (Pos grado). Universidad de Chile, Santiago – Chile. El objetivo de la investigación fue precisamente implementar la gestión con la finalidad de lograr un mejor nivel de eficiencia en las operaciones, y no solo eso, sino que facilite mayor competitividad para los segmentos que se encuentren dentro del rubro ya sea de pequeña o mediana empresa. Para ello, se enfocó en los segmentos más débiles. El estudio empleado fue de tipo aplicado con un nivel descriptivo; asimismo el muestreo usado fue no pirobalística, estuvo integrada por el total de trabajadores que contempla el Banco Estado. Por otro lado, los instrumentos de recojo de información fueron los cuestionarios. Para lograr fortalecer el control y el mejoramiento de los procesos que le han llevado a obtener estas conclusiones: existe un conjunto de métodos que posee bases conceptuales que se adecúan hacia el trabajo de calidad. Sin embargo, existen todavía, algunas carencias porque no siempre se encuentran los instrumentos convenientes para la puesta en

marcha, reconociendo dificultades como: la no existencia de prioridad del sistema, precisión baja en la ordenación del nivel evolutivo de procesos, y un embrionario de pagos de estos el cual le posibilite determinar su dirección en una expresión financiera transgrediendo el cálculo de su eficiencia operativa.

Rodas, C. M (2014) en su tesis “Administración por objetivos en la empresa” de la ciudad de Quetzaltenango (Pre grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala; tuvo como objetivo general implementar una administración por objetivos en la empresa de la ciudad de Quetzaltenango. Asimismo, el estudio empleado fue de tipo aplicado, siendo descriptivo; asimismo fue integrada por una muestra de 15 trabajadores; la misma que estuvo sujeto a cuestionarios utilizados como instrumentos de recojo de información. Fase precisa a obtener en un tiempo determinado, que podría amoldarse en el periodo presupuestario, llevándose a cabo a través de una recopilación de datos mediante boleta de opinión, de tal manera que se pueda precisar si el trabajo se está rigiendo bajo el sistema de dirección por objetivos. La realización de la boleta de opinión se dio para dos niveles gerenciales – administrativo y operacional. Favoreciendo que de alguna manera al proceso de analizar e interpretar la información obtenida. De igual modo, el nivel utilizado en esta investigación fue descriptiva ya que estudia, interpreta y relaciona a fenómenos mediante los antecedentes, esto le ha permitido determinar las siguientes conclusiones: En nuestros días la empresa no posee un sistema adecuado y reciente para ejecutar y controlar de forma total a las acciones de carácter administrativo y mercantiles efectuadas dentro de ella. En gran mayoría, el personal administrativo no toma apuntes escritos de las metas que se trazan, de modo que resulta dificultoso evaluar los resultados obtenidos de las actividades realizadas.

Agualongo, F (2015) en su tesis “Manual de procedimientos para los supermercados “Mi Caserita” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” (Pos grado). Uniandes, Ambato – Ecuador. El objetivo de la investigación fue el de diseñar un manual de procedimientos administrativos (MAPRO) para el supermercado en estudio que permita efectivizar la atención al cliente. Para ello, la muestra estuvo constituida por el total de trabajadores del supermercado, siendo estos un total de 10 personas, a quienes se les aplicaron cuestionarios y guías de entrevista. El método de estudio aplicado fue descriptivo – sistémico, mismo que permitió llegar a las siguientes

conclusiones: dentro de la entidad, los tiempos empleados para la atención, así como para las demandas de la clientela son considerados como poco óptimos, evidenciado en el nivel de venta y la llegada de la clientela. Estos problemas se deben a la carencia de un manual de procedimientos que direccionen la manera correcta de trabajar.

Flores, S (2015) en su tesis “Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, jinotega” de la ciudad de Matagalpa (Pos grado). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Matagalpa. El objetivo de la investigación fue estudiar los avances del proceso administrativo, también la repercusión sobre la dirección empresarial en la cooperativa Coproabas Jinotega 2010-2013. La parte de la población o muestra estuvo conformada por un gerente de la empresa, 2 jefes de área y 15 colaboradores, en la cual se efectuó una revisión documental, entrevista y luego fueron empleados diferentes tácticas y métodos para obtener los datos importantes que enriquecieron la investigación. La metodología que se empleó en la investigación fue descriptiva que ha permitido llegar a las siguientes conclusiones: Al no contar y carecer de una administración efectiva de los procedimientos, se culmina que, la capacidad que existe dentro de la empresa no cumple con Gestión Administrativa.

A nivel nacional, se encontró a, Ponce, C (2016) en su tesis denominada “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil” de la ciudad Lima (Pre grado). Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, Lima – Perú. El objetivo determinante de este estudio fue la de lograr que la satisfacción de las necesidades del ahora y el mañana de sus clientes pudiendo además tener la aptitud de acoplarse a cambios externos que la demanda proporciona. La investigación fue pre – experimental; la misma que estuvo integrada por un muestreo equivalente a 20 trabajadores de la entidad. Asimismo, se implementaron cuestionarios como instrumentos de recojo de información. Lo que ha permitido finalizar con las siguientes conclusiones: donde se manifiesta que existe un posterior enfoque intradisciplinario que no se logró abordar en la investigación desarrollada, que es utilizar a la Gestión por Procesos siendo la base para el accionamiento de Sistemas de Gestión que toda entidad debe tener. La Perfección y la conquista de certificados de calidad, ya sean los conocidos como el ISO (International Organization for Standardization).

Ríos, K (2014) en su tesis “Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima metropolitana, 2012-2013” de la ciudad de Lima (Pre grado). Universidad De San Martín De Porres, Lima - Perú. Teniendo como principal objetivo el establecer el influjo de la gestión de procesos, en la rentabilidad en la empresa y años establecidos. Para ello utilizó una muestra de diez (10) personas. Se ha desarrollado una investigación básica, gracias a lo cual se llegó a las conclusiones siguientes: La gran parte de empresas que se encuentran dentro del rubro de servicios, tal es el caso del Courier de estudio, pues carecía del fomento de la óptima gestión de calidad, pues no ha logrado minimizar el periodo de entrega de los encargos a diversos lugares del ámbito, esto a su vez generando que la cadena de valor sea entorpecida, reduciendo así el nivel productivo de la entidad.

Guevara, F. y Tafur, A (2015) en su tesis “Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015” de la ciudad de Trujillo (Pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. El objetivo es esencial, porque a su vez ayudará a especificar de qué forma el clima laboral influye en el desempeño de los colaboradores de la empresa Kentucky Fried Chicken sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015. Cuya muestra que utilizó es la totalidad de trabajadores de la empresa en estudio, siendo estos un total de 14 colaboradores. Utilizando el instrumento de tipo censal. Esto ha facilitado determinar las siguientes conclusiones: poniendo de relieve que el influjo que hay entre el clima laboral y desempeño del personal, fue beneficioso para la investigación, pues gracias a los resultados del estudio pusieron a prueba que el clima laboral incide de forma positiva en el desempeño del personal, tal información fue constatada con el estudio y con analizar estadísticamente la información empleando la prueba chi cuadrado.

Cárdenas, J (2015) en su tesis “Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: centro de atención primaria II Chilca Es Salud” de la ciudad de Huancayo (Pre grado). Universidad Nacional Del Centro De Lima, Huancayo – Perú. El objetivo principal de la investigación fue determinar la forma en que el plan de gestión por procesos, optimizar la satisfacción de los clientes del establecimiento en estudio. La muestra estuvo confirmada de la siguiente manera: En Medicina General: 175 pacientes, en enfermería Adulto Mayor: 16 pacientes en

control; Crecimiento y Desarrollo (23); nutrición (20); psicología (25); obstetricia (40); urgencia (86); odontología (70). Pues bien, presenta un diseño descriptivo porque permitió conocer las situaciones y eventos relacionados con la gestión de procesos de negocio (aplicabilidad, dificultad y el escenario en el ámbito de empresas). Seguidamente con analizar los procedimientos que tiene la institución, logró concluirse: la clave en los procesos, fue la asistencia de emergencia; desde el inicio de este proceso, se diseñó una proposición que mejoró el nivel de satisfacción en un 15 %.

Maldonado, R (2017) en su tesis “Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad de baldosas cerámicas, en la línea de producción Enaplic 3 de la empresa Cerámica Lima S.A, S.M.P., 2017” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Dentro de su investigación el objetivo general que planteo fue la aplicación de la gestión por procesos mejora la productividad de baldosas cerámicas, en la línea de producción Enaplic 3. Asimismo, el tipo de investigación fue aplicada, donde su población y muestra estuvo número de baldosas de cerámicas y para su instrumento empleó una guía de observación directa. Finalizo su estudio concluyendo que: la estandarización y caracterización de cada proceso para la producción de un bien presenta incidencia significativa en el incremento del rendimiento, puesto que ayuda a disminuir los residuos, determinar aquellos que no fueron productivos, además minimizar las deficiencias en la que se generan duplicidad del trabajo entre otros.

A nivel local, Monteza, O (2017) en su tesis implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en base a la norma OHSAS 18001 en la empresa INDEPAL UCAYALI S.A, Neshuya 2016 (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín – Moyobamba; se planteó el objetivo principal de implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional de la empresa INDEPAL UCAYALI S.A. Asimismo, el estudio fue tipo aplicada, siendo descriptivo; además el muestreo fue constituido por el personal de la institución pública. A su vez, se emplearon los cuestionarios como instrumentos de recojo de información. En este sentido, se llegó a concluir una mejora en el desempeño de la SSO de INDEPAL UCAYALI S.A.; hasta en un 77.8%; base de implementar sistemas de gestión de salud ocupacional y seguridad.

Pérez, J (2015) en su tesis Implementación de un sistema de información para la gestión de proyectos de inversión pública en la municipalidad distrital de alto Biavo (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto; presentó el objetivo general determinar una mejora en el sistema de inversión pública de la municipalidad distrital. La investigación fue descriptiva; el grupo muestral fue constituido por 10 colaboradores, asimismo, se emplearon la revisión documental y las encuestas como técnicas de recojo de información. Por lo que concluyeron que a través de implementar sistemas de información logró mejorarse la gestión de inversiones en proyectos de la entidad; no obstante, con el uso de los instrumentos determinaron una mejora hasta un 35% en cuanto a la gestión de los proyectos; debido a que la información fue precisa y confiable. Se llegaron a implementar 4 módulos a través del sistema tales como: Seguridad, Almacén, Proyecto y Gestión; llegando a cumplir con los objetivos de la institución.

Guevara, E (2014) "Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Base a la Legislación Nacional y la Ohsa 18001 en el Proyecto de Supervisión Del Saldo de la Obra de Rehabilitación y Mejoramiento de la Carretera Trujillo-Shimn-Huamachuco 20 14" (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto; presentó el objetivo principal implementar un sistema de gestión de Seguridad en el trabajo en Base en la Legislación Nacional. Asimismo, el estudio fue tipo aplicada con un nivel descriptivo; asimismo el grupo muestral fue constituido por las diferentes de áreas que contempló el proyecto de supervisión; por otro lado, se emplearon los cuestionarios como instrumentos de recojo de información. Por lo que llegó a concluir a través de la implementación del sistema; una mejora en el acceso de la estandarización de las actividades la cual estuvo sujeta en el proyecto de supervisión convirtiéndose en la columna vertebral a efecto en la gestión de resultados.

Las teorías relacionadas al proceso, según, Bravo (2009), define como proceso a un todo que acata de manera específica un propósito pleno, y por consiguiente suma valor al cliente. Este todo es un conjunto que sostiene una invención de fortuna en la que empieza y culmina, operaciones con la clientela en determinado marco temporal aludiendo el tiempo. Toda movilización del proceso se relaciona al procesamiento de una transacción, de manera que no se puede revertir, es por eso que se usan los términos: temporalidad y flecha del tiempo. Si algo ha delimitado el proceso en las

organizaciones es precisamente el tiempo ya que hoy es “momento difícil” de trabajo para aumentar el nivel de productividad (p. 27)

#### Procesos de gestión

Martínez (2014), para obtener unos buenos resultados sólidos por parte de las organizaciones es necesario enfocarnos como deben gestionar sus funciones y recursos para dirigirlos hacia la consecución de estos, permitiendo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar medidas que posibiliten a los entes configurar sus sistemas de procesos de gestión (p. 11).

Maldonado (2011), define gestión de procesos, involucra el control de todos los procesos, expresado de otra manera, la persona sea capaz de predecir el resultado de la fase que se está poniendo en funcionamiento, de este modo, aseguremos la calidad de lo que brindamos a los clientes, siendo este caso, de la institución o empresa. Por ende, la mayoría de las organizaciones por proceso permite precisar con más exactitud la atención a la satisfacción del cliente ya que es clave en el proceso de toda institución. Lo cual conlleva a tomar una medida integral, eficaz y eficiente siendo el resultado final que busca la empresa (p. 1-3)

Según, el modelo EEQM en el 2010, citado por Gallego (2013), parte definiendo que las organizaciones que deseen ir más allá de una simple gestión de calidad, en la medida de sus posibilidades adopten modelos que den resultados de excelencia empresarial, para ello, deben reflexionar ampliamente sobre este enfoque, porque muestra un panorama mucho más amplio de la realidad y que es parte de la investigación. Por tanto, se plantea como uno de los conceptos fundamentales de la excelencia que deben adoptar las empresas para lograr con éxito el crecimiento de la misma (p. 19)

Gallego (2013), el abordar este tema es enfrentar grandes oportunidades, pero a su vez representan retos para la institución cuando se encuentra en tiempos de exigencias crecientes. De este modo, se añade que la gestión de procesos, estima tres pilares grandes que son la base para iniciar con fuerza la ejecución sobre procesos: Representar, Optimizar y reestructurar (p. 19)

Se debe tomar como una fuente de abanico que posee innumerables posibilidades que mejorarán la situación de toda institución, y no como opciones exclusivas. La visión

por procesos es una manera de ver el todo, de tal manera, el enfoque sistémico siempre será el concepto de fondo. (Gallego, 2013, p. 19)

#### Evaluación de la gestión de procesos

Asimismo, cuando abarcamos el tema de Gestión de Procesos (GP), necesitamos recurrir a la siguiente etapa de nuestra investigación que cuenta con nueve fases de proceso de gestión, divididos en cuatro escalas, es preciso dejar claro en esta etapa del proceso de investigación, para evitar crear dudas, al contrario, rellenar lagunas que hasta entonces ha tenido. (Bravo, 2011, p. 18)

Bravo (2011), pone en manifiesto 4 escalas que van a desembocar en una sola fuente que es la gestión integral del cambio, llegando a la conclusión de que dentro la institución las prácticas nuevas deban desarrollarse, dirigirlas a toda la institución y ponerlas en práctica de manera eficiente a diario. Si bien es cierto, esto viene a ser un método de secuencia en cada proceso. Asimismo, considerando el hecho que todos los procesos no son empleados al mismo tiempo, ya que para emplearlos cada uno cuenta con distintos avances de acuerdo a un nivel (p. 18)

#### Dimensiones de un Proceso de Gestión

Según, Bravo (2011). A continuación, iremos detallando a cada uno de ellos: (p. 18)

La estrategia de la institución: está referida en cuanto a la expresión de la integración de la gestión de procesos de forma explícita dentro del plan estratégico con el fin de facilitar el proceso de las organizaciones. Para ello consiste de solo una fase: (p.18)

Incorporación de la gestión de procesos. Se parte creando un ambiente para los procesos, nombra el grupo responsable, establecer las magnas líneas a seguir, es importante en la GP, también es fundamental reconocer los implementos tecnológicos necesarios y desarrollar una óptima capacitación a los colaboradores de la institución y área con el fin lograr el éxito de las mismas (p. 18)

Modelamiento visual del proceso de gestión. Significa ser conscientes de aquello que realizamos y de qué manera lo realizamos. Además, está involucrado con permanecer, observar y oír para meditar y proceder. Pero, no todos los modelos sirven, ya que si resulta muy complejo este no podrá beneficiar a dicha toma de consciencia. Por lo tanto, tiene que ser visual, así como sencilla por lo cual permita sumergirnos en el tema y para ello consiste en dos fases. (p. 19)

Diseño del mapa de procesos: este punto consta de observar el total de procesos en dicha institución: que a su vez incluye dentro de los mismos, procesos como el de dirección estratégica, de negocios y respaldo. Viendo todo de manera conjuntiva se da inicio a la segmentación y a detallar. El mapa es de vital importancia, ya que sirve para crear en la institución el plan estratégico. (p. 19)

Representación de los procesos: esto va a realizarse a través de una gama de información y listas de tareas, logrando de alguna manera que se realicen visualizaciones y sugerencias generales. (p. 19)

Intervenir procesos modelados. Aquí es fundamental y necesario saber el total de los procesos en un nivel de modelamiento visual. En las fases, que serían dos y que son en las que se plantea y desarrolla el cambio: avance y mejor diseño en cuanto al proceso, también es llamado perfeccionamiento de procesos. Consiste de ciertas fases, las cuales son cuatro: (p. 19)

Gestión estratégica: básicamente lo que se contempla es favorecer aquellos procesos que han sido indicados por la estrategia, también está incluido para los procesos la descripción de indicadores y propietarios. Esto consiste en señalar propósitos de la optimización de procesos (avance y mejor diseño). (p. 19)

Mejora de los procesos: en este acápite va dirigido específicamente a cómo establecer y ejecutar los perfeccionamientos y así lograr las metas de rendimiento sobre el proceso, los cuales fueron mencionados en las anteriores fases (p. 19).

Rediseño de los procesos: en este apartado va dirigido precisamente a cómo precisar y emplear alguna opción que ayude a lograr los propósitos de rendimiento para el proceso, los cuales fueron mencionados en las fases anteriores. Es importante porque durante esta fase se agregan las contribuciones de la dirección de proyectos ya que el mejoramiento del diseño está orientado a un mayor cambio (p. 19).

Formalización de los procesos: en esta última fase de la escala tres lo que se intenta es contemplar y al mismo tiempo producir un método que quede completamente hecho

por un proceso optimizado. La nueva práctica deberá asegurarse, incorporarse y mantenerse en la institución (p. 19).

Durante la vida útil del diseño del proceso formalizado. En esta etapa del proceso de gestión se tiene en cuenta el ciclo que exige precisamente esté hecho una formalización del proceso y que sea a consecuencia de un diseño cercano o un perfeccionamiento. Está constituido por fases, dos para ser exactos: (p. 19).

Control: básicamente está dirigido al rastreo, a los estándares y su cumplimiento, respuesta a circunstancias que no estén en el estándar. El propietario del proceso es el que cumple con este rol (p. 19).

Mejoramiento: aquí va dirigido al diseño y ejecución relacionado a la mejora del diseño del proceso para adaptarle básicamente a lo real y así aplicar innovaciones (p. 19).

Resultado de indicadores administrativos. Rodríguez (2008), define de la manera más sencilla pero que a su vez es bastante compleja ya que se obtiene dentro de las organizaciones o instituciones donde se establece ciertos parámetros logrando conseguir de cierta forma la impresión o conmoción directa, intencionadamente o tal vez no, favorable o desfavorable de alguna participación, programa o política. Porque los resultados se logran a través de una gestión y esto a su vez dentro de las organizaciones (p. 49)

Gestión por resultados. Se afirma que la Gestión por Resultados (GpR) requiere emplear diferentes mecanismos en subordinación con los procesos, y así producir informaciones que se puedan emplear. Con el mérito de mejorar las políticas, la planificación, la gestión de las organizaciones sea de ámbito público o privado el objetivo es el mismo. Y esto se logra a través del rastreo, análisis y aprovisionamiento de servicios, bienes. Es decir, para lograr todo lo que se mencionó anteriormente es necesario contar con unos elementos. (Rodríguez, 2008, p. 5)

Elementos: permiten que el investigador tenga un panorama mucho más accesible en el proceso de su investigación que a continuación mencionaremos: (p. 5)

Enfocarse en los resultados que se desean alcanzar.

Determinar objetivos directos y precisos.

Fabricar un sistema que exponga los logros anhelados en diferentes niveles de las organizaciones.

Emplear señaladores para monitorear y así perfeccionar la puesta en marcha.

Para perfeccionar la toma de decisiones se puede emplear las pruebas de las evaluaciones (p. 6)

García (2010) determina que la gestión para resultados (GpR) es sumamente una táctica que se encuentra inmersa en la administración del sector público la cual implica la toma de decisiones acerca de la impresión que provoca la actitud gubernamental dentro la sociedad. Es además una táctica que considera los diferentes componentes del ciclo de la gestión que vienen a ser institución, estimación, dirección financiera, dirección de proyectos, monitoreo y análisis (p. 11)

Según Sánchez (2011), periodista de profesión, la cual señala que la administración por resultados es un proceso administrativo que es calculado a razón de su señalador. A propósito, y el considerando que la gran mayoría de las variables resultan ser un tanto arbitrarias. Aunque para conocer con precisión lo que está pasando dentro del sector público, dicho sistema es el más certero. Estos mostraran cual es el modelo de gestión que se emplea con el fin de alcanzar los propósitos de la empresa. Existen formas de como la gestión se puede evaluar, donde hace mención el siguiente proceso: empezando por el empleo adecuado de control interno, incluso llegando a la administración de riesgos, atravesando la instrucción, vivencia y sabiduría para el puesto del servidor estatal. En otras palabras, “know how” y “expertise” (párr. 1-2)

Evaluación de gestión por resultados administrativos

Álvarez (2008) define que el éxito administrativo de las organizaciones depende muchas veces de una buena gestión presupuestal. Para ello, se requiere perfeccionar mediante el fortalecimiento en la conexión que existe con la estimación y resultado, la calidad del consumo, también a través del empleo organizado de información de la capacidad y preeminencia de política (p. 1)

Es fundamental todo lo mencionado anteriormente, pero no es suficiente ya que es necesario contar con la participación de indicadores que permite la evaluación del desempeño, y estos a su vez se encuentran relacionados al juicio que es realizado

cuando se finaliza la actividad o intervención. La Dirección Nacional de Presupuesto Público (DNPP) mediante estos señaladores se ha querido dar respuesta a preguntas precisas acerca de cómo efectuar la intervención pública en todas las fases que involucra, es decir, los propósitos han sido cumplidos, la población objetiva y su nivel de satisfacción, y demás. A continuación, describiremos a tres de ellos, pero no significa que los otros no sean importantes: (p. 3)

#### Eficiencia del gasto

Según la agencia de noticias SERVINDI (2016) parte definiendo que la eficiencia del gasto es la capacidad que tienen las organizaciones independientemente si es públicas o privadas, para alcanzar la consumación de ciertos propósitos establecidos, disminuyendo el uso de los recursos. Asimismo, propone implementar la institucionalidad, así como también al trabajo por sectores, mediante una dirección, información y fiscalización eficiente de bienes hídricos, que actualmente no se da. Por otra parte, se está planteando maximizar la estimación de gastos, también la eficiencia del gasto estatal para el saneamiento y agua. En otras palabras, brindar cierta visión de servicio público. Para el saneamiento nacional existe un potente déficit. Ocho millones de peruanos, incluso más no cuentan con disponibilidad de agua potable, medio millón de niños y más padecen de enfermedades diarreicas que se encuentran provocadas por el consumo de agua contaminada (p. 1- 15)

**Monto del presupuesto institucional de apertura:** Se considera así a los presupuestos iniciales en las entidades públicas aprobados por los Titulares respectivos con cargos al crédito presupuestario delimitado en la Ley Anual de Presupuesto de las Entidades Públicas para el periodo correspondiente.

**Monto del presupuesto institucional modificado:** Son los presupuestos actualizados de las entidades públicas producto de los cambios presupuestarios, en niveles de institución y funcionales programáticos, desarrolladas en el periodo correspondiente, teniendo como base al PIA.

**Devengado:** Es el reconocimiento y registro de los ingresos o gastos durante delimitado año fiscal relacionado, aunque los desembolsos o los cobros puedan efectuarse de forma total o en partes, durante el periodo antepuesto o posterior.

#### La rendición de gastos

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2017) afirma que dentro de los conceptos básicos de la contabilidad pública se encuentra la rendición de gastos que lo define como la exposición del desenlace de la dirección de recursos estatales gracias a la colaboración de autoridades que representan las instituciones públicas, ante la Dirección Nacional de Contabilidad Pública, que establece los tiempos legales y en conjunto de la normativa vigente. Es así que los indicadores a tener en cuenta serán los siguientes: (párr. 1)

Tiempo legal de entrega. Cada una de las entidades del estado se encuentra sujeto a la entrega de la información referente a las operaciones que han realizado durante un periodo al final de todos los años, ello con la finalidad de que se permita verificar y constatar el correcto manejo del presupuesto y recursos que se les fueron asignados (párr. 2)

Conformidad con las normas vigentes. La información que presenta ante la autoridad correspondiente, debe de contar con lo establecido en las normas que se encuentran vigentes dentro del territorio geográfico. La conformidad se evaluó en la medida de que la información de la rendición de los gastos cuente con los requisitos mínimos tales como los detalles de los gastos incurridos, el monto devengado, etc. (párr. 2)

Como problema general, ¿Existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017?, asimismo, los problemas específicos (i) ¿Cómo son los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga?, (ii) ¿Cómo son los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga?

Justificación teórica, El estudio se justificó teóricamente, el mismo que fue fundamentado en base a la teoría del autor Bravo (2011) para el término procesos de gestión; asimismo para la variable Resultados Administrativos fue definido y evaluado por Rodríguez, R (2008). No obstante, con el apoyo de los profesionales en el presente campo se podrá dar continuidad y la tarea se podrá lograr en el menor tiempo posible. Justificación práctica. La investigación permite la evaluación práctica de los fines para los cuales fue creada la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017, permitiendo determinar la relación de los procesos de gestión en resultados administrativos. Asimismo, constituye un trabajo que permite al investigador, poner en práctica sus conocimientos relacionados con la especialidad que se encuentra

realizando. Justificación social. La información recopilada, permitirá resaltar los problemas que muchas personas han identificado respecto a la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga, constituyendo un sustento científico por medio del cual podría tomarse en cuenta la redefinición del contenido acerca de los procesos de gestión, sus estrategias, mejoramiento continuo, eficiencia de los gastos, rendición del gasto entre otros.

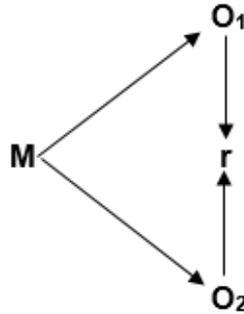
Se planteó como objetivo general, determinar la relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. Asimismo, los objetivos específicos: (i) Determinar cómo son los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. (ii) Determinar cómo son los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.

Finalmente, se presenta la hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.  $H_0$ : No existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. Así como las Hipótesis específicas:  $H_{i1}$ : Los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga.  $H_{i2}$ : Los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de estudio

El estudio es **No-experimental** porque se efectúa sin manipuleo deliberado de cada variable, porque la investigación se basa en teorías ya existentes que permiten tener un conocimiento de la investigación en estudio, con un diseño: **Descriptiva – Correlacional** porque tuvo el propósito esencial de determinar la relación de los procesos de gestión en los Resultados Administrativos.



**En donde:**

**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Procesos de Gestión

**O<sub>2</sub>** = Resultados Administrativos

**r** = relación

### 2.2. Variables – Operacionalización

**Identificación de las variables**

**Variable I:** Procesos de Gestión

**Variable II:** Resultados Administrativos

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Variable I Procesos de Gestión	Los procesos de gestión son una disciplina que ayuda a mejorar a la dirección del ente a identificar, representar, diseñar, formalizar, para mejorar y ser más productivos los procesos de las empresas para lograr la confianza del cliente <b>(Bravo, 2011)</b>	Se evaluará por medio de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la institución. Este cuestionario se desarrollará a partir de los siguientes indicadores:	Estrategia de la Institución	Incorporación de la gestión de procesos	Ordinal
			Modelamiento Visual del Proceso de Gestión	Diseño del mapa de procesos	
				Representación de los procesos	
			Procesos Modelados	Gestión estratégica	
				Mejora de los procesos	
				Rediseño de los procesos	
			Vida Útil del Diseño del Proceso	Formalización de los procesos	
Control					
Mejoramiento					
Variable II Resultados Administrativos	Los resultados administrativos es la manera más sencilla y compleja dentro de las organizaciones o instituciones donde se establece parámetros logrando conseguir de manera el efecto o impacto directo, positivo y/o negativo de una intervención, de una política o de un programa. Porque los resultados se logran a través de una gestión <b>(Rodríguez, R. 2008)</b>	Se evaluará en función a un cuestionario generado a partir del análisis de los indicadores presentados por el autor principal.	Ejecución presupuestaria	Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)	Ordinal
				Presupuesto Institucional Modificado (PIM)	
				Devengado	
			Rendición de gastos	Tiempo de entrega	
				Información proporcionada	

Fuente: marco teórico variable

### 2.3. Población y muestra

#### **Población**

La población estará constituida por 54 trabajadores (administradores, directores, secretarias, supervisores y trabajadores operativos) de la institución de la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.

#### **Muestra**

El grupo muestral será constituido por el total de la población, (administradores, directores, secretarias, supervisores y trabajadores operativos) de la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017

#### **Muestreo**

Se consideró como un muestreo no probabilístico, debido a que no fue empleado ningún cálculo estadístico para establecer el grupo muestral para efectuar el estudio.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Alcance</b>	<b>Fuentes o Informantes</b>
Encuesta	Cuestionario	Variable I	Trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017
Encuesta	Cuestionario	Variable II	Trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017

#### **Técnicas**

Las encuestas, mismas que según García, F (sf) menciona que constituyen un estudio realizado en relación a un grupo muestral de sujetos representativos de una población más amplia, empleando para ello procesos normalizados basado en interrogantes planteadas con la finalidad de lograr estimaciones de carácter cuantitativo de un gran número de diversos atributos objetivos y subjetivos de dicho grupo mayor. Asimismo, los instrumentos son los cuestionarios, que, según García, F (sf), se considera como la agrupación de interrogantes relacionadas a los fenómenos o a la problemática de interés del estudio efectuado

y estas son respondidas por los participantes de la investigación. Los instrumentos estarán constituidos por 18 interrogantes para la variable 1 y 10 interrogantes para la variable 2, distribuidas en un total de 9 y 5 indicadores respectivamente, cuyas respuestas se encuentran escala tipo Likert, ya que van desde un valor bajo hasta uno alto, en este caso, “Muy inadecuada”, “Inadecuada”, “Regular”, “Adecuada” y “Muy adecuada” los mismos que tiene un valor de 1,2, 3, 4 y 5 respectivamente, siendo la último de mayor valor.

En donde:

Muy inadecuada e inadecuada se considera como: Deficiente/Inadecuada

Regular como: Regular

Adecuada y muy adecuada como: Eficiente/adecuado

### **Validación**

Para validar cada instrumento se efectuó la aplicación de una prueba de 2 expertos, quienes al finalizar el análisis por medio de su firma otorgaron credibilidad al instrumento, así como los fines para los cuales fueron creados.

### **Confiabilidad**

Debido a que para ambas variables se aplicaron cuestionarios, con el fin de llevar a cabo el recojo de datos, se implementó el cálculo estadístico alfa de Cronbach, permitiendo de esta manera medir el grado de confiabilidad de cada instrumento.

**Prueba de confiabilidad:** Procesos de Gestión

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.781	18

**Prueba de confiabilidad:** Resultados Administrativos

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.758	10

## **Interpretación**

Bajo lo estipulado para la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, un instrumento resulta ser confiable cuando el valor obtenido resulta ser mayor a “70” (0.70), por lo que bajo los resultados obtenidos, se evidencia que tanto el cuestionario de procesos de gestión como el de resultados administrativos son confiables a nivel de 0.781 y 0.758.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La data recopilada será analizada por medio de métodos descriptivos, debido principalmente a la carencia de información. Asimismo, se emplearon procedimientos de tabulación con el que cada uno de los datos fue presentado por medio de tablas y gráficos que permitieron facilitar el entendimiento de los resultados. Entre los métodos empleados se muestran:

Tabulación. Proceso mediante el cual la data recopilada fue procesado y presentado en tablas que resumen la información.

Traficación. Método a través del cual, la información dispuesta en las tablas, fue graficada a fin de hacer más dinámico el contenido e interpretación.

### **2.6. Aspectos éticos**

El estudio se fundamenta con los principios mencionados a continuación:

No divulgación de la información de los resultados.

No divulgación de la información personal de los participantes.

De no maleficencia

Transparencia

Objetividad

Objetividad

### III. RESULTADOS

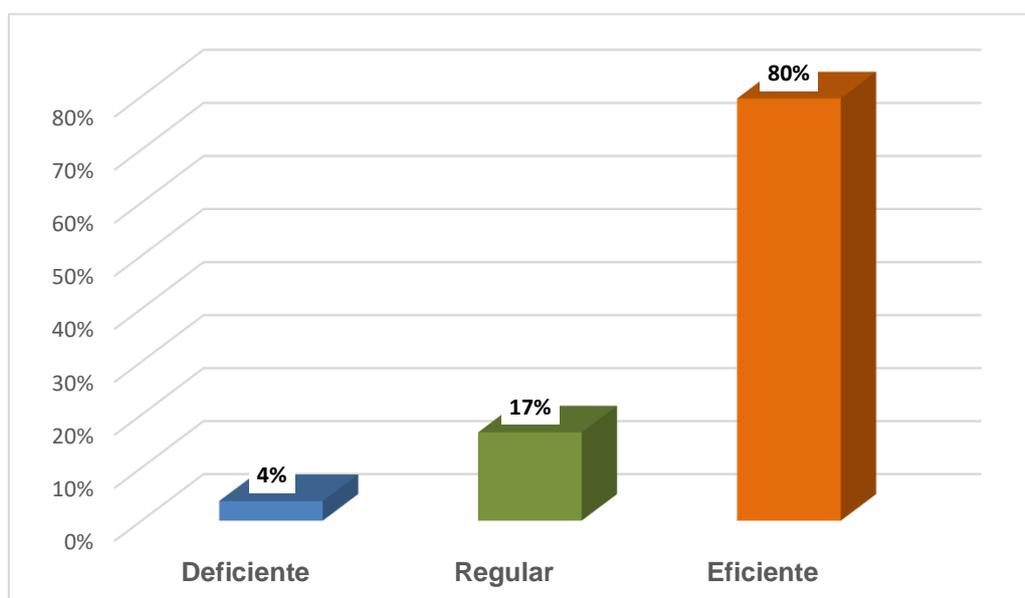
#### 3.1. Determinar el estado de los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.

**Tabla 2.**

*Procesos de Gestión*

	Intervalos		f	%
<b>Deficiente</b>	18	41	2	3%
<b>Regular</b>	42	65	9	17%
<b>Eficiente</b>	66	90	43	80%
<b>Total</b>			54	100%

*Fuente:* Tabulaciones de la variable procesos de gestión



**Tabla 3.** *Procesos de Gestión*

*Fuente:* Tabla 2

#### **Interpretación:**

En razón a la tabla 2 y figura 1; se resalta que el 80% del personal encuestados lo calificaron como eficiente y el 17% de manera regular. Dando a entender que son eficientes los procesos de gestión desarrollados en la institución, la cual involucra las estrategias de la institución, modelamiento visual de procesos y sobre todo la vida útil del diseño la cual esta contempla. Asimismo, el 4%

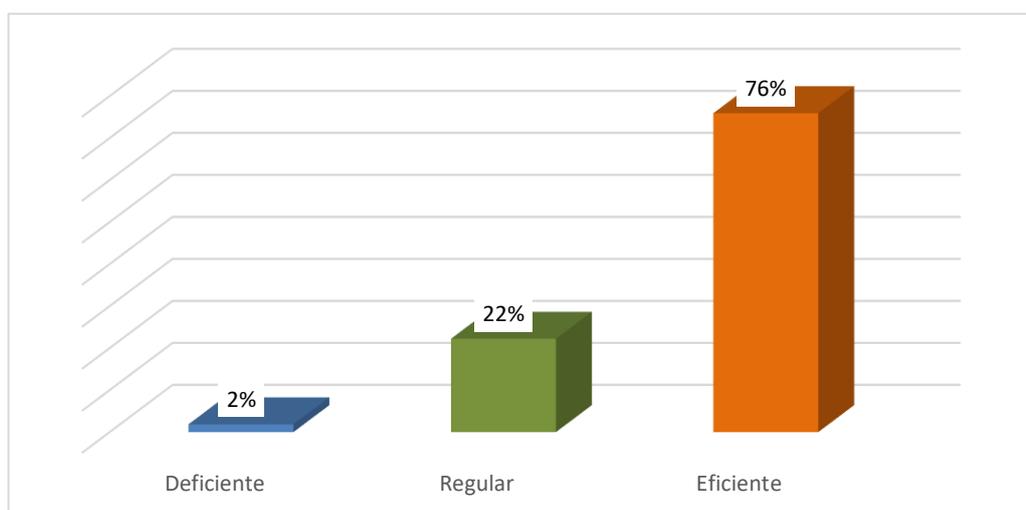
indicaron que la implementación se encontró en un estado literalmente deficiente frente a la institución pública.

**Tabla 4.**

*Resultados Administrativos*

	Intervalos		f	%
<b>Deficiente</b>	10	22	1	2%
<b>Regular</b>	23	35	12	22%
<b>Eficiente</b>	36	50	41	76%
<b>Total</b>			54	100%

*Fuente:* Tabulaciones de la variable resultados administrativos



**Tabla 5. Resultados Administrativos**

*Fuente:* Tabla 3

### **Interpretación**

En cuanto a la presente tabla 3 y figura 2; infiere que el 76% del personal sujetos a encuesta, precisaron que los resultados administrativos fueron de manera eficiente; asimismo el 22% dieron a conocer que encontró en un nivel regular. Esto da entender que la eficiencia del gasto determinó una evolución permanente frente al presupuesto inicial de apertura y modificado ya que esta es consumida casi en su totalidad por la entidad en cada actividad y proyecto. No obstante, solo el 2% de los encuestados lo determinaron como deficiente.

### **Análisis correlacional**

El estudio correlación se propone con relación a los objetivos orientados a describir la relación que existe entre las variables de la investigación y sumado

a sus dimensiones; a través cálculo de estadístico de Pearson o en otras palabras el coeficiente de Spearman; con respecto a la normalidad de la información de uno de los términos de los estudios.

**Tabla 6.**

*Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Proceso de Gestión	,402	54	,000	,677	54	,000
Resultados Administrativa	,258	54	,000	,909	54	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Interpretación:**

El cuadro N°9 evidencia que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (porque el muestreo es mayor a 30 personas). Los resultados de cada variable de la investigación evidencian que como el valor Sig. resultante es menor a =,05 (0,000 y 0,000), se utilizó la prueba estadística de Rho-Spearman con el fin de establecer la relación de ambas variables.

**Tabla 7.**

*Correlación entre las variables*

		Procesos de Gestión	Resultados Administrativos
Rho de Spearman	Procesos de Gestión	1.000	,513**
			,000
	Resultados Administrativos	54	54
			1.000
		,513**	,000
		54	54

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación**

Tras haber determinado la normalidad de las variables de estudio y debido que éstas no estuvieron normalmente distribuidas se efectuó el cálculo estadístico Rho de Spearman ( $000 < 0.05$ ). Asimismo, se llegó a establecer la existencia de una relación significativa entre la variable “procesos de Gestión” y la variable “Resultados Administrativos”, teniendo un valor de la sig (bilateral) resultante

equivalente a  $\alpha = 0,000$ ; por lo tanto, se considera  $< 0,05$  del error prueba. En este sentido, este vínculo está inmerso en parámetros de correlación positivo medio, porque según la escala de valor positivo y negativo de la prueba Pearson, el cálculo “r” fue  $= 0,513$ .

#### **IV. DISCUSIÓN**

Determinar el estado de los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.

Los procesos de gestión son aquellas actividades que realizan las empresas con el fin de lograr los objetivos y metas, y es que dentro de un proceso se establecen varios puntos como el tema de control, organización, supervisión, estrategias innovadoras. Tal y como menciona Maldonado (2011, pág. 1-3) la gestión de procesos, involucra el control de todos los procesos, expresado de otra manera, la persona sea capaz de predecir el resultado de la fase que se está poniendo en funcionamiento, de este modo, aseguremos la calidad de lo que brindamos a los clientes, siendo este caso, de la institución o empresa. Por ende, la mayoría de las organizaciones por proceso permite precisar con más exactitud la atención a la satisfacción del cliente ya que es clave en el progreso de toda institución. Lo cual conlleva a tomar una medida integral, eficaz y eficiente siendo el resultado final que busca la empresa. Según los resultados obtenidos permitieron conocer el estado de los procesos de gestión en base a las respuestas de los 54 trabajadores encuestados. Evidenciando que en las tres primeras dimensiones (estrategias de control, modelamiento visual del proceso de gestión y procesos modelados) se calificó como regular con un 59%, 74%, 74% respectivamente. Coincidiendo con Flores, S (2015), quien en su investigación acerca de los procesos administrativos y gestión empresarial concluyó que al no contar y carecer de una administración efectiva de los procedimientos, la capacidad de la empresa con cumple con una Gestión Administrativa.

Determinar los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.

Los Resultados Administrativos son aquellos índices en los que se evidencia los efectos o consecuencias basadas a partir de acciones establecidas en una organización y es que los indicadores son importantes puesto que servirán para tomar decisiones en el presente y a futuro. En otros términos, este indicador permite determinar si un proyecto está siendo exitoso o para ver si se están cumpliendo con los objetivos como organización. Asimismo, Rodríguez (2008, p. 49) define de la manera más sencilla pero que a su vez es bastante compleja ya que se obtiene dentro de las organizaciones o instituciones donde se establece ciertos parámetros logrando conseguir de cierta

forma la impresión o conmoción directa, intencionadamente o tal vez no, favorable o desfavorable de alguna participación, programa o política. De acuerdo a nuestra investigación en los resultados se evidencio que la eficiencia fue calificada por algunos trabajadores como regular (69%), al igual que la rendición de gastos que fue calificada por algunos trabajadores también como regular (67%). Contrastando con lo trabajado por Ríos, K (2014), quien en su investigación respecto a la gestión de procesos y rentabilidad del cual concluyo que no se ha logrado minimizar el periodo de entrega de los encargos a diversos lugares del ámbito, esto a su vez generando que la cadena de valor sea entorpecida, reduciendo así el nivel productivo de la entidad. Al igual que en nuestra investigación.

Determinar la relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.

Para la presente investigación se trató de determinar la relación los procesos en los resultados administrativos. Pudiendo obtener como resultado estadístico un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; en este sentido, dicho resultado es menor a 0.05. Además, el valor del coeficiente de correlación “r” fue 0,513, evidenciándose que es una correlación positiva media. Estos resultados fueron obtenidos a través efectuar el cálculo estadístico de Rho-Spearman. Finalizando que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis general (Hi) dando a conocer los procesos de gestión están relacionados directa y significativamente en los resultados administrativos.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se demostró que existe una relación directa y significativa entre los procesos de gestión y los resultados administrativos. Pudiendo obtener como resultado estadístico un nivel de significancia (bilateral) de 0,000; por lo tanto, dicho resultado es menor a 0.05. Además, el valor del coeficiente de correlación “r” fue 0,513, lo cual indica que es una correlación positiva media. Estos resultados fueron obtenidos a través de la aplicación de la prueba de Rho-Spearman. Finalizando que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis general (Hi).
  
- 5.2. Se evidencia y se concluye que: los procesos de gestión administrativa en cuanto a sus tres dimensiones, los trabajadores lo calificaron como regular empezando por las estrategias de control (59%), seguido por el modelamiento visual del proceso de gestión (74%) y los procesos modelados también (74%). En cuanto a la dimensión una vida útil del diseño del proceso. Los trabajadores lo calificaron de eficiente (67%). Todo esto refleja que la implementación del proceso de gestión no está siendo eficientes para la institución.
  
- 5.3. Se concluye que: los Resultados Administrativos de la Autoridad Administrativa de Agua – Huallaga, presentan una eficiencia del gasto regular (69%), lo cual da a entender que existen falencias al momento de realizar el uso de un presupuesto asignado por más dinero que se reciba cada año, la institución no tiene la capacidad para emplearla en alguna actividad en beneficio de la misma institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda al Coordinador Administrativo, priorizar las actividades de gestión con el fin de maximizar mayores resultados al cierre de cada ejercicio y/o proyecto. Asimismo, se insta a otros investigadores a realizar otros estudios acerca de este tema para la implementación de nuevos procesos de gestión.
  
- 6.2.** Se recomienda a los funcionarios del área administrativa de la Autoridad Administrativa de Agua, mejorar las estrategias o crear unas nuevas en favor de la institución, con la finalidad de que los procesos de gestión se lleven a cabo con eficiencia y puedan de alguna manera cumplir las metas propuestas en el tiempo determinado.
  
- 6.3.** Se recomienda a la Dirección de la institución mejorar en el punto de la eficiencia del gasto realizando y al mismo tiempo dando un buen uso de los mismos para la realización de actividades y tareas que conlleven a lograr los objetivos como institución, asimismo se recomienda que al momento de hacer la rendición de todos los gastos, se elabore adecuadamente de manera que se detalle todo lo realizado sin dejar algunos puntos de lado y cuanto sea el tiempo que se haya establecido por el organismo encargado.

## REFERENCIAS

- Autoridad Nacional del Agua (2015). Políticas y Estrategia Nacional de Recursos Hídricos. Perú: Autoridad Nacional del Agua. Recuperado el 16 de Enero de 2018, de <http://www.ana.gob.pe/media/1151732/revista%20aguaymas%20segunda%20edicion%202015.pdf>
- Agualongo, F.A (2015). Manual de procedimientos para los supermercados “MI CASERITA” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua (Pos grado). UNIANDÉS, Ambato – Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/255/1/TUAEXCOMIEAN007-2015.pdf>
- Álvarez, J. F (2008) Presupuesto por Resultados (PPR) Una nueva experiencia en el Perú (PPR). Revista Actualidad Gubernamental, N° 1. Recuperado de: <http://agubernamental.org/web/demo/1.pdf>
- Bravo, J (2009). Gestión de procesos. Santiago de Chile: EVOLUCIÓN S.A. Obtenido de <http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%F3n%20especial.pdf>
- Bravo, J (2011). Gestión de Procesos. Santiago, Chile: EVOLUCIÓN S.A. Obtenido de [http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen\\_libro\\_Gesti%F3n\\_de\\_procesos\\_JBC\\_2011.pdf](http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf)
- Cardenas, J.M (2015). Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: centro de atención primaria ii chilca Es salud de la ciudad de Huancayo (Pre grado). UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DE LIMA, Huancayo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1129/DISE%20C3%91O%20DE%20GESTI%20C3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20EL%20SECTOR%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comisión nacional de investigación científica y tecnológica (2014). Manual para la declaración de gastos y rendición de cuentas para la correcta ejecución presupuestaria de proyectos de vinculación ciencia empresa. Chile: CONICYT. Recuperado de: <http://www.conicyt.cl/regional/files/2014/08/Manual-de-gastos-VCE-correcto-17-07-2014.pdf>
- Esperanza, D. Y Mesa, R (2011) “Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en BANCOESTADO” de la ciudad de Santiago de Chile (Pos grado).

- UNIVERSIDAD DE CHILE, Santiago – Chile. Recuperado de:  
[http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-carrasco\\_fz/pdfAmont/cf-carrasco\\_fz.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-carrasco_fz/pdfAmont/cf-carrasco_fz.pdf)
- Flores, S.E (2015) ‘‘Proceso administrativo y gesti3n empresarial en coproabas, jinotega’’ de la ciudad de Matagalpa (Pos grado). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, Matagalpa. Recuperado de:  
<http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Gallego. T (2013). Gesti3n integral. Espa1a, Castell3n de la Plana.: Universitat Jaume I. Servei de Comunicaci3 i Publicacions. Obtenido de  
<http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11201635&ppg=44>
- García, M (2010). Gesti3n para Resultados en el Desarrollo: avances y desafíos en Am3rica Latina y el Caribe. Bogota: BID. Obtenido de:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La\\_gestion\\_para\\_resultados\\_en\\_el\\_desarrollo\\_-\\_Avances\\_y\\_desafios\\_en\\_America\\_Latina\\_y\\_el\\_CaribeManagin.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La_gestion_para_resultados_en_el_desarrollo_-_Avances_y_desafios_en_America_Latina_y_el_CaribeManagin.pdf)
- García, R (2010). Gesti3n por Resultados: avances y desafíos en Am3rica Latina y el Caribe. Bogota: BID. Obtenido de:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La\\_gestion\\_para\\_resultados\\_en\\_el\\_desarrollo\\_-\\_Avances\\_y\\_desafios\\_en\\_America\\_Latina\\_y\\_el\\_CaribeManagin.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/La_gestion_para_resultados_en_el_desarrollo_-_Avances_y_desafios_en_America_Latina_y_el_CaribeManagin.pdf)
- Guevara, E (2014) "Implementaci3n del Sistema de Gesti3n de Seguridad y Salud en el Trabajo en Base a la Legislaci3n Nacional y la Ohsa 18001 en el Proyecto de Supervisi3n Del Saldo de la Obra de Rehabilitaci3n y Mejoramiento de la Carretera Trujillo-Shimn-Huamachuco 20 14" (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martin – Tarapoto. Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/174/6051514.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, F.I. Y Tafur, A.J (2015) ‘‘Influencia del clima laboral en el desempe1o de los trabajadores de la empresa kentucky fried chicken sede real plaza en la ciudad de trujillo 2015’’ de la ciudad de Trujillo (Pre grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Per3. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara\\_Franklin\\_Influencia\\_Clima%20Laboral.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1438/1/Guevara_Franklin_Influencia_Clima%20Laboral.pdf)
- Ircañaupa, R (2017) Aplicaci3n de la gesti3n por procesos para mejorar la productividad de baldosas cerámicas, en la l3nea de producci3n Enaplic 3 de la empresa Cerámica Lima

- S.A, S.M.P., 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.  
Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10368/Irca%C3%B1aupamrwr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maldonado, J (2011). Gestión de Procesos (o gestión por procesos). Madrid: B - EUMED.  
Obtenido de  
<http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=10592677>
- Martínez, A. y (2014). Gestión por procesos de negocios. Madrid, España: del economista.  
Obtenido de  
<http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11392624>
- Ministerio de economía y finanzas (2017) Contabilidad Pública: conceptos básicos.  
Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/contabilidad-publica-sp-6700>
- Monteza, O (2017) en su tesis implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en base a la norma OHSAS 18001 en la empresa INDEPAL UCAYALI S.A, Neshuya 2016 (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín – Moyobamba.  
Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2475/ING.%20ODAR%20JAY%20MONTEZA%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Institución Mundial de la Salud (26 de mayo de 2015). Niveles de contaminación del agua potable en la cabecera municipal de Ascención, Chihuahua, México. Scielo. Recuperado el 16 de Enero de 2018, de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-07052015000200178#B35](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052015000200178#B35)
- Organización de las Naciones Unidas (2015). Informe de las Naciones Unidas sobre los recursos hídricos en el mundo. México: WWDR. Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de <http://aneas.com.mx/wp-content/uploads/2016/03/Agua-para-un-mundo-Sostenible-UNWater.pdf>
- Pérez, J (2015) Implementación de un sistema de información para la gestión de proyectos de inversión pública en la municipalidad distrital de alto Biavo (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de:  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/UNSM/2152>
- Ponce, K. C (2016) “Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil” de la ciudad Lima (Pre grado).

- UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Lima – Perú. Recuperado de:  
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/620981/1/Tesis+Textil+S.A.C.+Katherine+Ponce+Herrera.pdf>
- Revista Aguaymas de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) (2015) Política y estrategia nacional de recursos hídricos. Recuperado de:  
<http://www.ana.gob.pe/media/1151732/revista%20aguaymas%20segunda%20edicion%202015.pdf>
- Rios, K (2014) “Pestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima metropolitana, 2012-2013” de la ciudad de Lima (Pre grado). UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, Lima – Perú. Recuperado de:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios\\_sk.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios_sk.pdf)
- Rodas, C. M (2014) “Administración por objetivos en la empresa” de la ciudad de Quetzaltenango (Pre grado). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Quetzaltenango – Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Rodas-Claudia.pdf>
- Rodríguez, R (2008). Gestión por Resultados. Madrid: the world bank. Obtenido de [http://web.worldbank.org/archive/website01397/WEB/IMAGES/9\\_INTRO\\_.PDF](http://web.worldbank.org/archive/website01397/WEB/IMAGES/9_INTRO_.PDF)
- Rubio, H. O (26 de mayo de 2015). Niveles de contaminación del agua potable en la cabecera municipal de Ascención, Chihuahua, México. Nova Scientia : Revista de investigación de la Universidad de la Salle Bajío. Recuperado el 16 de Enero de 2018, de <http://novascientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/105>.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200707052015000200178&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S200707052015000200178&script=sci_abstract)  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v7n14/2007-0705-ns-7-14-00178.pdf>
- Sánchez, C (2011). Gestión por resultados en la administración pública. Chicago: Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/gestion-por-resultados-administracion-publica/>
- Patricia, U (13 de Abril de 2017). Para una mejor gestión del agua. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/mejor-gestion-agua-patricia-urteaga-414173>

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

### TITULO. “Procesos de gestión en Resultados Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO																									
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo son los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga?</li> <li>• ¿Cómo son los Resultados Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.</li> <li>• Determinar los Resultados Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017</li> </ul>	<p><b>H<sub>i</sub></b>: Existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.</p> <p><b>H<sub>0</sub></b>: No existe relación entre los procesos de gestión y los resultados administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p><b>Hi1</b>: Los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga, son eficientes.</p> <p><b>Hi2</b>: Los Resultados Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga, son eficientes.</p>	<p><b>V1: Procesos de Gestión</b> Los procesos de gestión son una disciplina que ayuda a mejorar a la dirección del ente a identificar, representar, diseñar, formalizar, para mejorar y ser más productivos los procesos de las empresas para lograr la confianza del cliente (Bravo, 2011)</p> <p><b>V2:Resultados Administrativos</b> Los resultados administrativos es la manera más sencilla y compleja dentro de las organizaciones o instituciones donde se establece parámetros logrando conseguir de manera el efecto o impacto directo, positivo y/o negativo de una intervención, de una política o de un programa. Porque los resultados se logran a través de una gestión (Rodríguez, R. 2008)</p> <p><b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>																									
<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Descriptivo correlacional</p>	<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población</b> La población estará conformada por 54 trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estará conformada por la totalidad de la población, es decir por los 54 trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017</p>	<p><b>VARIABLES DE ESTUDIO</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Variables</th> <th style="width: 25%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Variable I Procesos de Gestión</td> <td style="text-align: center;">Estrategia de la Institución</td> <td>Incorporación de la gestión de procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Modelamiento Visual del Proceso de Gestión</td> <td>Diseño del mapa de procesos</td> </tr> <tr> <td>Representación de los procesos</td> </tr> <tr> <td>Gestión estratégica</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Procesos Modelados</td> <td>Mejora de los procesos</td> </tr> <tr> <td>Rediseño de los procesos</td> </tr> <tr> <td>Formalización de los procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Vida Útil del Diseño del Proceso</td> <td>Control</td> </tr> <tr> <td>Mejoramiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Variable II. Resultados Administrativos</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ejecución presupuestaria</td> <td>Presupuesto Institucional de Apertura</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto Institucional Modificado</td> </tr> <tr> <td>Devengado</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rendición de gastos</td> <td>Tiempo de entrega</td> </tr> <tr> <td>Información proporcionada</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Indicadores	Variable I Procesos de Gestión	Estrategia de la Institución	Incorporación de la gestión de procesos	Modelamiento Visual del Proceso de Gestión	Diseño del mapa de procesos	Representación de los procesos	Gestión estratégica	Procesos Modelados	Mejora de los procesos	Rediseño de los procesos	Formalización de los procesos	Vida Útil del Diseño del Proceso	Control	Mejoramiento	Variable II. Resultados Administrativos	Ejecución presupuestaria	Presupuesto Institucional de Apertura	Presupuesto Institucional Modificado	Devengado	Rendición de gastos	Tiempo de entrega	Información proporcionada
Variables	Dimensiones	Indicadores																										
Variable I Procesos de Gestión	Estrategia de la Institución	Incorporación de la gestión de procesos																										
	Modelamiento Visual del Proceso de Gestión	Diseño del mapa de procesos																										
		Representación de los procesos																										
		Gestión estratégica																										
	Procesos Modelados	Mejora de los procesos																										
		Rediseño de los procesos																										
Formalización de los procesos																												
Vida Útil del Diseño del Proceso	Control																											
	Mejoramiento																											
Variable II. Resultados Administrativos	Ejecución presupuestaria	Presupuesto Institucional de Apertura																										
		Presupuesto Institucional Modificado																										
		Devengado																										
	Rendición de gastos	Tiempo de entrega																										
Información proporcionada																												

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de Procesos de Gestión

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal determinar los procesos de gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. Para ello se le pide responder esta entrevista con toda la sinceridad posible. Gracias, puede iniciar:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy Adecuada

<b>Implementación de procesos de Gestión</b>									
<b>DIMENSIÓN: Estrategia de la Institución</b>									
<b>Indicador: Incorporación de la gestión de procesos</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Cómo califica usted las estrategias que se realizan dentro de la institución son las más adecuadas y apropiadas?								
2	¿Cómo percibe usted las estrategias que se generan para mejorar la gestión de la institución?								
<b>DIMENSIÓN: Modelamiento Visual del Proceso de Gestión</b>									
<b>Indicador: Diseño del mapa de procesos</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	¿Cómo califica usted las actividades que se realizan en la institución?								
4	¿Cómo califica el diseño del mapa de procesos dentro de la institución?								
<b>Indicador: Representación de los procesos</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Cómo califica usted las tareas que se asignan para cada personal de la institución?								
6	¿Cómo concibe la información que se genera dentro de la institución?								
<b>DIMENSIÓN: Procesos Modelados</b>									
<b>Indicador: Gestión estratégica</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿Cómo califica los objetivos generados para la optimización de los procesos en la institución?								
8	¿Cómo califica la inclusión de los trabajadores en la participación de las estrategias de procesos?								
<b>Indicador: Mejora de los procesos</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Cómo califica el esfuerzo de sus compañeros en la búsqueda de la mejora de su trabajo?								

10	¿Cómo percibe el compromiso de sus compañeros frente al desarrollo pleno de sus actividades?					
<b>Indicador: Rediseño de los procesos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Cómo califica el hecho de que sus compañeros propongan medidas alternas para solucionar problemas dentro de la institución?					
12	¿Cómo califica los cambios efectuados en algunos de los procesos de la institución?					
<b>Indicador: Formalización de los procesos</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Cómo califica la formalización de los procesos a través de documentos técnicos de gestión como lo es el MOF y el ROF?					
14	¿Cómo califica la puesta en marcha inmediata de las nuevas prácticas de los procesos establecidos?					
<b>DIMENSIÓN: Vida Útil del Diseño del Proceso</b>						
<b>Indicador: Control</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Cómo califica usted al control de las actividades que se llevan a cabo dentro de la institución?					
16	¿Cómo califica el trabajo de los que realizan las actividades de control?					
<b>Indicador: Mejoramiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Cómo califica usted a la mejora que se realiza continuamente sobre las estrategias de gestión de la institución?					
18	¿Cómo percibe usted los cambios se efectúan dentro de los procesos con las que cuenta la institución?					

## Cuestionario de los Resultados Administrativos

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal determinar la gestión administrativa en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017. Para ello se le pide responder esta entrevista con toda la sinceridad posible. Gracias, puede iniciar:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	Muy adecuada

<b>Eficiencia del gasto</b>									
<b>Presupuesto Inicial de Apertura (PIA)</b>					1	2	3	4	5
01	¿Cómo califica al presupuesto que se le es asignado de manera anual para cubrir sus actividades y proyectos de la entidad?								
02	¿Cómo califica la evolución del presupuesto de apertura de este año con respecto al año pasado?								
<b>Presupuesto Inicial Modificado (PIM)</b>					1	2	3	4	5
03	¿Cómo califica el incremento del presupuesto al finalizar el periodo 2017 con respecto al presupuesto inicial de apertura?								
04	Califique el incremento que se presenta año a año del PIM respecto al PIA.								
<b>Devengado</b>					1	2	3	4	5
05	¿Cómo califica el consumo del presupuesto realizado en este 2017?								
06	¿Cómo califica la capacidad de la entidad para llevar a cabo el consumo del presupuesto en cada una de sus actividades y proyectos?								
<b>Rendición de gastos</b>									
<b>Tiempo de entrega</b>					1	2	3	4	5
07	¿Cómo califica la entrega de la información que realiza la entidad a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública?								
08	¿Cómo califica usted los plazos establecidos por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública para la entrega de la información de las actividades realizadas por la institución?								
<b>Información proporcionada</b>					1	2	3	4	5
09	¿Cómo califica la calidad de la información que se es enviada a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública?								
10	¿Cómo considera usted que se encuentra el cumplimiento de la información concerniente a las actividades que se realiza en la entidad?								

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vrona Oliveira Dahpre  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Da en Gestión de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Frcha de encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Lady Diana Ruiz Ramirez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

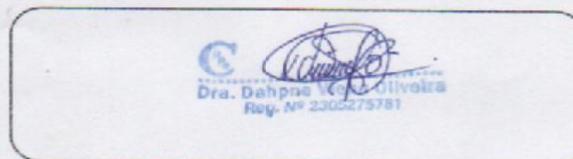
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento validado ha sido revisado de manera minuciosa y se ajusta a los requisitos para realizar la investigación, por lo tanto se autoriza su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2.

Tarapoto, 30 de diciembre de 2017



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vieira Oliveira Daphne  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Dr. en Gestión de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Ficha de encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Lady Deana Ruz Ramiro

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento validado ha sido revisado de manera minuciosa y se ajusta a los requisitos para realizar la investigación, por lo tanto se autoriza su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 30 de diciembre de 2017



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Froy.  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Trujillo.  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Ambientales.  
 Instrumento de evaluación : Ficha de Encuesta.  
 Autor del instrumento : Lady Diana Ruiz Ramírez.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO VALIDADO HA SIDO REVISADO DE MANERA MINUCIOSA Y SE AJUSTA A LOS REQUISITOS PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN, POR LO TANTO SE AUTORIZA SU APLICACIÓN.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 13 de Enero de 2018

  
 Froy Torres Delgado  
 D.O. 7886

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Froy.  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Trujillo.  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Ambientales.  
 Instrumento de evaluación : Ficha de Encuesta.  
 Autor del instrumento : Lady Diana Ruíz Ramírez.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

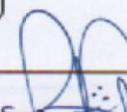
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO VALIDADO HA SIDO REVISADO DE MANERA MINUCIOSA Y SE AJUSTA A LOS REQUISITOS PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN, POR LO TANTO SE AUTORIZA SU APLICACIÓN.**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.2

Tarapoto, 13 de Enero de 2018



Froy Torres Delgado  
BIÓLOGO  
C.B. 7566



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Ragner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Fecha de encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Lady Drana Ruiz Ramirez.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4	2

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento validado ha sido revisado de manera minuciosa y se ajusta a los requisitos para realizar la investigación, por lo tanto se autoriza su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 30 de diciembre de 2017

  
 Ragner X. Castillo Salazar  
 CLAD, N° 09750



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castello Salazar Ragner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Fecha de encuesta  
 Autor (s) del instrumento (s): Lady Diana Ruy Ramirez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento validado ha sido revisado de manera minuciosa y se ajusta a los requisitos para realizar la investigación, por lo tanto se autoriza su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2

Tarapoto, 30 de diciembre de 2017

  
 Ragner H. Castello Salazar  
 CLAD, N° 09750

Sello personal y firma

## Prueba de Confiabilidad

### INSTRUMENTO 1

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	54	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	54	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.781	18

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pr.01	60.4444	62.667	.371	.770
Pr.02	60.4630	61.272	.393	.769
Pr.03	61.9259	67.277	.160	.782
Pr.04	60.8519	62.506	.322	.774
Pr.05	60.5741	66.136	.169	.784
Pr.06	61.9630	67.772	.132	.783
Pr.07	60.9630	64.489	.238	.780
Pr.08	62.2778	66.016	.274	.777
Pr.09	61.9074	64.425	.458	.768
Pr.10	60.8519	61.034	.400	.768
Pr.11	60.6667	60.906	.413	.767
Pr.12	60.5370	62.140	.398	.768
Pr.13	60.5185	61.273	.412	.767
Pr.14	60.8148	59.059	.541	.757
Pr.15	60.5185	60.481	.538	.758
Pr.16	60.5741	63.759	.311	.774
Pr.17	60.5926	62.020	.368	.771
Pr.18	60.6852	59.427	.499	.760

## INSTRUMENTO 2

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	54	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	54	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.758	10

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pr.01	31.8148	25.399	.375	.744
Pr.02	31.8519	23.185	.522	.722
Pr.03	31.8889	22.969	.521	.722
Pr.04	31.9074	24.312	.467	.732
Pr.05	33.1667	27.009	.176	.769
Pr.06	32.9444	24.884	.476	.732
Pr.07	32.2222	22.893	.597	.712
Pr.08	32.0000	24.943	.338	.750
Pr.09	31.9630	24.376	.469	.731
Pr.10	33.2407	25.696	.283	.757

# Constancia de ejecución de la investigación



Tarapoto, 15 de Diciembre de 2017.

## CARTA N° 003-2017-LDRR

Para:  
**ING. JAIME PACO HUAMANCHUMO UCAÑAY**  
Director Autoridad Administrativa del Agua Huallaga

Asunto: Solicita facilidades para realizar trabajo de investigación

Me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez solicitarle fuentes de información, la suscrita viene estudiando la maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Tarapoto y debiendo realizar un trabajo de investigación titulada **"Procesos de Gestión y Resultados Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Huallaga 2017"**, para poder lograr obtener mi grado académico como Maestro en Gestión Pública.

Es por ello que solicito su valiosa colaboración, en brindar facilidades de los colaboradores administrativos en el periodo 2017, para tomar fuentes de información. Los resultados serán compartidos y expuestos con mi tesis terminada.

Atentamente,

  
**LADY DIANA RUIZ RAMIREZ**  
D.N.I. 41863508

Cc.  
Archivo

Tarapoto 15 / 12 / 17

Para:

<input type="checkbox"/> SDIAH	<input type="checkbox"/> SDCPRH	<input type="checkbox"/> SDCCCI	<input type="checkbox"/> SDEPHH
<input type="checkbox"/> SDGCRH	<input type="checkbox"/> SDUSARH	<input type="checkbox"/> SDUA	<input type="checkbox"/> SDPP
<input type="checkbox"/> SDUAJ	<input type="checkbox"/> SECRETARIA	<input type="checkbox"/> TRAM. DOC.	

Para:

<input type="checkbox"/> Atender	<input type="checkbox"/> Certificación Presupuestaria
<input type="checkbox"/> Proseguir con Trámite	<input type="checkbox"/> Evaluar y Proceer
<input type="checkbox"/> Acción Necesaria	<input type="checkbox"/> Revisión e Informe
<input checked="" type="checkbox"/> Conocimiento y fines	<input type="checkbox"/> Por Correspondiente
<input type="checkbox"/> Informar	<input type="checkbox"/> Archivar

CA - Remover facilidades

[Signature]

DIRECCIÓN

## Base de datos

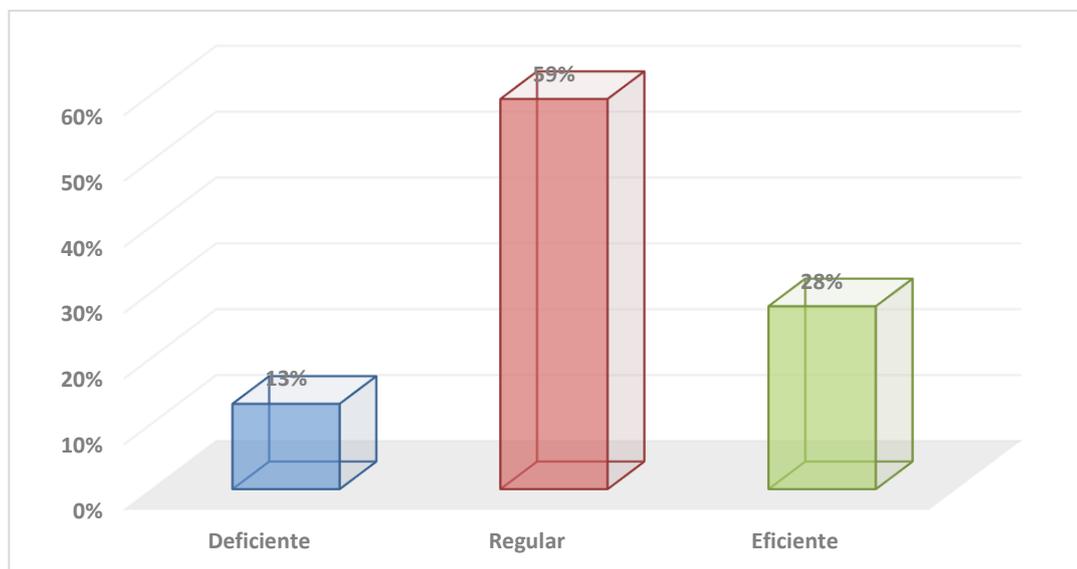
Tabla8.

### *Estrategias de control*

	Frec.	%
Deficiente	7	13%
Regular	32	59%
Eficiente	15	28%
Total	54	100%

Elaboración: Propia

**TABLA 9. NIVELES DE ESTRATEGIAS DE CONTROL**



*Fuente: Resultados de la tabla 5*

### **Interpretación**

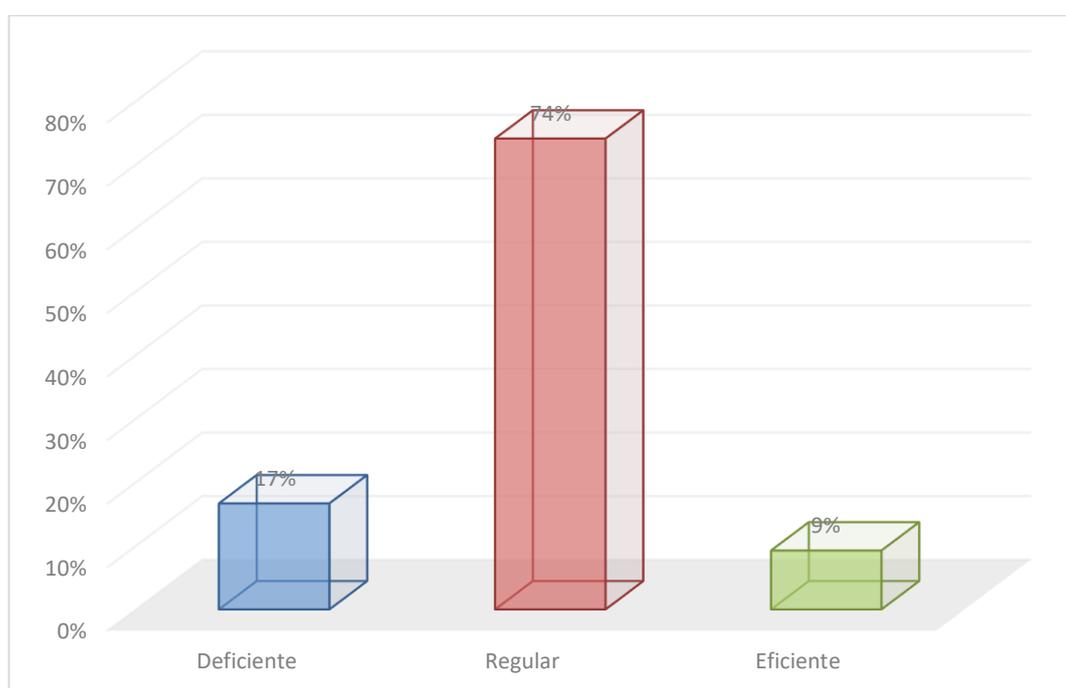
De los resultados de la tabla 5 y figura 3, muestran que el 59% de los trabajadores calificaron de manera regular a la estrategia de la institución para realizar la implementación de procesos de gestión. El 28% considera que es eficiente y la restante considera deficiente con un 13%. Esto evidencia que las estrategias realizadas son poco adecuadas como también son inapropiadas y que al mismo tiempo mejoran pero no de la manera que se desea la gestión dentro de la institución.

**TABLA 10.**  
**MODELAMIENTO VISUAL DEL PROCESO DE GESTIÓN**

		Frec.	%
Deficiente	4 9	9	17%
Regular	10 15	40	74%
Eficiente	16 20	5	9%
Total		54	100%

Elaboración: Propia

**TABLA 11. NIVELES DE MODELAMIENTO VISUAL DEL PROCESO DE GESTIÓN**



*Fuente: Resultados de la tabla 6*

### **Interpretación**

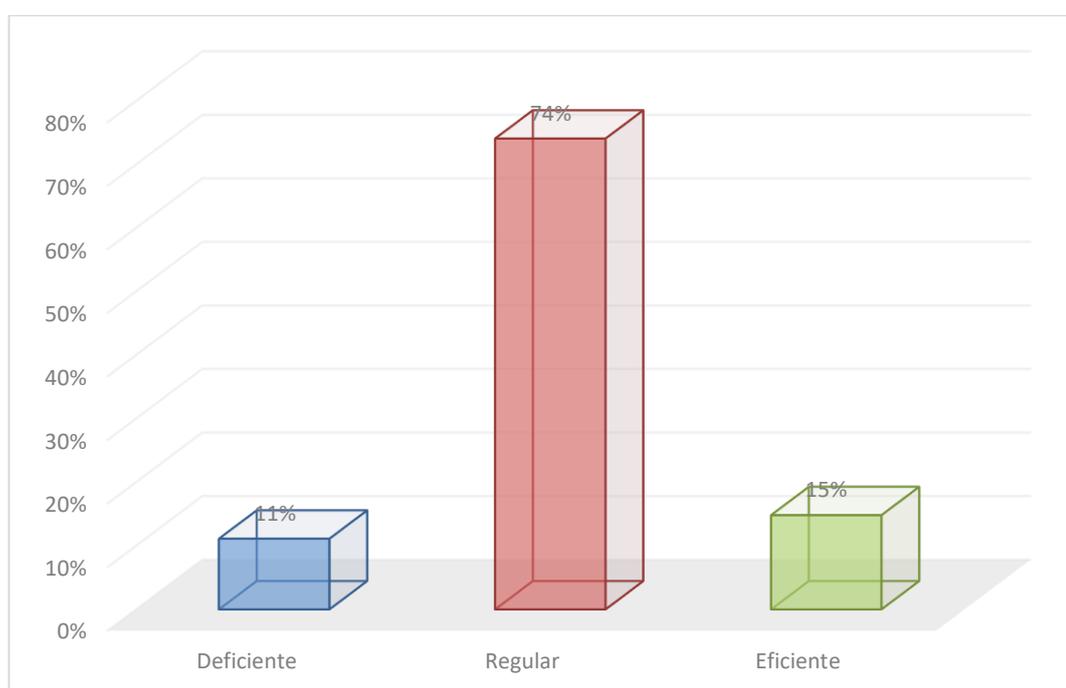
Según los datos de la tabla 6 y figura 4, evidencian que un 74% de los trabajadores encuestados califico al modelamiento visual del proceso de gestión de forma regular. Esto se debe a que las actividades que se realizan en la institución no se dan de la mejor manera, ya que mucha de las tareas encargadas no favorece a captar mejor el proceso de gestión.

**TABLA 12.**  
*PROCESOS MODELADOS*

	Intervalo		Frec.	%
Deficiente	8	19	6	11%
Regular	20	31	40	74%
Eficiente	32	40	8	15%
Total			54	100%

Elaboración: Propia

**TABLA 13. NIVELES DE PROCESOS MODELADOS**



*Fuente: resultados de la tabla 7*

### **Interpretación**

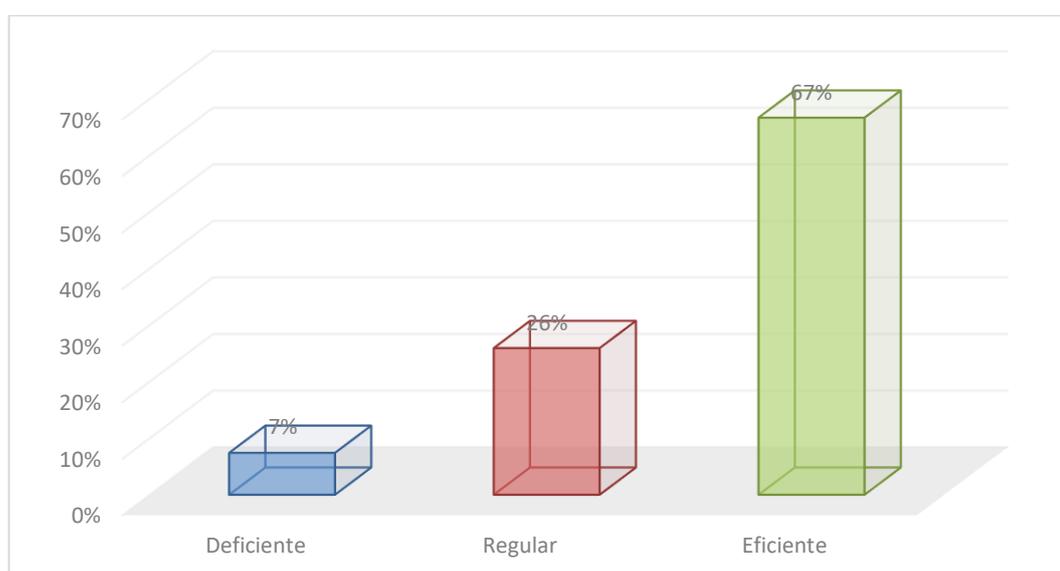
De acuerdo a la tabla 7 y figura 5, se puede observar que del total de los encuestados, el 74% considera como regular a los procesos modelados. Esto dado que no se incluye a los trabajadores dentro de las estrategias de procesos y estos a su vez no busca mejorar en su centro de labores. Asimismo no se han visto cambios en alguno de los procesos en la misma institución.

**TABLA 14.**  
**VIDA ÚTIL DEL DISEÑO DEL PROCESO**

	Intervalo	Frec.	%
Deficiente	4 9	4	7%
Regular	10 15	14	26%
Eficiente	16 20	36	67%
Total		54	100%

*ELABORACIÓN PROPIA*

**TABLA 15. NIVELES DE VIDA ÚTIL DEL DISEÑO DEL PROCESO**



*Fuente: resultados de la tabla 8.*

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla 8 y figura 6, muestran que de todos los trabajadores encuestados, el 67% califico de eficiente la vida útil del diseño del proceso, mientras que el 26% lo califico de regular. Esto demuestra que se está realizando un buen control de las actividades, además de que se está evidenciando una mejora en las estrategias de gestión lo cual se deriva en algunos cambios dentro de los procesos que cuenta la institución.

**TABLA 16.**  
*EFICIENCIA DEL GASTO*

	Intervalo	Frec.	%
Inadecuado	6 14	1	1%
Regular	15 23	37	69%
Adecuado	24 30	16	30%
Total		54	100%

Elaboración: Propia

**TABLA 17. NIVELES DE EFICIENCIA DEL GASTO**



*Fuente: resultados de la tabla 9*

### **Interpretación**

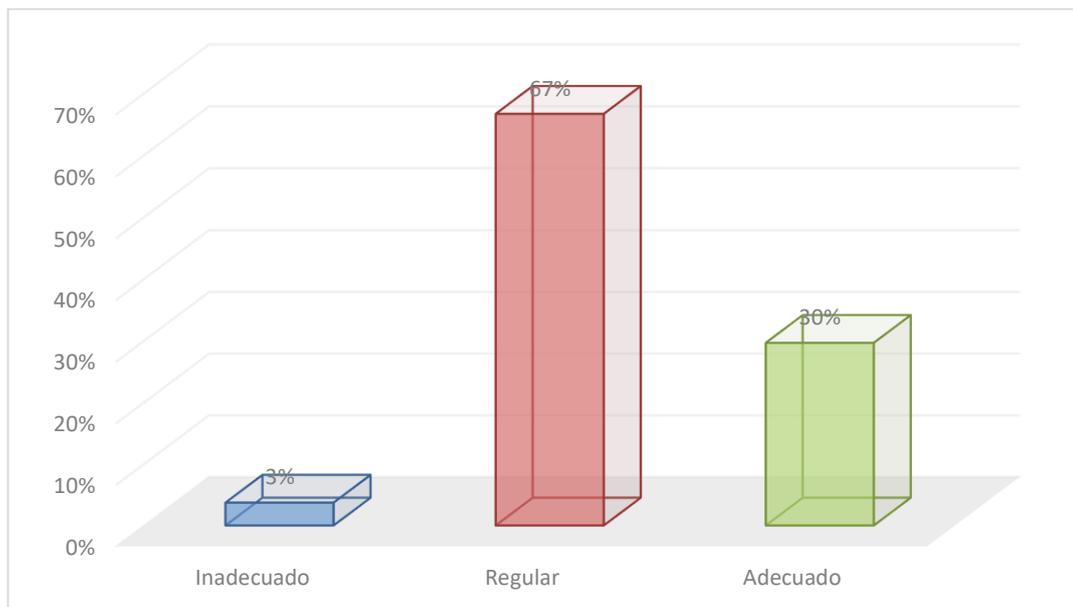
De acuerdo a los resultados de la tabla 9 y figura 7, se resalta que el 69% de los trabajadores encuestados, lo califican de forma regular y el 30% lo califica de adecuado a la eficiencia del gasto. Dando a entender que existe una eficiencia del gasto con algunas falencias. En cuanto al Presupuesto Inicial de Apertura (PIA) y al Presupuesto Inicial Modificado (PIM) si bien se da de manera adecuada, sin embargo en la parte del devengado es regular por el consumo que se hace del presupuesto y la capacidad que tiene para emplearla en sus diversas actividades y proyectos.

**TABLA 18.**  
*RENDICIÓN DE GASTOS*

	Intervalo		Frec.	%
Inadecuado	4	9	2	4%
Regular	10	15	36	67%
Adecuado	16	20	16	30%
Total			54	100%

Elaboración: Propia

**TABLA 19. NIVELES DE RENDICIÓN DE GASTOS**



Fuente: resultados de la tabla 10

### Interpretación

De acuerdo a la tabla 10 y figura 8, reportan que del total de los trabajadores encuestados, un 57% lo califica de regular a la rendición de gastos. Y solo un 30% cree que es adecuado. Lo que refleja que la información que se envía a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública no es la que debería puesto que se estaría obviando algunos detalles del gasto realizado según el presupuesto que le fue otorgado y también que la institución no está cumpliendo con la entrega de la rendición del gasto en el tiempo establecido por el organismo supervisor.