

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA, CUSCO - 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Roque Huamani, Isabel

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESORA:

Dra. Indira Yesenia Florez Mujica

CUSCO - PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA, CUSCO - 2022

presentado por: ISABEL ROQUE HUAMANI con DNI Nro.: 47549123 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 21 de MAYO de 2024


Firma

Post firma INDIRA YESENIA FLORES MUJICA

Nro. de DNI 45542239

ORCID del Asesor 0000-0002-3424-8739

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:354910831

NOMBRE DEL TRABAJO

20.4.24 GESTION POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUN. DE SAYLLA) (1).docx

AUTOR

ISABEL ROQUE

RECUENTO DE PALABRAS

28201 Words

RECUENTO DE CARACTERES

160372 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

166 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

10.6MB

FECHA DE ENTREGA

May 14, 2024 9:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 14, 2024 9:51 PM GMT-5**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, donde me permitió formar buenos hábitos de aprendizaje, ese lugar donde su admisión fue uno de mis grandes retos en mi larga vida y para posteriormente regalarme experiencias y recuerdos nostálgicos.

A la Municipalidad Distrital de Saila, por permitirme realizar mi tesis teniendo como prioridad el beneficio de los ciudadanos.

A mis docentes por sus consejos que contribuyeron a querer superarme y seguir continúan con mis proyectos académicos

A mi Asesora Dra. Indira Yesenia Flórez Mujica por su guía, que durante este proyecto no solo me demostró que es una persona de calidad; hizo de este recorrido que no fue fácil, ni difícil gracias a su orientación, paciencia y enseñanza. Que gracias a esas experiencias vividas en su compañía durante el trayecto me permitió darme cuenta que mi rumbo respecto a lo académico vario debido a que se convirtió en una de mis personas como referente.

A mi Familia, mi eterno agradecimiento por tener total confianza en mí desempeño.

A mis amigos que hacen que mis días sean productivos y constante lucha

A mí por cultivarme en cuanto a la perseverancia, resiliencia y determinación.

Atte.

Isabel Roque Huamani

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y sobrinos que me incentivaron a incrementar mi determinación para alcanzar mis intereses en lo personal y profesional.

A ellos por convertirse en esa fuerza para continuar evolucionando.

Atte.

Isabel Roque Huamani

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Hipótesis	5
1.4.1. Hipótesis general	5
1.4.2. Hipótesis específicas	5
1.5. Variables	6
1.5.1. Variable	6
1.5.2. Variable	6
1.5.3. Operacionalización de variables	7
1.6. Justificación de la investigación	9
1.6.1. Justificación práctica	9
1.6.2. Justificación teórica	9
1.6.3. Justificación metodológica	9
1.7. Delimitación	10
1.7.1. Delimitación temporal	10
1.7.2. Delimitación espacial	10

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1.	Antecedentes de la investigación	11
	2.1.1. En el ámbito internacional	11
	2.1.2. En el ámbito nacional	12
	2.1.3. En el ámbito local.....	13
2.2.	Bases legales	15
2.3.	Marco Teórico	16
	2.3.1. Teoría Burocrática.....	16
	2.3.2. Teoría Sistémica	18
	2.3.3. Gestión por procesos.....	19
	2.3.3.1. Tipos de gestión por procesos	20
	A. Proceso estratégico	20
	B. Proceso de misión	21
	C. Procesos de apoyo.....	22
	2.3.3.2. Característica de la gestión por procesos	23
	2.3.3.3. Las etapas de la gestión por procesos	24
	2.3.4. Teoría de la Calidad	25
	2.3.5. Calidad de servicio.....	29
	2.3.5.1. Elementos tangibles.....	29
	2.3.5.2. Capacidad de respuesta	30
	2.3.5.3. Empatía	31
	2.3.6. Tipos de calidad de servicio	32
	2.3.6.1. Evolución de la calidad	33
	2.3.6.2. Orientado al Sistema de Gestión de la Calidad	34
	2.3.6.3. Importancia de la calidad.....	37
	2.3.7. Calidad de servicio en la gestión pública	37
	2.3.8. Modelo SERVQUAL.....	40
	2.3.8.1. Ventajas del Método SERVQUAL	40
	2.3.8.2. Desventajas del Método SERVQUAL.....	40
2.4.	Marco conceptual	41

2.5.	Marco institucional.....	45
2.5.1.	Caracterización de la Municipalidad Distrital de Saylla	45

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.	Tipo de investigación	48
3.2.	Nivel de investigación	48
3.3.	Diseño de investigación	48
3.4.	Enfoque de la investigación	48
3.5.	Método	49
3.6.	Ámbito de estudio.....	49
3.7.	Población y muestra	49
3.7.1.	Población	49
3.7.2.	Muestra	51
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.8.1.	Técnicas	51
3.8.2.	Instrumentos	52
3.9.	Procesamiento y análisis de datos	53

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1.	Fiabilidad del instrumento	54
4.2.	Análisis de resultados.....	54
4.2.1.	Prueba de normalidad	54
4.2.2.	Análisis de objetivos específicos	56
4.2.3.	Análisis del objetivo general	71
4.3.	Prueba de hipótesis.....	76

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1.	Datos más resaltantes de la investigación	79
5.2.	Contrastación con antecedentes y literatura de la investigación	80
5.3.	Limitaciones.....	82
5.4.	Beneficios de la investigación	82

CONCLUSIÓN.....	84
RECOMENDACIÓN	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
Anexo 1 Matriz de consistencia	95
Anexo 2 Matriz de instrumento	96
Anexo 3 Instrumentos de medición	102
Anexo 4 Validación de instrumento	139
Anexo 5 Autorización de la municipalidad distrital de Saylla	145
Anexo 6 Registro fotográfico.....	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable gestión por procesos</i>	7
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable calidad de servicio</i>	8
Tabla 3 <i>Base teórica de Gestión por procesos</i>	25
Tabla 4 <i>Base de datos de calidad de servicios</i>	41
Tabla 5 <i>Población</i>	50
Tabla 6 <i>Fiabilidad del instrumento</i>	54
Tabla 7 <i>Prueba de normalidad</i>	55
Tabla 8 <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	56
Tabla 9 <i>Procesos estratégicos</i>	56
Tabla 10 <i>Correlación de procesos estratégicos y calidad de servicio</i>	58
Tabla 11 <i>Proceso estratégico en los documentos de gestión</i>	60
Tabla 12 <i>Procesos misionales</i>	61
Tabla 13 <i>Correlación de procesos misionales y calidad de servicio</i>	63
Tabla 14 <i>Proceso misional en los documentos de gestión</i>	64
Tabla 15 <i>Procesos de apoyo</i>	66
Tabla 16 <i>Correlación de procesos de apoyo y calidad de servicio</i>	68
Tabla 17 <i>Proceso de apoyo en los documentos de gestión</i>	69
Tabla 18 <i>Gestión por procesos</i>	71
Tabla 19 <i>Correlación de gestión por procesos y calidad de servicio</i>	73
Tabla 20 <i>Gestión de procesos en los documentos de gestión</i>	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Cadena de suministros</i>	23
Figura 2 <i>Etapas para la Gestion por Procesos</i>	24
Figura 3 <i>Diagrama de Ishikawa</i>	26
Figura 4 <i>Etapas para la evolución de la calidad</i>	34
Figura 5 <i>Encaminado hacia el Sistema de Gestion de Calidad</i>	35
Figura 6 <i>Evaluación y mejora de los bienes y servicios</i>	38
Figura 7 <i>Procesos estratégicos</i>	57
Figura 8 <i>Puntos de dispersión de procesos estratégicos y calidad se servicio</i>	58
Figura 9 <i>Procesos misionales</i>	62
Figura 10 <i>Puntos de dispersión de procesos misionales y calidad se servicio</i>	63
Figura 11 <i>Procesos de apoyo</i>	67
Figura 12 <i>Puntos de dispersión de procesos de apoyo y calidad se servicio</i>	68
Figura 13 <i>Gestión por procesos</i>	72
Figura 14 <i>Dispersión de puntos de gestión de procesos y calidad de servicio</i>	73

RESUMEN

El trabajo de investigación teniendo como título “GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA, CUSCO – 2022” tiene como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022. Para lo cual la investigación utilizó una metodología de tipo básica, con un nivel descriptivo y correlacional, contando con un diseño no experimental y de corte transversal, contando con un enfoque mixto y con un método hipotético-deductivo, la población estudiada fue de 4397 pobladores del distrito de Saylla, donde la muestra es de 353 pobladores a los cuales se aplicó un cuestionario, así mismo se aplicó la entrevista a 25 servidores públicos. Concluyendo que la gestión de procesos y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Saylla están positivamente correlacionadas en un 68.5%, así mismo se evidencia una significancia de 0.00 comprobando la hipótesis de la investigación, donde los residentes de Saylla señalan deficiencias en la gestión municipal, reflejadas en incumplimiento de objetivos y falta de competitividad afectando a la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión de procesos, Calidad de servicio, Procesos estratégicos, Procesos misionales, Procesos de apoyo, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Empatía.

ABSTRACT

The research work with the title "MANAGEMENT BY PROCESSES AND QUALITY OF SERVICE TO THE CITIZEN IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF SAYLLA, CUSCO - 2022" aims to determine how process management and the quality of service to the citizen are related in the District Municipality of Saylla, Cusco 2022. For which the research used a basic methodology, with a descriptive and correlational level, with a non-experimental and cross-sectional design, with a mixed approach and a hypothetical-deductive method., the population studied was 4,397 residents of the Saylla district and the sample was 353 residents to whom a questionnaire was applied, and the interview was also applied to 25 public servants. Concluding that the management of processes and quality of service in the District Municipality of Saylla are positively correlated at 68.5%, a significance of 0.00 is also evident, verifying the research hypothesis, where the residents of Saylla point out deficiencies in municipal management, reflected in non-compliance with objectives and lack of competitiveness affecting the quality of service.

Keywords: Process management, Service quality, Strategic processes, Missional processes, Support processes, Tangible elements, Responsiveness, Empathy

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización del problema

En las organizaciones el desarrollo de la gestión por procesos permite que las actividades empresariales se desarrollen de manera eficaz y eficiente beneficiando a los consumidores y usuarios quienes identifican la calidad de acuerdo al cumplimiento de las expectativas y satisfacción de las necesidades.

De acuerdo a Quintero (2023) menciona que los cambios políticos y sociales ocurridos en las últimas décadas a nivel global, impulsados por el proceso de globalización y el avance tecnológico continuo, han dado lugar a una actualización de los procesos en la administración pública. Este cambio ha conducido al desarrollo de una gobernanza más inteligente, facilitando que los ciudadanos perciban rápidamente el cumplimiento de sus propuestas, donde Limbatto (2019) considera que la calidad de servicio en América Latina es regularizada de acuerdo a calidad de servicio (QoS) y Calidad de la experiencia (QoE), cuyo objetivo es desarrollar y medir la calidad de los servicios a través del modelo SERVQUAL, garantizando para el uso de otras investigaciones midiendo la percepción de los usuarios. Es necesario que la calidad se mida por periodos identificando errores y poder dar soluciones eficaces. En ese sentido la gestión pública permite utilizar diversos modelos para medir la calidad de servicio.

Alarcón *et al.*, (2023) menciona que en la administración pública en el Perú se ha identificado que la implementación de la gestión por procesos no ha tenido un impacto positivo en la gestión pública debido a la falta de conocimiento y experiencia de los servidores públicos. Aranda *et al.*, (2018) hace mención que a través del D.S. N°004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, es fundamental que las instituciones del

sector público desarrollen estrategias para satisfacer las necesidades de la población, garantizando que los servicios y productos públicos beneficien a los ciudadanos. Tanto el Estado peruano como la Secretaría de Gestión Pública enfatizan la modernización de los sistemas administrativos públicos para mejorar la calidad y la eficiencia de los procesos. A pesar de que algunas entidades gubernamentales han implementado portales de servicios al ciudadano con plataformas virtuales, es necesario eliminar trámites innecesarios, proporcionar respuestas oportunas y promover la transparencia para avanzar hacia la prestación de servicios administrativos de calidad. Esto no solo facilitará la fiscalización por parte de los ciudadanos, sino que también mejorará la eficacia del gobierno en su conjunto.

La Secretaría de Gestión Pública (SGP) propone desarrollar una planificación basada en cadenas de valor para mejorar la provisión de bienes y servicios públicos y así contribuir al bienestar comunitario. Esta iniciativa se alinea con el objetivo de modernización de la gestión pública, que busca administrar los procesos de manera eficiente. La calidad del servicio permite a las instituciones comprender las necesidades de la población y cumplir con las normativas para mejorar la calidad institucional. El control de calidad, a través de datos cuantitativos y cualitativos, facilita la identificación de errores y la toma de decisiones considerando aspectos clave como confiabilidad, empatía y seguridad.

En la actualidad las municipalidades cuentan con varios procesos administrativos, según Arraiza (2016) son: Gerencia General, Órgano de Control Institucional, Secretaria General, Gerencia de Administración, Gerencia de Gestión Institucional, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de promoción Económica y Servicios a la Ciudad, Gerencia de Promoción del Desarrollo Social y por último, Gerencia del Desarrollo Urbano, los cuales se orientan a la atención de

ciudadanía, cuando estos procesos se llevan a cabo con calidad existe mayor satisfacción de la población, cumpliendo con ello, la finalidad pública del estado.

La Municipalidad Distrital de Saylla tiene como misión brindar calidad a los usuarios a través de la gestión por procesos, satisfaciendo las necesidades de la población, así como desarrollando el bienestar social.

Sin embargo, en la práctica en cuanto a procesos estratégicos se observó que los funcionarios desconocen la misión y visión de la municipalidad, porque muchas veces el Plan Estratégico Institucional (PEI) no se cumple en relación a los tiempos, recursos humanos y económicos que son modificados constantemente, también el desconocimiento del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) así como del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), falta de control en las unidades ejecutoras de la municipalidad.

Generando una calidad de servicio al usuario inadecuada debido al incumplimiento de sus políticas, objetivos, metas que no permite la fluidez de la relación de las diferentes unidades de la municipalidad.

En cuanto a procesos misionales se ha generado retrasos significativos en el cumplimiento de los objetivos de la entidad como al desarrollar un proyecto que beneficie a los pobladores, suelen presentar demoras por falta de interés de los servidores públicos y desconocimiento de los procesos administrativos.

Generando incomodidad por la poca importancia que se le da al logro de sus objetivos a largo plazo, escasa atención a la comprensión de las necesidades de la población y ausencia de respuestas inmediatas, en ocasiones brindando información no verídica y confiable por lo que los usuarios se sienten inseguros y cometen errores que muchas veces no son reconocidos por los mismos servidores públicos.

En cuanto a los procesos de apoyo se observa que hay desaprovechamiento de las plataformas virtuales, capacitaciones limitadas sobre la sensibilización de la gestión por procesos y procesos administrativos, descoordinación con organismos externos que brindan el soporte a destiempo obteniendo la respuesta de la liberación de los expedientes administrativos tardíamente, desconocimiento de parte de los servidores públicos sobre los aplicativos virtuales y la existencia de recursos logísticos y herramientas tecnológicas inoperativas en algunos casos obsoletas.

Generando varias deficiencias respecto a que la red que maneja la municipalidad no cuenta con la capacidad suficiente de acuerdo a los programas administrativos del sector público, la existencia de demoras en la atención al ciudadano, el personal que labora en la entidad no cuenta con el perfil adecuado para el desempeño adecuado de sus funciones, no cuentan con las herramientas de tecnología que faciliten al ciudadano realizar sus trámites de documentos de manera virtual, algunas herramientas de trabajo (computadoras, impresoras) son obsoletas.

Es por ello que, se ha visto pertinente estudiar la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relacionan los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?
- ¿De qué manera se relacionan los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?

- ¿De qué manera se relacionan los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.
- Establecer la relación de los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.
- Establecer la relación de los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.
- Los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

- Los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

Gestión por procesos

1.5.2. Variable 2

Calidad de servicio

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
1. Gestión por procesos	Respecto a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) la gestión por procesos es el método de desarrollo del proceso administrativo de las actividades de trabajo a través de las distintas unidades organizativas y de forma secuencial para contribuir a la consecución de los objetivos de la entidad, así como al objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.	Con respecto a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) la gestión por procesos dentro de una empresa u organización contribuyen a la satisfacción del cliente. Los procesos interrelacionados se orientan a la evaluación y medición del funcionamiento de los procesos.	Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las políticas • Cumplimiento de las estrategias • Cumplimiento de los objetivos y metas • Implementación del Planeamiento estratégico institucional
			Procesos misionales	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos del usuario externo • Necesidades del usuario externo • Nivel de satisfacción del usuario externo • Agrega valor al usuario externo
			Procesos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Agrega valor indirectamente al usuario externo • Herramientas de tecnología e información • Información financiera • Actividades de capacitación del personal • Sistematización de procesos

Nota. Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
2. Calidad de servicio	Miranda <i>et al.</i> (2017) Indica que la calidad percibida es la dimensión que comparten las evaluaciones de todos los tipos de servicios, se considera una variable multidimensional. Al realizar la calidad de servicio se tomó en cuenta dimensionar la calidad contando como elementos tangibles, fiabilidad, capacidades de respuestas, seguridad y empatía.	Miranda <i>et al.</i> (2017) menciona que la calidad de servicio es una estrategia competitiva para las relaciones comerciales y afecta los procesos de compra y venta que ayudan a fidelizar a los clientes, es importante vender fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Condición de las instalaciones • Estado de las oficinas • Disponibilidad de equipos municipales • Disposición de servidores públicos • Peligros identificados
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio rápido • Personal agradable • Duración del servicio • Eficacia • Servicio fiable
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comunicación • Comprensión al cliente • Cumplimiento de compromisos

Nota: Modelo Servqual

1.6. Justificación de la investigación

1.6.1. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la calidad de servicio que se les brinda específicamente en la Municipalidad Distrital de Saylla, porque abordó un tema relevante para la eficiencia y calidad en la gestión pública.

Identificar el problema relacionado con la gestión por procesos y la calidad del servicio fue crucial para comprender los desafíos que enfrenta la institución en la prestación de servicios a los ciudadanos.

Por lo tanto, este trabajo no solo tuvo la capacidad de resolver problemas concretos en la gestión de la Municipalidad Distrital de Saylla, sino que también proporcionó pautas y lecciones aprendidas que sean útiles para otras instituciones gubernamentales enfrentando desafíos similares.

1.6.2. Justificación teórica

La presente investigación permitió desarrollar la información verídica, cuya base es científica amparado bajo las teorías y conceptos obtenidos por fuentes de información verificables, es así que se pudo conocer de mejor manera el comportamiento de las variables de estudio sirviendo como antecedentes para otros estudios a través de la comprobación de las hipótesis.

1.6.3. Justificación metodológica

La elección de una metodología incluyó la creación, validación y aplicación de instrumentos de recolección de datos, es fundamental para garantizar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos en la investigación. Esta metodología proporcionó un marco sólido para recopilar información relevante y precisa sobre el problema de estudio en la Municipalidad Distrital de Saylla.

Además, al utilizar una metodología rigurosa y bien estructurada, este estudio estableció un modelo que puede servir de guía para investigaciones futuras con intereses similares. La documentación y descripción detallada de los pasos seguidos en la creación, validación y aplicación de los instrumentos de recolección de datos permitirán a otros investigadores replicar el estudio y comparar sus hallazgos con los obtenidos en este trabajo.

1.7. Delimitación

1.7.1. Delimitación temporal

Se tomó datos durante el periodo 2022.

1.7.2. Delimitación espacial

El presente proyecto se desarrolló dentro de la Municipalidad Distrital de Saylla de la provincia y departamento del Cusco.

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *En el ámbito internacional*

Vásquez (2020) en su investigación Modelo estratégico de gestión por procesos y calidad para la Dirección Nacional de Administración de Procesos del Ministerio de Educación (tesis de posgrado) de la Universidad de las Fuerzas Armadas – Ecuador, teniendo como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos y calidad, siendo una investigación cualitativa y de tipo exploratoria. Por lo que se concluyó que al desarrollar el modelo estratégico permitió el trabajo efectivo de los colaboradores.

Cea (2017) en su investigación Propuesta de modelo de gestión por procesos para el Hospital Nacional de la Mujer “Dra. María Isabel Rodríguez” (tesis de pregrado) de la Universidad de El Salvador, contando como objetivo implementar un modelo de gestión por procesos para el Hospital estudiado con el fin de mejorar las funciones de la institución generando que la calidad de servicio llegue a la excelencia. Por lo que el trabajo de investigación contó con una metodología siendo cuantitativa, concluyendo que es de suma importancia desarrollar una evaluación de calidad por lo que a través de la implementación del MGPP se cumplió los requisitos de la Carta Iberoamericana de la Gestión Pública en un 84%, analizando el desarrollo y cumplimiento de los objetivos tanto de los clientes internos como externos, es así que se logró automatizar los procesos importantes generando que las actividades se desarrollen con efectividad, cumpliendo el desempeño laboral, generando una comunicación rápida y consecuentemente se logre un perfeccionamiento en los procesos de la institución.

Esta tesis nos sirve como referencia para que nos guíe en nuestra investigación, además de que posee la misma variable de estudio, con la diferencia de que nos brinda un punto de vista desde una entidad completamente diferente a la de nuestro estudio.

2.1.2. *En el ámbito nacional*

Arteaga y Saavedra (2018) en su investigación Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú (tesis de posgrado) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, tuvo como objetivo realizar un modelo gestión por procesos para mejorar el servicio del público en la Municipalidad, siendo una investigación cuantitativa concluyendo que la calidad de servicio a los usuarios es inadecuada percibiendo quejas por la falta de compromiso que tiene la municipalidad debido a la falta de proyectos como de infraestructura, saneamiento así mismo la falta de importancia en relación a la implementación de mecanismo para reducir la delincuencia y la corrupción, entre otros factores, que desaniman a los residentes a pensar en pagar sus impuestos.

El contenido de esta tesis es muy importante porque refleja en su trabajo el modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz-Chiclayo, para los cual en este estudio se aplicaron dos escalas, ambas con propiedades psicométricas adecuadas, los resultados a los que llegó este antecedente serán de gran ayuda para nuestras discusiones además que los conceptos empleados serán de gran ayuda para ampliar nuestros conocimientos.

Vela (2018) en su investigación Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018 (tesis de posgrado) de la Universidad César Vallejo, se planteó el objetivo principal en determinar la estructura adecuada para el modelo de gestión contribuyendo a la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad. Se empleó una

metodología cuantitativa. Se concluye que, desde la perspectiva del usuario, el resultado de la dimensión empatía es negativo debido a que en el indicador del servicio individualizado presenta una insatisfacción relativamente alto siendo de 35% frente a un 32% siendo adecuada, el nivel de respuesta revela una opinión desfavorable relativamente alta del 35% frente al 23% siendo acuerdo. La comunicación puntual de los procesos de indicación llevados a cabo tiene un alto grado de insatisfacción del 48% y un 17% en desacuerdo, frente a un 16% y un 1% de satisfacción. Por lo que se evidencia que el modelo de gestión se relaciona con la calidad de servicio donde al desarrollar un modelo de gestión tomando en cuenta los aspectos importantes en la gestión pública permitirá que la calidad de servicio en la municipalidad mejore.

La propuesta de mejora de esta tesis permite que se optimice en gran medida la calidad de servicio dentro de la Municipalidad Distrital de Lajas, este antecedente nos ayudará a tener conocimientos más amplios sobre un modelo de gestión por procesos aplicado en una Municipalidad de nuestro país.

2.1.3. En el ámbito local

López (2022) en su investigación Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad Distrital de la Región Cusco (tesis de posgrado) de la Universidad César Vallejo, tuvo como finalidad plantear un plan de gestión por procesos para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad estudiada. Se hizo uso de una metodología básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-propositivo. Concluyendo que a través de un plan de gestión por procesos permitirá una rápida respuesta de los servidores públicos de la municipalidad conteniendo diversas actividades, tareas, estrategias, procesos, así como se desarrollará capacitaciones y talleres con el fin de mejorar la calidad de servicio al usuario tomando en cuenta los elementos que conforman.

La propuesta de esta tesis es interesante, como objetivo buscaron proponer un plan de gestión por procesos para la mejora de la calidad del servicio en una Municipalidad, conteniendo estrategias, procesos, metas, objetivos, funciones para que el manejo de las actividades para mejorar la calidad de servicio en los usuarios mejorando la calidad prestada, este antecedente nos servirá para tener base de conocimientos.

Benavente (2018) en su investigación Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018 (tesis de pregrado) de la Universidad Andina del Cusco, se planteó el objetivo general de describir la gestión por procesos en la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco 2018. Siendo una investigación con metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental, concluyendo que en relación con la dimensión de ejecución en el área estudiada de la Municipalidad cuenta con un promedio de 1.88 por lo que es insuficiente evidenciando el incumplimiento de las metas, la inutilidad e insuficiencia de los documentos de gestión por parte de los trabajadores. En relación con la dimensión de planificación se contó con un promedio de 2.02 siendo insuficiente debido a que no se tomó en cuenta las metas establecidas por lo que muchas veces las actividades fueron reprogramadas.

Esto demuestra que cuando se realiza la planificación, no se emplean los procesos necesarios para asegurar la consistencia de las metas previstas, y no se tienen en cuenta los mecanismos de control para frenar futuras desviaciones en la consecución de las metas institucionales.

La presente investigación nos sirve como referencia, debido a que, estudia variables similares a las que proponemos en este estudio, debido a que al describir la gestión por procesos en la Gerencia de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati se logró

analizar las consecuencias y factores que afectan a la institución en el ámbito público comprobando que la gestión por procesos es inadecuada afectando en la planeación, ejecución, seguimiento, medición de las actividades.

2.2. Bases legales

- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), donde formula el rumbo que debe orientarse el país para ser un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado enfocado a los ciudadanos. la cual establece como uno de sus pilares a la Gestión por Procesos
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP Aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
- Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público, establece disposiciones que orienten a las entidades de la administración pública para evaluar y mejorar la calidad de los bienes y servicios que brindan las entidades de la administración pública a fin de contribuir con la generación de valor público.
- Ley N° 27972 Ley orgánica de las municipalidades (2023) establece funciones y atribuciones orientados a promover el desarrollo local basándose en sus diferentes necesidades.

2.3. Marco Teórico

2.3.1. Teoría Burocrática

Además de delinear los requisitos para que alguien en una posición de autoridad los pruebe, Weber también discutió cómo las personas que están acostumbradas a controlar tienden a hacerlo.

Ruiz (2019) dice que implica una jerarquía en la que las autoridades y los empleados se especializan en determinadas funciones y responsabilidades. Weber consideraba la burocracia como un instrumento de dominación. Es necesario cierto nivel de orden administrativo para hacer practicable el ejercicio del poder, así como para legitimarlo. El sistema organizativo/administrativo más efectivo para el trabajo y la organización es la burocracia sugerida por Weber. Las rutinas de procesos administrativos apoyan las rutinas de producción, a saber, la mecanización; resolver los problemas sociales, y luego corporativos, sería el objetivo de la organización. Weber argumentó que la burocracia tenía ventajas sobre otros estilos de organización del trabajo, citando aspectos como su precisión, la velocidad y la uniformidad. También destaca como su estructura reduce los costes objetivos e individuales.

Weber mencionado por Asturias Corporación Universitaria (2020) distingue entre autoridad y poder. De acuerdo a Weber considera el poder es aquella fuerza que es utilizada para influir en las personas para que puedan cumplir sus funciones, diferenciando con la autoridad legítima donde los individuos aceptan y aprueban la autoridad, considerando tres tipos:

- Autoridad tradicional: es aceptada y a la vez cuestionada por las personas, tomando en cuenta la cultura, esta autoridad ha sido desarrollada en las monarquías y tribus.
- Autoridad carismática: Siendo adquirida y ganada debido al respeto de los seguidores, siendo esta autoridad realizada por los líderes carismáticos.

- Autoridad racional jurídica: Esta autoridad está establecida de acuerdo a la normativa organizacional, porque se cumple los parámetros de las normativas; Weber tomo en cuenta esta autoridad y diferencio con la burocracia.

Tomando en cuentas actividades organizacionales, la burocracia toma en cuenta las siguientes características:

- La formalización: se desarrolla una justificación formal, siendo regida por normas, reglamentos o leyes de la organización.
- Estructura jerárquica formal: la jerarquía se encuentra ordena presentando una cadena de mando vertical, por lo que se presenta una derivación de funciones siendo estas reguladas de acuerdo a las normativas institucionales.
- División del trabajo: Los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo a los establecido por la organización, generando una formación profesional y experiencia laboral.
- Impersonalidad: Los trabajadores solo cumplen las funciones encomendadas y estos pueden ser reemplazados por otros.
- Competencia técnica y meritocracia: Al seleccionar al recurso humano permite comprender y determinar las competencias y funciones de los trabajadores mejorando de esta manera la productividad y posteriormente cumpliendo las metas.
- Separación de propiedad y control: Solo existe un control de la producción sin importar los medios que se utilice.
- Especialización de los empleados: Los trabajadores son considerados como expertos cumpliendo las funciones asignadas de acuerdo a su conocimiento y experiencia.

Sin embargo, esta teoría hace que el desarrollo en cuanto a los procesos administrativos y los cambios necesarios para mejora continua sean lentos por apearse estrictamente a la norma y que retrasan el cambio debido al exceso de control ya que esto significa malgaste de recursos y tiempo.

2.3.2. Teoría Sistémica

Debido a que este criterio se enfoca y trata de comprender varios campos de la ciencia y la tecnología, se le conoce como el "Enfoque Sistémico". La Teoría General de Sistemas (TGS), fue desarrollada por el científico alemán Ludwig Von Bertalanffy dando cabida al desarrollo de la Teoría General de la Gestión en el año 1960.

Ordoñez (2016) plantea que el sistema se conforma en el entorno, siendo un conjunto de componentes que contienen a otros sistemas, además se encuentran interrelacionados en relación con el mantenimiento, producción y soporte de la producción contando con una cadena de mando, siendo este ejemplificado por Stanford L. Optner, Norbert Wiener, John Von Neumann, Ludwig von Bertalanffy, Daniel Katz, Robert L. Kahn y otros.

La cualidad esencial de un sistema está dada por la interdependencia de las partes que lo componen y el orden en el que se basa esta interdependencia.

Ordoñez (2016) muestra que, por esta razón, el desarrollo del análisis de los sistemas permite contar con modelos de acuerdo a diferentes casos, siendo estos aplicables en los sistemas psicológicos, materiales y socioculturales; es así que los sistemas pueden ser abiertos o cerrados desarrollando los inputs, procesamiento, outputs y retroalimentación.

Como características de la teoría sistémica son:

- La relación de los elementos y procesos de una organización (relaciones entre las partes y el todo)
- Es flexible siendo dinámico.
- Multi motivado.
- Presenta una probabilidad
- Cuenta con varias disciplinas
- Es informativo
- Se adapta a los aspectos internos y externos.

2.3.3. Gestión por procesos

Según la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) afirma que la gestión por procesos toma en cuenta el desarrollo del proceso administrativo siendo este realizado en las áreas organizacionales interrelacionadas para el logro de objetivos permitiendo satisfacer las necesidades de la población a través de las ejecuciones de proyectos.

El desarrollo de la gestión por procesos o gestión del día a día es realizado a través de la mejora continua (PHVA).

Benavente (2018) afirma que el periodo PHVA consta del periodo de Deming, también conocido como planificar, hacer, revisar y actuar, es una iniciativa de gestión indispensable para simplificar la gestión del día a día, las relaciones individuales y los procesos en el trabajo diario, para llevarse a cabo de forma continua.

La administración de los resultados debe de enfocarse en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

Martínez (2015) menciona que las operaciones de la organización se miden de acuerdo al cumplimiento de los objetivos, realizando un control tomando en cuenta los indicadores para que se tomen las decisiones correctas para el cumplimiento de los objetivos.

En general, la teoría sistémica es una herramienta valiosa que puede abordar los desafíos complejos en las organizaciones considerando la suma de sus partes individuales y que todo este interconectado, pero también analizar un sistema en su totalidad es difícil ya que se tiene que tener en cuenta todas las partes y como interactúan entre sí, adicional a ello el costo que demandaría la aplicación de esta teoría de sistemas.

2.3.3.1. Tipos de gestión por procesos

A. Proceso estratégico

Como procesos estratégicos se entiende aquellos lineamientos que merite realizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

De acuerdo a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) considera que estos permiten identificar los objetivos de acuerdo a los niveles organizacionales para el desarrollo de la planificación contando con documentos, normas, reglamentos para el desarrollo de la mejora continua.

- **Cumplimiento de las políticas:** Actividad practicada por todos los sectores de la administración pública con el objetivo de ofrecer soluciones razonables a los problemas que agobian a los ciudadanos y proponer soluciones a los conflictos de la sociedad. (Montero, 2020)
- **Cumplimiento de las estrategias:** Es el desarrollo de las acciones permitiendo resolver problemas y continuar con el alcance de los objetivos propuestos. (Westreicher, 2020)

- **Cumplimiento de los objetivos:** El fin que se desea llegar o pretende llegar a realizar. (Economiapedia, 2024)
- **Implementación del Planeamiento Estratégico Institucional:** herramienta que coadyuva directamente a las diferentes áreas de una entidad, tomando en cuenta la misión y la visión institucional, además de satisfacer los objetivos. (Diaz & villafuerte, 2022)

B. Proceso de misión

También se conocen como operativos debido a que se encuentra relacionado con la producción de servicios y bienes concretándose en documentos administrativos producto de la actividad administrativa que llevan a cabo los órganos de la administración pública en el ejercicio de sus funciones y competencias que le encomiendan las normas.

Según la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) toma en cuenta la demanda para identificar los procesos en relación a los estándares de calidad. Muchos de los ministerios e instituciones públicas racionalizan las actividades de acuerdo las funciones que se cumplen, pero aquellas instituciones que desarrollan un control efectúan actividades de regulación y fiscalización realizando procesos misionales.

- **Requisitos del usuario externo:** requerimientos necesarios para la correspondiente atención de una solicitud del parte de personas ajenas a la entidad. (Baque et al., 2014)
- **Necesidades del usuario externo:** No es solo ofrecer un servicio al cliente, es también entregar soluciones afectivas a sus carencias. (Baque et al., 2014)
- **Nivel de satisfacción del usuario externo:** Nivel de agrado con el servicio y bien que genera un estado de plenitud en relación a las expectativas y percepciones del usuario. (Hammond, 2023)

- **Agregar valor al usuario externo:** Es aquella característica o servicio extra con el que cuenta un producto o servicio. (Baque et al., 2014)

C. Procesos de apoyo

Desarrolla la ejecución de las actividades que realiza la institución brindando soporte tecnológico y logístico.

De acuerdo a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) se considera que, como los costos indirectos, los clientes finales internos y equipos que permite el desarrollo funcional, considerando la gestión administrativa, recursos humanos, de compras y logística.

- **Agregar valor indirectamente al usuario externo:** Implica brindar algo que los clientes desean obtener por sobre otras cosas. Se trata de una cualidad especial que se brinda para impulsar al máximo la experiencia del consumidor. (Baque et al., 2014)
- **Herramientas de tecnología e información:** programas informáticos que tienen por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnológico. (Medina, 2021)
- **Información financiera:** describen la situación financiera, los resultados de las operaciones y otros aspectos relacionados con la obtención y el uso del dinero. (Salazar, 2018)
- **Actividades de capacitación del personal:** el desarrollo de estas actividades complementa el conocimiento, sus competencias y su desempeño laboral, lo que permite elevar la calidad y la productividad de la organización. (Perez et al., 2023)
- **Sistematización de procesos:** El proceso en base a la reconstrucción y ordenamiento en base a factores y objetivos. (Exposito, 2017)

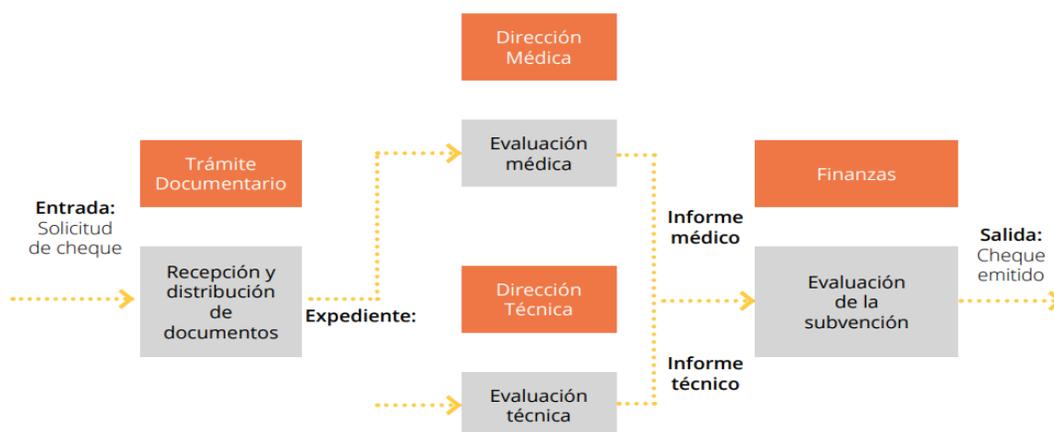
2.3.3.2. Característica de la gestión por procesos

Según a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) considera las siguientes características de la gestión por procesos considerando la importancia.

1. Sistematizar la administración tomando en cuenta los procesos de acuerdo a los lineamientos, reglamentos y normas.
2. Delegar actividades para el correcto funcionamiento de la gestión administrativa.
3. Realizar verificaciones continuas.
4. Crear bienes y servicio públicos con el fin que estos puedan beneficiar a los usuarios.
5. Tener tecnología que pueda sistematizar y organizar los procesos de la administración
6. Verificar progresivamente las actividades.
7. Contar con tecnología de información básica y recursos para poder desarrollarse.
8. Promocionar la ventaja competitiva.

Figura 1

Cadena de suministros



Nota. Se determina la gestión en diferentes niveles de responsabilidad (2019).

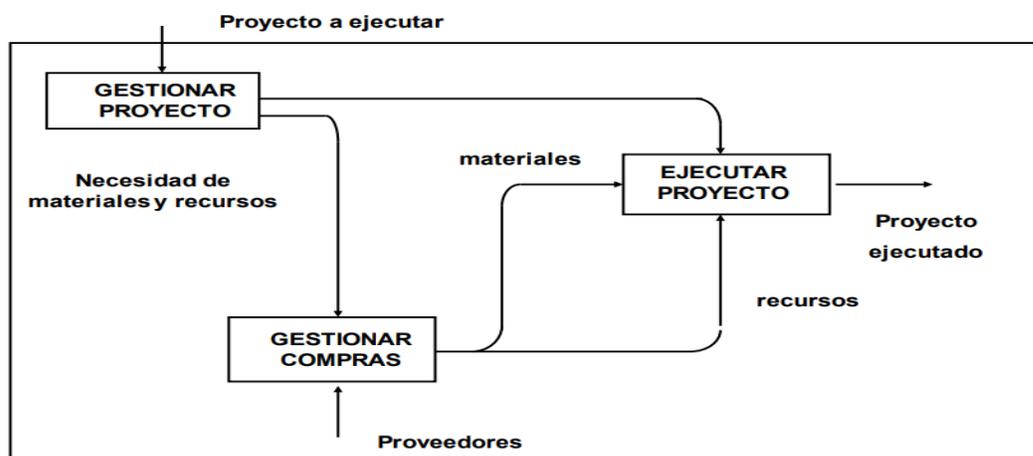
En la figura muestra el desarrollo de la cadena de suministro identificando el proceso para el adecuado desarrollo logístico. Los componentes permiten que se pueda desarrollar un control a través de una retroalimentación.

2.3.3.3. Las etapas de la gestión por procesos

Teniendo en cuenta el Manual de Gestión por Procesos (2019) la gestión por procesos toma en cuenta el proceso administrativo así mismo los costos que influyen, de acuerdo a la figura.

Figura 2

Etapas para la Gestión por Procesos



Nota. Etapas de la gestión por procesos

En la figura se determina el desarrollo de los procesos identificando la asignación de funciones y verificando el cumplimiento para el logro de objetivos.

Tabla 3
Base teórica de Gestión por procesos

Variables	Teorías	Concepto	Dimensiones
Gestión por procesos	Teoría burocrática Ruiz (2019) menciona a Weber que manifestaba que la burocracia permite ordenar los procesos administrativos, conociendo con pasos e identificando la autoridad.	La Escuela Nacional de Administración Pública (2021) menciona que interrelaciona áreas organizacionales, logrando objetivos y satisfaciendo necesidades mediante la ejecución de proyectos administrativos. Para Benavente (2018) menciona que a través los indicadores por Deming logra sistematizar los procesos administrativos. Martínez (2015) hace énfasis que se debe de cumplir las metas propuestas	De acuerdo a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), indica que los tipos de gestión por procesos son: Proceso estratégico Para Escuela Nacional de Administración Pública (2021) identifica los objetivos tomando en cuenta los niveles organizacionales para el desarrollo de la planificación.
	Teoría sistémica Ordoñez (2016) menciona que esta teoría se refiere a la relación entre las áreas.		Proceso de misión De acuerdo a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) se refiere al desarrollo de bienes y servicio tomando en cuenta el uso de documentos administrativos.
			Proceso de apoyo De acuerdo a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021) permite dar soporte tecnológico y logístico en el desarrollo de gestión de procesos.

Nota. Elaboración propia

2.3.4. Teoría de la Calidad

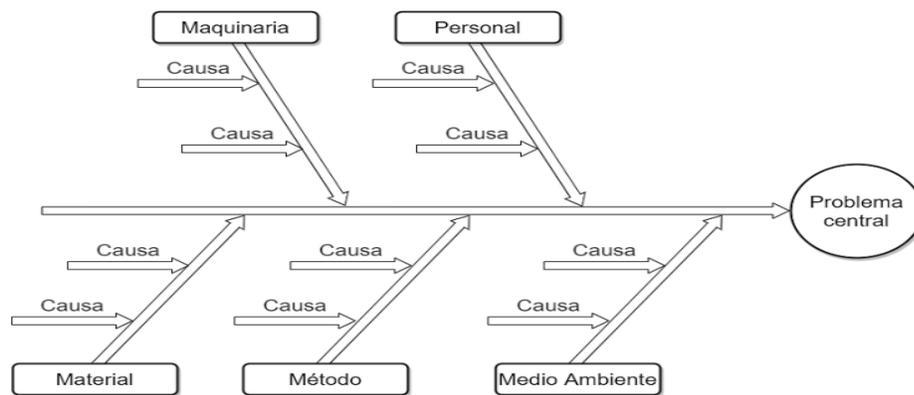
La calidad permite demostrar el buen servicio de la empresa, para Barrios (2018) afirma que la economía toma en cuenta el estudio de la calidad conduciendo al uso de estrategias con el fin de generar la maximización del servicio a través de la disminución de tiempos de procesos, eliminar errores, reducir costos; generando una productividad esperada. Así mismo, las empresas generan una rentabilidad y posicionamiento de mercado. El desarrollo de la teoría de la calidad holística ha considerado estas ideas, pero viendo desde el punto de vista del sistema empresarial (un todo). Los más populares son: W. Philip Crosby, Arman V. Feigenbaum, Edwards Deming y Joseph Juran. Llegando como conclusión que al desarrollar una organización horizontal

permite que los trabajadores puedan ser creativos, trabajar en equipo, poder dar solución a los problemas y generar una mejora continua.

Para Kaoru Ishikawa, la definición de calidad asocia a la causa y efecto de los problemas y de esta forma permitiendo dar solución a los diversos problemas.

Figura 3

Diagrama de Ishikawa



Nota. La figura nos permite definir las causas y efectos del problema, a través de un análisis se pretende dar solución a un problema. (Barrios, 2018)

En Japón el control de calidad permite que todos los miembros de la organización puedan involucrarse desde el nivel más bajo hasta el nivel más alto por lo que se hace imposible desarrollar un control si no se mide y no se gestiona si no se desarrolla un control (Fernandez de Velazco, 2012)

El doctor Ishikawa manifestó que la calidad se desarrolla en todo el sistema empresarial involucrando todas las áreas, por lo que permite:

- Disminuir los defectos y errores
- Genera una confiabilidad en el producto o servicio
- Favorece a la reducción de costos

- Maximiza la productividad y racionalización
- Permite el eficiente de los recursos
- Genera el aprovechamiento de la tecnología
- Se desarrolla un control y retroalimentación
- Logra generar convenios y alianzas entre los usuarios
- Rentabilidad
- Permite la comunicación entre áreas
- Descentralización de las decisiones
- Favorece a un clima organizacional
- Permite un mantenimiento constante de los equipos
- Permite el desarrollo de las relaciones entre los trabajadores y lideres.

De acuerdo a la naturaleza la calidad varia tomando en cuenta el objetivo empresarial.

Teniendo como objetivos:

- Permite el desarrollo de la empresa
- Genera que el trabajo se desarrolle con agrado desarrollando talleres
- Identificar a los trabajadores competitivos

A través de estos objetivos se considera siete herramientas para desarrollar la calidad, siendo:

- Diagrama de Pareto.
- Diagramas de causalidad.
- Jerarquía
- Hoja de verificación.
- Histograma.

- El Grafico de dispersión.
- Gráfica de Control de Shewhart.

Los que conforman la calidad están comprometidos con la administración por lo que conocen del tema.

Cada organización elabora sus propias normativas y procedimientos siendo estas implementadas por la dirección. Es así que estos parámetros han sido aplicados en Japón generando el éxito, pero dependen del rubro al que pertenece debido a la diferenciación de las organizaciones, una mala aplicación genera errores y problemas en los procesos de la organización.

Deming considero catorce principios los cuales son:

- Compromiso de la dirección.
- Grupo de optimización de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Coste de la calidad.
- Consciente de la calidad.
- Trabajo correctivo.
- Plan de desabastecimiento cero.
- Preparación de los supervisores.
- Días de carencia cero y cero defectos.
- Establecer las metas.
- Eliminación de motivos.
- Confesión.
- Conseguir los objetivos fijados.

- Consejos de calidad.
- Reanudar.

La teoría de calidad se basa en brindar experiencias agradables únicas tanto a sus clientes y usuarios a través de sus servicios y bienes y para obtener éxito es necesario la participación de todos los integrantes de la organización lo cual significaría implementación de recursos adicionales como inversiones importantes y puede llegar a ser un proceso largo.

2.3.5. Calidad de servicio

La Gestión de la Calidad es considerado como un proceso fundamental generando el desarrollo de la competitividad en el mercado.

Zavaleta y García (2018) mencionan que los componentes de la calidad permiten la supervivencia en el mercado, generando una demanda de potenciales consumidores, favoreciendo la competencia en relación a los costos, tiempo de proceso, aplicación de estrategias y entre otros.

La calidad del servicio al cliente es percibida desde el punto de vista de los consumidores. Teniendo en cuenta diferentes dimensiones:

2.3.5.1. Elementos tangibles

Da Silva (2020) menciona que al satisfacer las necesidades de los clientes permite el desarrollo de la fidelización generando un valor de marca reconocida por el mercado siendo un aspecto intangible.

La infraestructura, el talento humano, los equipos son consideradas como aspectos tangibles de la calidad de servicio.

Miranda et al. (2017) hace mención que las organizaciones dedicadas al rubro de prestación de servicio son llamativas, identificando la presencia de equipos, trabajadores y recursos siendo estos vistosos para los clientes.

- **Condición de las instalaciones:** infraestructura que responda a los requerimientos del usuario externo e interno asegurando las condiciones de funcionamiento y habitabilidad y seguridad accesible para que sea utilizable por todas las personas con o sin discapacidad en forma segura confiable. (Miranda et al., 2017)
- **Estado de las oficinas:** espacio que garantiza el resguardo seguro del usuario interno y externo. (Miranda et al., 2017)
- **Disponibilidad de equipos:** Conjunto de equipos que permite el funcionamiento de la infraestructura. (Miranda et al., 2017)
- **Peligros identificados:** el desarrollo de estas actividades complementa en conocimiento, sus competencias y su desempeño laboral, lo que permite elevar la calidad y la productividad de la organización. (Perez et al., 2023)

2.3.5.2. Capacidad de respuesta

Para que se presente una respuesta es necesario que el servicio ofrecido pueda ser efectivo y atendido.

Miranda et al. (2017) hace mención que las organizaciones evitan cometer alguna falla al momento que los clientes reciban el servicio, por lo que estarán atentos y contarán con la expectativa para que sus necesidades puedan ser respondidas satisfactoriamente.

- **Servicio rápido:** el objetivo primordial es ahorrar tiempo y dinero al cliente y usuario. (Miranda et al., 2017)

- **Personal agradable:** Cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal, más alto será su nivel de productividad y contribuye al crecimiento a largo plazo de la organización. (Miranda et al., 2017)
- **Duración del servicio:** Una atención inmediata genera confianza y se traduce en una relación más duradera con la empresa. (Miranda et al., 2017)
- **Eficacia:** llevar a cabo sus funciones y actividades de manera eficiente, utilizando los recursos y medios disponibles de la manera más adecuada para alcanzar los resultados deseados, en términos de calidad, cantidad y oportunidad. (Miranda et al., 2017)
- **Servicio Fiable:** Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud, significa brindar el servicio en forma correcta. (Miranda et al., 2017)

2.3.5.3. Empatía

El desarrollo de la empatía permite que se logre identificar las necesidades del consumidor.

Miranda et al. (2017) hace mención que el desarrollo de la empatía en las organizaciones hacia el usuario permite que se pueda comprender y entender sus necesidades.

- **Atención individualizada:** infraestructura que responda a los requerimientos del usuario externo e interno asegurando las condiciones de funcionamiento y habitabilidad y seguridad accesible para que sea utilizable por todas las personas con o sin discapacidad en forma segura confiable. (Miranda et al., 2017)
- **Comunicación:** mantener informado a todos los involucrados para su intervención y aportes a la sociedad. (Miranda et al., 2017)
- **Comprensión al cliente:** entendimiento de quienes son los clientes, cuáles son sus deseos y necesidades, como se comportan y que les motiva. (Miranda et al., 2017)

- **Cumplimiento de compromiso:** en qué medida se cumplen las metas programadas durante un periodo. (Miranda et al., 2017)

2.3.6. *Tipos de calidad de servicio*

Castañeda (2022) sugiere cuatro perspectivas simples sobre cualidades que coexisten actualmente.

- a) Calidad de la excelencia:** cada organización cuenta con diversos tipos de consumidores, pero presentan un objetivo en común que es desarrollar la excelencia, ya que puede ser difícil de demostrar.
- b) Calidad a la medida de sus especificaciones:** la calidad de servicio se adapta a las necesidades de la organización, siendo importante evaluar la calidad ofrecida permitiendo identificar los aspectos positivos como negativos para elaborar estrategias.
- c) Calidad como costo:** los usuarios suelen ser exigentes al adquirir algún servicio por lo que es necesario que sean satisfechos, por lo que se espera que el pago por el servicio debe de estar en relación con el nivel de cumplimiento de las expectativas.
- d) Calidad como satisfacción de las expectativas del usuario o cliente:** la organización depende de los consumidores evidenciando su nivel de satisfacción, desean recibir una experiencia única de acuerdo a sus expectativas.

1. Nivel de servicio

De acuerdo a Gómez (2016) se considera cinco niveles de servicio evidenciados en el mercado:

- **Nivel 1 Criminal:** la organización no cumple con las expectativas de los consumidores quedando decepcionados, por lo que muchos de ellos se vuelven críticos y generan una publicidad que no beneficia a la organización.
- **Nivel 2 Básico:** el consumidor conoce cuáles son sus gustos y preferencias por lo que escogen cuidadosamente a aquellas instituciones que cuentan con las características solicitadas.
- **Nivel 3 Esperado:** Los consumidores solo obtendrá el producto o servicio que considere como apropiado por lo que muchas veces la oferta suele ser poco encantadoras.
- **Nivel 4 Deseable:** los consumidores desean un servicio, pero no suelen ser satisfechos; los consumidores suelen recibir los servicios, pero muy rara vez apoyan a las marcas.
- **Nivel 5 Asombroso:** los compradores consideran que el servicio satisface exitosamente las necesidades y expectativa, realizando una publicidad de boca en boca generando un posicionamiento de marca.

Cada nivel genera una reacción para el cliente, por lo que tomando en cuenta el nivel en el que se encuentre genera un desequilibrio en la organización y en relación con el servicio deseado los consumidores visualizaran la respuesta rápida, empatía, entre otras.

2.3.6.1. Evolución de la calidad.

De acuerdo al principio de Crosby, Deming, Juran e Ishikawa se logra identificar la evolución de la calidad a través del tiempo, Ruben (2018) estableciendo en las siguientes etapas.

Figura 4
Etapas para la evolución de la calidad



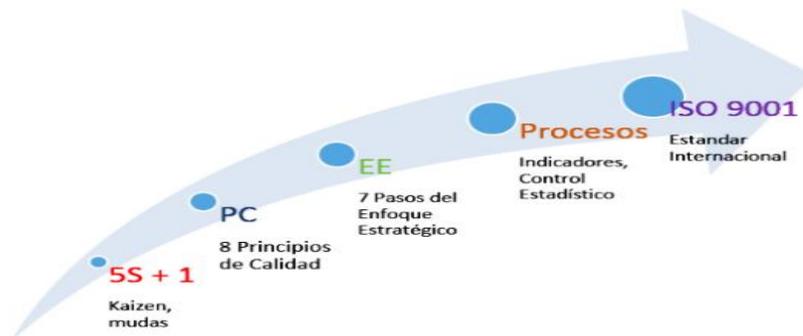
Nota. Se desarrolla de forma gradual en el tiempo (2018).

- a. Inspección de la calidad; se realiza un monitoreo de las funciones de la organización identificando la calidad de servicio, cumpliendo las especificaciones y optimizando la mejora continua.
- b. Control de calidad; identifica las especificaciones para el desarrollo de la mejora continua, permitiendo analizar los errores y posteriormente puedan ser subsanados.
- c. Aseguramiento de la calidad; se desarrolla una gestión sistemática, donde una vez se identifiquen los errores se toman las decisiones de manera eficaz por lo que permite ser solucionadas a través de otorgamiento de beneficios.
- d. Calidad total; Rubén (2018). Se considera como un sistema de calidad donde se logra contar con resultados de la organización satisfaciendo las necesidades de los consumidores, por lo que los procesos logran ser efectivos mejorando la calidad organizacional.

2.3.6.2. Orientado al Sistema de Gestión de la Calidad

Para Rubén (2018) menciona que la calidad total en parte de la gestión de calidad siendo estos certificados.

Figura 5
Encaminado hacia el Sistema de Gestion de Calidad



Nota. Antes bien entender cada etapa para fortalecer las técnicas y herramientas.

- a) **5'S + 1**; se relaciona en hacer que un área sea más eficiente eliminando el desorden innecesario y colocando los elementos de una manera ergonómica y segura. las 5S+1 siendo Seiri, Seiton, seiso, seiketsu, shitsuke, significan clasificación, orden, limpieza, estandarización, disciplina y seguridad.
- b) **Principios de la Calidad**; se toma en cuenta los 8 principios:
- Interesarse en los clientes
 - Desarrollo de los hábitos del líder
 - Trabajo en equipo
 - Desarrollo de procesos
 - Sistema de gestión
 - Mejora continua
 - Desarrollo de toma de decisiones
 - Relación con los proveedores

De acuerdo las normas ISO9001:2015 que certifica la calidad total involucra siete principios los cuales se considera como:

- Toma en cuenta a los clientes
- Genera un liderazgo
- Se compromete con los usuarios
- Se desarrolla procesos
- Genera una optimización
- Realiza la toma de decisiones de acuerdo a los antecedentes
- Permite el desarrollo de la administración de los recursos humanos.

c) **Enfoque estratégico;** permite el desarrollo del éxito empresarial utilizando estrategias por lo que se toma en cuenta siete pasos:

- Desarrollo de procesos (aspectos importantes).
- Se toma en cuenta las estrategias (siendo significativo)
- Determina los indicadores de control (a través de rangos y variables)
- Medición (a través de la calibración)
- Funciones (mantenimientos, desarrollo)
- Control (retroalimentación)
- Documentación

d) **Proceso;** las actividades se relacionan, donde se logra tomar en cuentas los input y output.

- Fuentes de entrada: aquellos antecedentes e información de una organización
- Entradas: considerando los recursos para el desarrollo de las actividades
- Actividades: presenta un inicio y final
- Salidas: con los servicio y productos terminados
- Receptores de salidas: actividades siguientes con el cliente externo e interno

- e) **ISO 9001**; cuenta con las normativas que regulan la calidad de las organizaciones de acuerdo a las normas ISO.

En la administración, a través de la gestión se logra analizar y desarrollar el proceso administrativo utilizando los recursos necesarios para poder lograr los objetivos. El desarrollo de las estrategias permite la constancia en el tiempo.

Según Rubén (2018) menciona que el sistema de gestión es considerado como un conjunto de actividades y procesos para el cumplimiento de los objetivos, utilizando recursos financieros, humanos, económicos, de conocimiento, etc. es así que el sistema de gestión de calidad se basa en el cumplimiento de los procesos teniendo como finalidad el cumplimiento de la calidad tomando en cuenta los lineamientos y normas respectivas.

2.3.6.3. Importancia de la calidad.

El desarrollo de la calidad permite que las organizaciones puedan ser competitivas en el mercado, es así que la calidad toma en cuenta el liderazgo, siendo una cultura y estilo de vida permitiendo generar un cambio en los procesos y funciones que se desarrolla. (Fernando, 2018). Al desarrollar un control en la calidad permite que se verifique el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

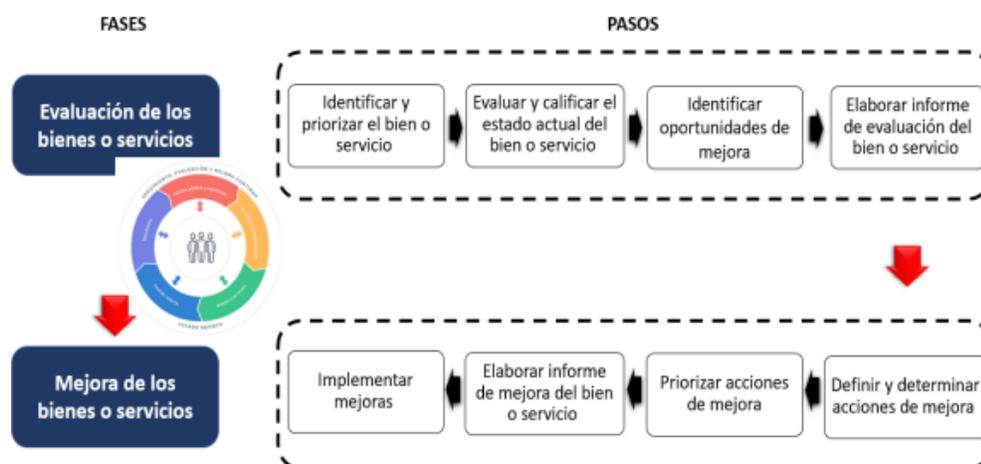
2.3.7. Calidad de servicio en la gestión pública

De acuerdo a la norma técnica de N° 001-2022-PCM-SGP, se ha establecido aquellos alcances para desarrollar la calidad en la prestación del servicio en las entidades públicas; siendo el titular de la entidad aquella persona de dar el cumplimiento y garantizar la aplicación, así mismo la administración va a designar al equipo evaluar el cumplimiento de la normativa, aquella unidad o área encargada de dar cumplimiento al sistema Administrativo de Modernización de Gestión

pública se encarga de realizar las coordinaciones para capacitar a las áreas de la entidad pública con el fin de sensibilizar el cumplimiento de la normativa, así mismo supervisa la aplicación de las fases que contiene, así mismo se tiene al equipo de evaluación que se encarga de calificar la calidad actual en la entidad pública e identifica aquellas oportunidades para mejorar.

Para realizar las evaluaciones y mejorar de calidad en la prestación del servicio en la entidad pública se debe de considerar los siguientes pasos, presentados en la siguiente imagen:

Figura 6
Evaluación y mejora de los bienes y servicios



Nota. Norma técnica de N° 001-2022-PCM-SGP (2022)

Para realizar la evaluación de bienes o servicio, se considera los siguientes pasos:

Como primer paso se tiene a identificación y priorización del bien o servicio, dentro de este se tienen como pasos identificar y priorizar el bien o servicio (se evalúa la calidad de las personas, los reglamos y quejas, la infraestructura, el presupuesto asignado, los procesos de los bienes o servicios y la demanda del bien o servicio)

En relación a la evaluación y calificación del estado actual del bien o servicio, se recopila la situación actual del bien o servicio teniendo la participación de algunos trabajadores con el fin de realizar entrevistas de opinión sobre la situación de la calidad actual de la entidad pública.

Posteriormente se identifica las oportunidades de mejora, donde con la puntuación que se ha obtenido se identifica los aspectos principales para desarrollar.

Concluyendo se realiza un informe, donde el equipo que realiza la evaluación de la normativa, desarrollando una matriz de priorización, cuestionario completo, oportunidades de mejora y recomendaciones.

Luego se realiza la mejora de los bienes y servicios por lo que se debe de cumplir los siguientes pasos:

Definir y determinar acciones de mejora, tomando en cuenta la información realizada por el equipo evaluador se define las acciones para mejorar la calidad en la presentación de los bienes o servicios de la entidad pública.

Posteriormente se prioriza las acciones de mejorar, donde se identifica el responsable o responsables que realizaran las actividades para mejorar la calidad, identificando el impacto, la viabilidad técnica, la disponibilidad económica, los plazos, la sostenibilidad y la escala porcentual.

Seguido de la elaboración de un informe de mejora del bien o servicio dando conformidad el área responsable en el cumplimiento de la modernización pública y posteriormente se presenta a la administración.

Y como último punto se implementan las mejoras.

2.3.8. Modelo SERVQUAL

Según Bustamante *et al.* (2019). El modelo SERVQUAL permite desarrollar una evaluación a los consumidores utilizando encuestas tomando en cuenta diversos factores definidos por Parasuraman, Zeithaml y Berry, por lo que consta en 5 dimensiones siendo:

- **Confianza o empatía:** es considerado como el factor individual que las organizaciones brindan a los clientes, debido al servicio personalizado y al entendimiento de los gustos y preferencias de los usuarios. (Matsumoto, 2014)
- **Fiabilidad:** Permite que el servicio sea confiable y verídico, donde la organización cumple con las promesas realizadas a los consumidores. (Matsumoto, 2014)
- **Tangibilidad:** Suelen ser aquellos equipos, materiales, instalaciones, todos aquellos elementos visibles a los ojos de los consumidores. (Matsumoto, 2014)
- **Responsabilidad:** La organización debe contar con un grado de responsabilidad donde se considere la estabilidad de los servicios ofrecidos. (Matsumoto, 2014)
- **Capacidad de respuesta:** Las organizaciones cuenta con una capacidad de respuesta eficaz, permitiendo informar, comunicar y contando con la capacidad para tomar decisiones. (Matsumoto, 2014)

2.3.8.1. Ventajas del Método SERVQUAL

Para Bustamante *et al.* (2019) el modelo permite que se desarrolle desde la perspectiva de los consumidores realizando un diagnóstico de la calidad del servicio, así mismo se puedan desarrollar comparaciones con otras organizaciones.

2.3.8.2. Desventajas del Método SERVQUAL

De acuerdo a Bustamante *et al.* (2019) la aplicación de este modelo generaría como resultado respuestas sesgadas ya que los consumidores responden de acuerdo a su comprensión.

El llenado del cuestionario de este modelo puede ser tedioso debido a que contiene 5 dimensiones constituido por 22 atributos y 44 preguntas.

Tabla 4
Base de datos de calidad de servicios

Variables	Teorías	Concepto	Dimensiones
Calidad de servicios	Teoría de calidad Barrios (2018) menciona que la calidad maximiza del servicio permite reducir errores y costos, maximizando la mejora continua.	Para Zavaleta y García (2018) consideran que la calidad permite generar competencia.	Miranda <i>et al.</i> (2017) menciona que la calidad de servicio debe de tomar en cuenta la evaluación de elementos tangibles, capacidad de respuesta y fidelidad.
		Así mismo Da Silva (2020) indica que genera un reconocimiento.	Elementos tangibles Matsumoto (2014) indica que son aquellos elementos que se visualiza en la organización
		Mientras tanto Miranda et al. (2017) afirma que dentro de la calidad se toma en cuenta el uso de equipos y a los trabajadores.	Capacidad de respuesta Matsumoto (2014) afirman que son aquellas capacidades que tiene la organización para resolver algún problema
		En la Norma técnica de N° 001-2022-PCM-SGP (2022), tiene como finalidad desarrollar la calidad de los bienes y servicios desarrollados en la entidad pública.	Empatía Matsumoto (2014) menciona que se refiere comprender a los usuarios.

Nota. Elaboración propia

2.4. Marco conceptual

a) Atención

García (2018) plantea que son actividades de manera personalizada encaminadas a comprender y generar que el usuario confíe en la marca.

b) Capacitación de personal

Pérez, *et al.*, (2023). importante en una empresa porque garantiza el desarrollo del talento humano para poder maximizar la efectividad en los procedimientos y obtener buenos resultados en el desempeño de los colaboradores de una empresa.

c) Comprensión al cliente

Según Polo (2021) se considera aquella habilidad que las empresas tienen para escuchar al clientes, prestando atención a sus necesidades, por lo que obtienen una información importante para poder entender al cliente.

d) Condición de las instalaciones

Según Aguilera (2020) plantea que se considera aquellos espacios o ambientes donde se puedan desarrollar las actividades organizacionales.

e) Comunicación

Según Peiró (2020) es aquel proceso donde se transmite la información a través de un canal, con el objetivo que el mensaje pueda ser entendido y comprendido.

f) Compromiso

Según Garrido (2018) define como la habilidad que presentan las personas para poder desarrollar sus actividades de manera consistente, comprometiéndose con los objetivos y metas y contribuyendo al logro de los fines esperados.

g) Equipos

Treviño, Ninfla y Abreu (2017) mencionan que es considerado como un conjunto de materiales que permite el funcionamiento de la infraestructura para satisfacer las necesidades de las personas.

h) Eficacia

Diario La Gestión (2022) afirma que el desarrollo de las actividades siendo realizadas en un tiempo determinado.

i) Efectividad

Páez (2020) afirma que se considera como el desarrollo de las actividades organizacionales

tomando en cuenta los recursos de manera considerable, evitando que estos puedan ser desperdiciados.

j) Elementos tangibles

Clemenza *et al.*, (2024) apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes utilizarán para evaluar la calidad.

k) Empatía

Allegue (2022) sugiere que es una habilidad de comprender y entender los estados emocionales de otras personas.

l) Estado de las Oficina

Según Dominguez (2017) es aquel lugar que cuenta con equipos, materiales y recursos para el desarrollo de las funciones de una organización.

m) Gestión

Según Westreicher (2020) se considera como un conjunto de actividades usando recursos humanos, financieros y económicos permitiendo llegar a un objetivo.

n) Instalaciones

Según Aguilera (2020) plantea que se considera aquellos espacios o ambientes donde se puedan desarrollar las actividades organizacionales.

o) Metas

Economiapedia (2020) procedimientos acompañados con motivaciones personales, laborales y personales para lograr llegar a objetivos deseados.

p) Nivel de Satisfacción

Hammond, M. (2023) nivel de agrado con el servicio y bien que genera un estado de

Plenitud en relación a las expectativas y percepciones del usuario.

q) Oficina

Según Dominguez (2017) es aquel lugar que cuenta con equipos, materiales y recursos para el desarrollo de las funciones de una organización.

r) Peligros

Según Sevilla (2016) son amenazas físicas o abstractas que pueden producir accidentes o incidentes en las personas.

s) Personal

Según el sitio web de Euroinnova (2020) es el recursos humano de una organización, realizando actividades de acuerdo a su profesionalismo y conocimiento.

t) Pertinencia

Según Conacyt (2018) se considera como aquella oportunidad para el desarrollo de una actividad.

u) Planificación

Toro (2019) menciona que es aquella actividad que anticipa una función, identificando los costos, recursos y tiempo para el desarrollo del objetivo organizacional.

v) Procesos

Según Westreicher (2020) son pasos a seguir de acuerdo a las funciones o actividades.

w) Productividad

Según Sevilla (2016) se considera como el cálculo de los bienes o servicios que se han producido en un determinado tiempo, a través de los recursos dados.

x) Servidores públicos

Según Chanez, J (2017) candidato más adecuado que pueda cumplir con los

requisitos de los trabajos en una organización.

y) Servicios

Según Lettieri. (2018) afirma que son tangibles, permitiendo satisfacer las necesidades de los consumidores ahorrando tiempo y dinero con sistemas modernos.

z) Servicio público

Según Westreicher (2020) Actividad llevada a cabo por las entidades públicas bajo cierto control y regulación destinada a satisfacer necesidades de los ciudadanos.

aa) Sistematización

Exposito, D. (2017). proceso en base al reconstrucción y ordenamiento en base a factores y objetivos.

2.5. Marco institucional

2.5.1. Caracterización de la Municipalidad Distrital de Saylla

- RAZÓN SOCIAL: Municipalidad Distrital de Saylla
- DIRECCIÓN: Plaza Principal S/N Saylla - Perú
- ALCALDE 2020-2023: Abg. Rodolfo kcana Huaman
- ALCALDE 2023-2026: Arq. Rodolfo Ccopa Mendoza

a) Historia

La Municipalidad Distrital de Saylla es considerada como un organismo importante en el sector público, que gestiona y administra los recursos del Distrito de Saylla, siendo parte de los ocho distritos de la provincia de Cusco, creada mediante Ley N° 9550 en el año 1942, independizándose del Distrito de San Jerónimo de manera legal y territorial, es así que el aniversario del distrito de Saylla se realiza el 14 de enero de todos los años.

b) Misión

La misión de la Municipalidad de Saylla es: brindar los servicios a la ciudadanía a través de la gestión pública, utilizando los recursos de manera eficiente y eficaz, contribuyendo al bienestar de la población.

c) Visión

Como visión la Municipalidad Distrital de Saylla: Ser líder en el sector público a nivel regional mejorando con constancia el bienestar de la población.

d) Naturaleza jurídica

La Municipalidad Distrital de Saylla, es una entidad pública teniendo una autonomía política, económica y administrativa, cumpliendo la constitución de la república y la ley organica de municipalidades, así como los decretos de urgencia y ordenanzas de la propia municipalidad.

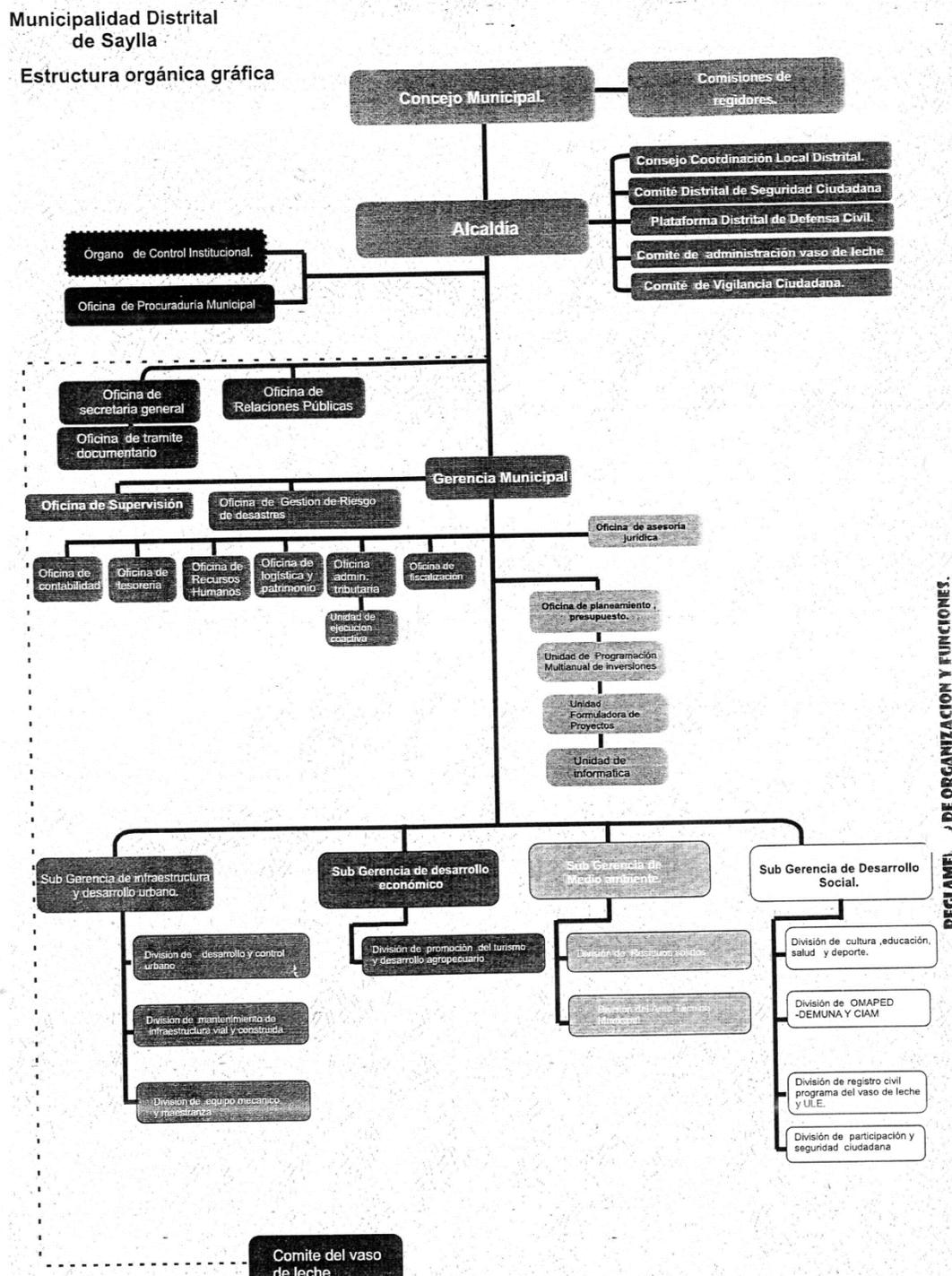
e) Objetivos municipales

- Garantizar el acceso y la atención a la población de escasos recursos económicos a los servicios básicos de salud
- Promover el desarrollo integral de la mujer y familia y fomentar el desarrollo participativo y sostenible de las organizaciones sociales, así como también promover el apoyo social al niño, al anciano y el adulto mayor a través de la realización de programas de asistencia social.
- Promover el desarrollo turístico y económico local

f) Valores

- transparencia
- integridad
- respeto
- compromiso

g) Organigrama del Municipio Distrital De Saylla



Nota: Elaborado por la Municipalidad Distrital de Saylla

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo de investigación básica, debido a que se buscó ampliar los conocimientos de acuerdo a las teorías de las variables. Carrasco (2018) menciona que este tipo de investigaciones se realizan a través de las teorías científicas siendo estas utilizadas para analizar y perfeccionar el contenido de la investigación

3.2. Nivel de investigación

Esta investigación se consideró de nivel descriptivo y correlacional. La investigación correlacional según, Hernández y Mendoza (2018) definen que en este estudio se realiza una relación entre las variables y a través de la aplicación de las técnicas estadísticas se va a estimar la correlación, así como la descripción de cada una. Se descubrió la situación problemática de la relación de Gestión por procesos en la calidad de servicio a los ciudadanos en la Municipalidad de Distrital de Saylla.

3.3. Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental y con corte transversal, para Hernández y Mendoza (2018) señalan que el trabajo de investigación se logra analizar los datos obtenidos sin generar alguna manipulación de información, así mismo el recojo de información se realizó en un determinado momento.

3.4. Enfoque de la investigación

La investigación se realizó desde un enfoque mixto. Según Hernández *et al.*, (2014) mencionan que esta investigación realiza un análisis tanto desde el punto de vista cuantitativo

como cualitativo. Esto permite obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno que se está estudiando, al aprovechar las fortalezas de ambos enfoques metodológicos. Los datos se analizan por separado y luego se integran para proporcionar una comprensión más completa de los diferentes aspectos del problema desde múltiples perspectivas.

3.5. Método

El método que se aplicó para la investigación fue hipotético - deductivo partiendo desde el uso de las teorías hasta la aplicación al lugar de estudio, Maldonado (2018) señala que este método permite a través de las hipótesis planteadas del estudio, logran ser verificadas llegando a conclusiones, contado con una base teórica y conceptual donde se logre determinar de manera específica el estudio realizado.

3.6. Ámbito de estudio

El presente proyecto se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Saylla ubicada en la plaza principal S/N de la provincia del Cusco del departamento de Cusco, 2022.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población

Para Pimienta y Orden (2017) se precisa como el grupo de elementos que son parte del fenómeno o cuestión que se va a examinar y que tienen cualidades comparables entre sí.

La Municipalidad Distrital de Saylla consta de 25 jefes de las unidades de la municipalidad y con 4397 usuarios que contribuyen a la municipalidad.

Tabla 5
Población

Cargos	Jefes
Gerencia Municipal	1
Secretaria general	1
Oficina de contabilidad	1
Oficina de tesorería	1
Oficina de personal	1
Oficina de logística y patrimonio	1
Oficina de fiscalización	1
Oficina de administración tributaria	1
Oficina de planeamiento y presupuesto	1
Unidad de programación multianual de la inversión	1
Unidad de formulación de proyectos	1
Unidad de informática	1
Sub gerencia de infraestructura y desarrollo urbano	1
División de mantenimiento de infraestructura y construcción	1
División de equipo	1
Sub gerencia de desarrollo económico	1
División de promoción turística y desarrollo agropecuario	1
Sub gerencia de medio ambiente	1
Sub gerencia de desarrollo social	1
División de cultura, educación, salud y deporte	1
División de OMAPED, DEMUNA y CIAN	1
División de registro civil	1
División de participación ciudadana y seguridad ciudadana	1
Oficina de asesoría jurídica	1
Mesa de partes	1
TOTAL	25

3.7.2. Muestra

Para la muestra de la investigación se tomó en cuenta de manera probabilística por lo que se aplicó la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

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

N: Total de Población: 4397

Z: Nivel de confianza 1.96 (95% de confianza)

p: Probabilidad de acierto

q: 1-p (en este caso 1-0.5=0.5)

E: Error es 0.05

n: Número de elemento de la muestra a calcular

$$n = \frac{1.96^2 \times 4397 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (4397 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 353$$

De acuerdo al resultado obtenida, para la investigación se consideró a 353 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Saylla y los 25 jefes de las unidades de la municipalidad.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnicas

Para la recolección de datos se usó las siguientes técnicas:

- **Encuesta.** Siendo realizada para usuarios de la Municipalidad Distrital de Saylla, distribuido en un cuestionario de respuestas cerradas. Carrasco (2018) indica que es una técnica de la investigación utilizada en el ámbito social permitiendo recolectar datos.
- **Entrevista:** Estuvo dirigido a los gerentes y supervisores de las áreas de la Municipalidad Distrital de Saylla. Hernández *et al.* (2014) indica es una herramienta de tipo cualitativa, esta técnica está conformado por el entrevistador y entrevistado.
- **Análisis documental.** Arias, *et al.* (2022) menciona que es un procedimiento de revisión que se lleva a cabo para extraer datos del contenido de un documento específico; en esta situación, los documentos deben ser fuentes primarias y principales que permitan al investigador reunir datos y presentar sus hallazgos para sacar una conclusión del estudio.

3.8.2. Instrumentos

Como instrumentos para el recojo de la información se obtuvo los siguientes:

- **Cuestionario.** Se usó de manera directa, dentro del instrumento se encontrará preguntas cerradas para la investigación.
- **Guía de entrevista:** Díaz *et al.* (2013) las preguntas son abiertas, donde el entrevistado puede dar respuestas de opinión.
- **Ficha de análisis documental.** Para De la Torre (2018) una ficha de análisis es una herramienta pedagógica que sirve para ordenar y recoger críticamente la información sobre un escrito y su autor; encontrándose la información en los anexos permitiendo conocer el estado actual documentario en relación a las variables de estudio.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

Los datos recogidos se evaluaron, tabularon y graficaron los resultados de cada encuesta de forma independiente para cada pregunta utilizando las herramientas EXCEL y SPSS. La verificación de las hipótesis planteadas marcó la conclusión del proceso. Estas teorías se utilizaron para ofrecer remedios a la preocupante realidad que este estudio intenta revelar.

- **Recojo de datos:** Para el recojo de datos de la presente investigación se usó de la técnica de la encuesta y la entrevista, como instrumentos respectivos son el cuestionario y la guía de entrevista, los cuales antes de aplicarlos se validaron por expertos en la materia de estudio.
- **Confiabilidad:** Para la presente investigación la fiabilidad del instrumento se determinó mediante la técnica estadística de Alfa de Cronbach.
- **Prueba de normalidad:** Los resultados de la prueba indicaron si se debe rechazar o aceptar la hipótesis nula, de los datos provenientes de una población distribuida normalmente.
- **Prueba de hipótesis:** Se realizó para determinar si existe o no relación entre las variables, se aplicó la técnica estadística de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Fiabilidad del instrumento

De acuerdo Hernández, et al., (2014) indica que todos los procedimientos de confiabilidad de medición la mayoría oscilan entre cero y uno, donde cero significa la confiabilidad nula y uno representa la confiabilidad perfecta; de tal forma, para identificar la fiabilidad del instrumento se utiliza el estadístico de Alfa de Cronbach la cual permitió identificar la viabilidad del instrumento; por lo cual se tuvo como respuesta:

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	50

Nota: Elaboración propia

En la tabla 6, se identifica que de acuerdo al resultado del Alfa de Cronbach tiene como resultado 0.932 acercándose a la unidad (1) es decir el que instrumento aplicado es fiable.

4.2. Análisis de resultados

4.2.1. Prueba de normalidad

Hipótesis

H_0 : Los datos tienen una distribución normal

H_a : Los datos no tienen una distribución normal

Regla de interpretación:

Cuando el p-valor ≤ 0.05 . entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , por consiguiente, los datos no tienen una distribución normal aplicando las pruebas no paramétricas.

Y cuando el p-valor > 0.05 entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_a , por consiguiente, se tienen una distribucional normal aplicando las pruebas paramétricas.

De acuerdo a Romero (2016) indica que se usa Kolmogorov-Smirnov cuando el tamaño muestral es mayor a 50 datos y Shapiro-Wilk cuando es menor e igual a 50 datos.

Tabla 7
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	0.487	353	0.000	0.478	353	0.000
Calidad de servicio	0.467	353	0.000	0.509	353	0.000

Nota: Elaboración propia

En la tabla 7, se evidencia que el tamaño muestral es mayor a 50 por lo que se considera trabajar mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, así mismo se observa que el p-valor es ≤ 0.05 por lo que las variables no presentan una distribución normal y aplicando pruebas no paramétricas, es así que se empleara la prueba de Rho de Spearman permitiendo medir la correlación de las variables.

Para analizar la correlación mediante de Rho de Spearman se debe de tomar en cuenta:

Tabla 8

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

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

Nota: Realizado por Martínez y Campos (2015)

4.2.2. Análisis de objetivos específicos

En relación al **objetivo específico 1** se tiene “Establecer la relación de los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022”, la cual se llega como resultados:

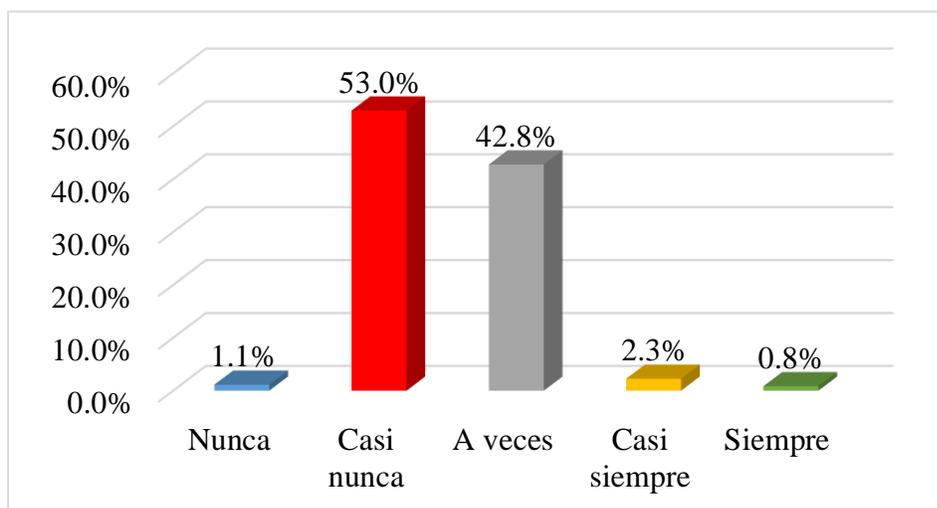
Tabla 9

Procesos estratégicos

	Procesos estratégicos	
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1.1%
Casi nunca	187	53.0%
A veces	151	42.8%
Casi siempre	8	2.3%
Siempre	3	0.8%
Total	353	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 7
Procesos estratégicos



Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla 9 y figura 7, se identifica que del 100% de los ciudadanos consideran que el 53% la Municipalidad Distrital de Saylla casi nunca toma en cuenta los procesos estratégicos, el 42.8% afirman que la Municipalidad Distrital de Saylla a veces desarrolla los procesos estratégicos y solo el 0.8% siempre la Municipalidad Distrital de Saylla toma importancia en los procesos estratégicos.

La municipalidad enfrenta desafíos en la implementación de sus estrategias, tal como se refleja en el incumplimiento de las políticas y metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Aunque el PEI define políticas y objetivos que la municipalidad debería cumplir para beneficiar a la comunidad, los recursos asignados a estos proyectos no se consideran prioritarios y, como resultado, se postergan de manera constante. Uno de los aspectos críticos que requiere mejoras es los procesos estratégicos, que tiende a ser subestimada por la entidad debido a la falta de control en diversas áreas ejecutadas por la municipalidad.

La falta de atención atribuible a factores como la alta carga laboral y el desconocimiento de algunos servidores públicos, constituye un desafío significativo. Para afrontarlo eficazmente, resulta imperativo reconsiderar la asignación de recursos, sensibilizar a los funcionarios acerca de la relevancia de estas políticas y reforzar los controles internos. Esto asegurará una implementación efectiva de las estrategias delineadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

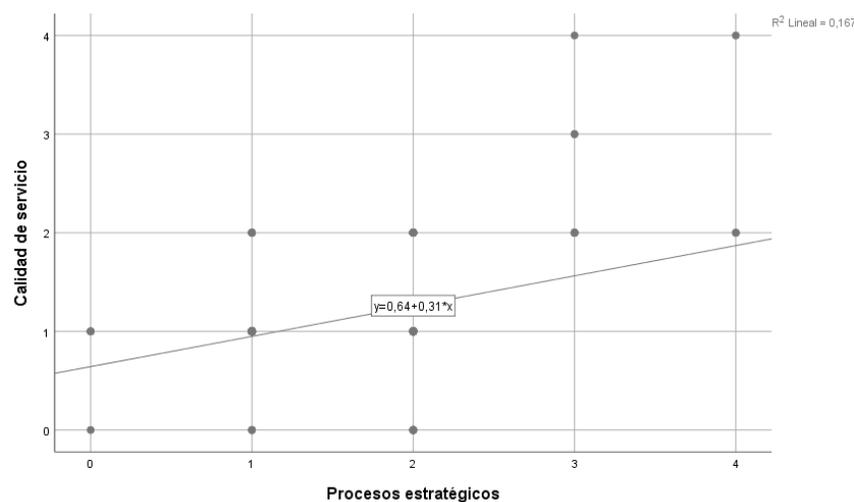
Tabla 10
Correlación de procesos estratégicos y calidad de servicio

		Correlaciones		
			Procesos estratégicos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	1.000	,293**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,293**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	353	353

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

Nota: Elaboración propia

Figura 8
Puntos de dispersión de procesos estratégicos y calidad se servicio



Nota: Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 8 se evidencia el objetivo específico 1 siendo “establecer la relación de los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022”, presenta correlación de Rho de Spearman con un nivel de confiabilidad de 95% siendo de 0.293 (29.3%) considera que presenta una correlación positiva baja.

Esto significa que, a medida que los procesos estratégicos aumentan o disminuyen, la calidad del servicio tiende a hacer lo mismo, pero la relación es débil. En otras palabras, hay una asociación entre estos dos conjuntos de datos, pero no es muy fuerte; los cambios en uno no están muy fuertemente ligados a los cambios en el otro.

Demostrando que los procesos estratégicos tienen un impacto limitado en la calidad del servicio, es decir, que el cumplimiento y el conocimiento de las políticas planificadas en el PEI en cuanto a tiempos y acciones a tomar, así como el entendimiento de las políticas y metas, generalmente no influyen de manera significativa en la prestación de los servicios. En cambio, factores como la rotación de personal, el desconocimiento de las funciones de los trabajadores de acuerdo al ROF y MOF, y el nivel salarial son determinantes que impactan en la calidad del servicio.

Para realizar un análisis exhaustivo en el proceso estratégico, los resultados se presentan basados en el análisis documental de los documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Saylla: MOF, TUPA y TUOT. A continuación, se detallan:

Tabla 11
Proceso estratégico en los documentos de gestión

Documento	Hallazgo
MOF	El jefe de la oficina de planeamiento y presupuesto además de realizar las actividades administrativas también se encarga de actualizar los documentos administrativos ROF, MOF, POI, PEI, TUPA y MAPRO, así mismo permite el desarrollo de la fluidez presupuestal.
	El jefe de la oficina de programación multianual permite monitorear la ejecución de las inversiones
TUPA	Se considera aquellos procesos que tienen que ser resueltos en la oficina de gestión de riesgos y desastres, el jefe de división de OMAPED, DEMUNA y CIAM y la sub gerencia de desarrollo social. Siendo aquellos procesos que involucra la planificación estratégica y de mejora continua.
TUOT	Se establece una estructura de tarifas que refleje los costos asociados con la prestación de servicios específicos por parte de la entidad pública. La fijación de costos es crucial para garantizar la sostenibilidad financiera de la administración pública, así como para proporcionar transparencia y equidad en el acceso a los servicios.

En la tabla 11 se considera que la Municipalidad Distrital de Saylla está implementando una serie de procesos estratégicos para mejorar su gestión administrativa y promover la transparencia en sus operaciones. En primer lugar, se destaca el proceso de actualización de documentos administrativos, como el MOF, ROF, POI, PEI, TUPA y MAPRO, a cargo de la oficina de planeamiento y presupuesto, lo que permite mantener al día los registros y garantizar la

fluidez presupuestal. Además, el monitoreo de la ejecución de inversiones, llevado a cabo por la oficina de programación multianual, demuestra un enfoque estratégico en la gestión de recursos financieros. Por otro lado, la implementación del TUPA facilita la transparencia al transparentar los procedimientos, plazos, costos y requisitos para los ciudadanos. Finalmente, la adopción de una estructura de tarifas por parte del TUOT refleja un proceso estratégico destinado a garantizar la sostenibilidad financiera y proporcionar equidad en el acceso a los servicios municipales

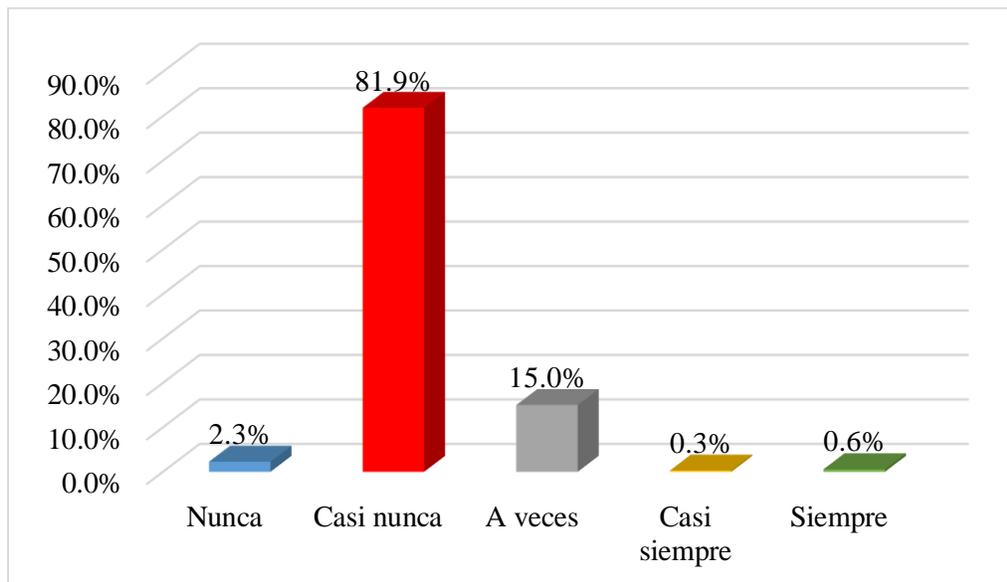
Objetivo específico 2

De acuerdo al **Objetivo específico 2** siendo “establecer la relación de los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022”, se presenta como resultados:

Tabla 12
Procesos misionales

Procesos misionales		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	2.3%
Casi nunca	289	81.9%
A veces	53	15.0%
Casi siempre	1	0.3%
Siempre	2	0.6%
Total	353	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 9*Procesos misionales*

Nota: Elaboración propia

Con respecto a la tabla 12 y figura 9, se identifican que de acuerdo a la perspectiva de los pobladores del distrito de Saylla, mencionan que la Municipalidad Distrital de Saylla casi nunca desarrolla los procesos misionales representado por un 81.6%, el 15% de los pobladores mencionan que la Municipalidad a veces toma en cuenta los procesos misionales y solo el 0.6% indican que siempre la Municipalidad considera la importancia de los procesos misionales.

La Municipalidad Distrital de Saylla enfrenta el desafío de que no se suele considerar las necesidades de los visitantes de otros distritos, quienes perciben que los procesos administrativos son notoriamente más lentos en comparación con otros municipios. Además, la misión establecida por la municipalidad aún no se ha cumplido. Los servidores públicos sostienen que muchos visitantes desconocen los procedimientos de los trámites administrativos, lo que resulta en incumplimientos de los requisitos mínimos según el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Esto se da tanto para los residentes como para los visitantes, lo que

sugiere una falta de equidad en el tiempo de procesamiento de los trámites. Para superar este desafío, es esencial mejorar la comunicación sobre los procedimientos administrativos, garantizando que tanto los residentes como los visitantes estén informados adecuadamente, y revisar los procesos internos para agilizar la eficiencia administrativa y alcanzar los objetivos establecidos en la misión de la municipalidad.

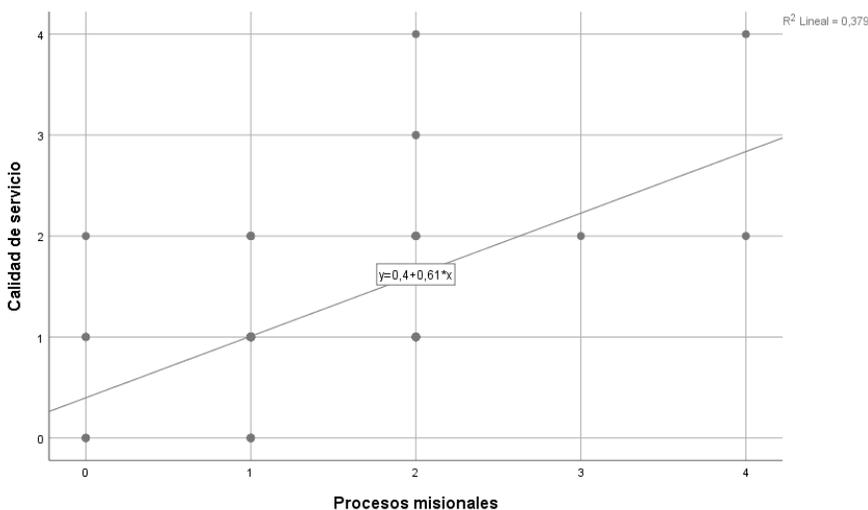
Tabla 13
Correlación de procesos misionales y calidad de servicio

Correlaciones				
			Procesos misionales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos misionales	Coefficiente de correlación	1.000	,596**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	353	353
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,596**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	353	353

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

Nota: Elaboración propia

Figura 10
Puntos de dispersión de procesos misionales y calidad de servicio



Nota: Elaboración propia

En la tabla 13 y figura 10 se evidencia el objetivo específico 2 siendo “establecer la relación de los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.”, por lo que la correlación de Rho de Spearman con un nivel de confiabilidad de 95% es de 0.596 (59.6%) considera que presenta una correlación positiva moderada.

Se identifica que los procesos misionales de la municipalidad no se cumplen debido a la escasa importancia otorgada al logro de objetivos a largo plazo. Como resultado, el nivel de calidad de los servicios proporcionados a los pobladores de Saylla se deja de tomar en cuenta las expectativas deseadas. Esto se debe a la poca importancia de la seguridad en las infraestructuras, la ausencia de respuestas inmediatas y la escasa atención prestada a la comprensión de las necesidades de la población. Es fundamental priorizar el cumplimiento de los procesos misionales y mejorar la atención a largo plazo para garantizar servicios de mayor calidad que satisfagan adecuadamente las expectativas de la comunidad.

Para realizar un análisis exhaustivo en el proceso misional, los resultados se presentan basados en el análisis documental de los documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Saylla: MOF, TUPA y TUOT. A continuación, se detallan:

Tabla 14
Proceso misional en los documentos de gestión

Documento	Hallazgo
MOF	La sub gerencia del infraestructura y desarrollo humano se encarga de hacer cumplir las normas en temas de urbanismo, así mismo la sub gerencia de desarrollo económico se encuentra encarga de autorizar eventos y licencias.

La oficina de registro civil junto con el alcalde se encarga de la gestión documental de registros de nacimiento, matrimonio, defunción.

TUPA

Se considera aquellos procesos cuya gerencia es de infraestructura y desarrollo urbano, sub gerencia de desarrollo económico, sub gerencia de medio ambiente, sub gerencia de desarrollo social (oficina de registros civiles) por los que se considera aquellos procesos que permite generar un nivel de satisfacción a los usuarios por lo cual estos procesos suelen ser también eficaces teniendo un promedio de duración de trámite de 20 días, debido a que algunos procesos suelen ser complejos em especial los de la sub gerencia de infraestructura y desarrollo urbano.

TUOT

El proceso misional identificado en este texto es el relacionado con la fijación de costos para diferentes tipos de trámites y servicios administrativos. En este proceso, la municipalidad determina los costos asociados con la prestación de varios servicios, como la obtención de licencias de funcionamiento, inspecciones técnicas de seguridad, licencias de edificación, certificados de matrimonio, nacimiento y defunción, así como trámites tributarios.

Nota: Elaboración propia

En la tabla 14 se evidencia el TUPA donde describe el proceso misional relacionado con la gestión de trámites y procesos administrativos. Este proceso implica proporcionar información detallada sobre los tiempos de demora y los requisitos para una amplia variedad de procesos, desde la obtención de licencias hasta la atención de quejas administrativas y la evaluación de riesgos en espectáculos públicos. Este enfoque demuestra el compromiso de la municipalidad con una gestión

eficiente y transparente de los trámites y servicios para sus ciudadanos. Por otro lado, el TUOT revela otro proceso misional, centrado en la fijación de costos para diversos trámites y servicios administrativos. En este proceso, la municipalidad determina los costos asociados con la prestación de servicios como licencias de funcionamiento, inspecciones técnicas de seguridad, certificados de matrimonio, entre otros. Esta fijación de costos busca garantizar la sostenibilidad financiera de la administración pública y proporcionar transparencia en la prestación de servicios, asegurando que los usuarios paguen de manera justa por los servicios recibidos

Objetivo específico 3

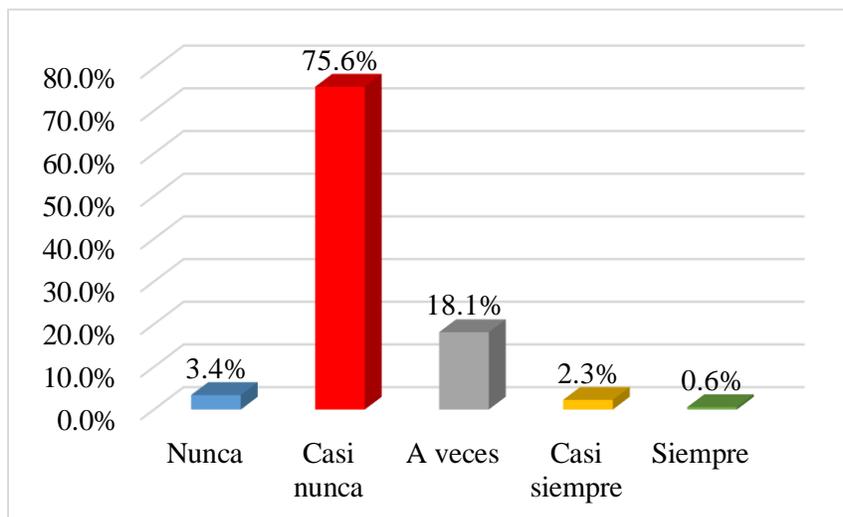
En el **Objetivo específico 3** donde es “establecer la relación de los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022”, se tiene como resultado:

Tabla 15
Procesos de apoyo

Procesos de apoyo		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	3.4%
Casi nunca	267	75.6%
A veces	64	18.1%
Casi siempre	8	2.3%
Siempre	2	0.6%
Total	353	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 11
Procesos de apoyo



Nota: Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 11, con respecto a los procesos de apoyo que la municipalidad Distrital de Saylla gestiona, el 75.6% de los pobladores afirman que casi nunca se toma en cuenta, el 18.1% de los pobladores indican que los procesos de apoyo de la Municipalidad a veces se consideran y el 0.6% de la población de Saylla menciona que la municipalidad siempre realiza la gestión de los procesos de apoyo.

En la Municipalidad Distrital de Saylla, se observa un desaprovechamiento de las plataformas virtuales disponibles, lo que impacta negativamente en la optimización de los trámites administrativos. Con frecuencia, estos procedimientos se llevan a cabo de manera física y burocrática debido a la falta de adecuado uso de las herramientas informáticas, ya que algunos empleados capacitados no están familiarizados con los aplicativos virtuales. Esta situación se agrava por la presencia de varias computadoras inoperativas en la municipalidad, lo que ralentiza el funcionamiento de los sistemas. A pesar de las limitadas capacitaciones impartidas por la municipalidad sobre la gestión y sistematización de procesos administrativos, no todos los

servidores públicos las aplican, generando un déficit que no ha sido corregido en comparación con otras gestiones municipales. Para abordar eficazmente este problema, es crucial mejorar la formación en el uso de plataformas virtuales, garantizar el mantenimiento de los equipos informáticos y fomentar una mayor implementación de las capacitaciones entre los servidores públicos.

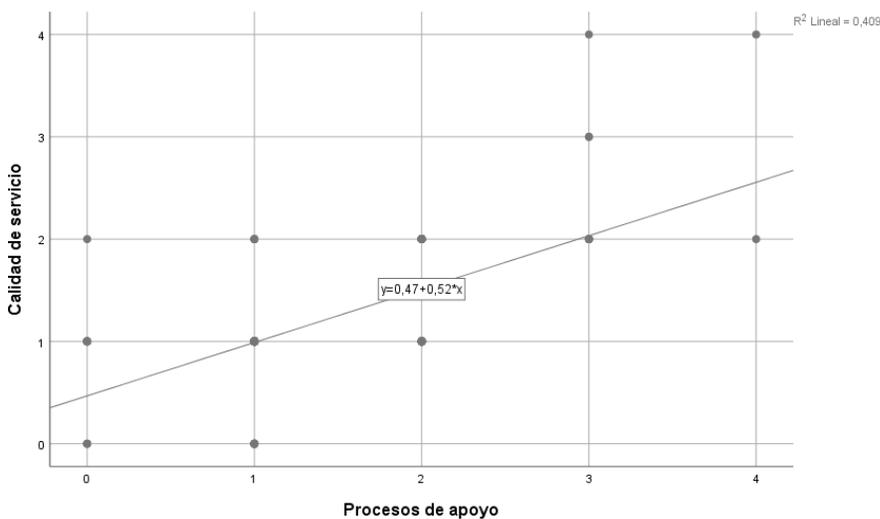
Tabla 16
Correlación de procesos de apoyo y calidad de servicio

Correlaciones				
			Procesos de apoyo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Procesos de apoyo	Coefficiente de correlación	1.000	,573**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	353	353
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,573**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	353	353

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

Nota: Elaboración propia

Figura 12
Puntos de dispersión de procesos de apoyo y calidad se servicio



Nota: Elaboración propia

En la tabla 16 y figura 12 se evidencia el objetivo específico 3 siendo “establecer la relación de los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.”, donde la correlación de Rho de Spearman con un nivel de confiabilidad de 95% es de 0.573 (57.3%) considera que presenta una correlación positiva moderada.

Las herramientas disponibles en la municipalidad no respaldan eficientemente la gestión por procesos, ya que los recursos económicos, humanos y financieros no se gestionan de manera adecuada. Esta deficiencia ha resultado en que la calidad ofrecida al usuario no satisfaga sus necesidades inmediatas. Es imperativo mejorar la administración de los recursos disponibles para optimizar la eficacia de los procesos municipales y garantizar que los servicios brindados cumplan con las demandas inmediatas de los usuarios.

Para realizar un análisis exhaustivo en el proceso de apoyo, los resultados se presentan basados en el análisis documental de los documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Saylla: MOF, TUPA y TUOT. A continuación, se detallan:

Tabla 17
Proceso de apoyo en los documentos de gestión

Documento	Hallazgo
MOF	El proceso de apoyo a la gestión de procesos en el texto proporcionado es llevado a cabo por el responsable de los trámites documentarios. Este individuo se encarga de dirigir, controlar y organizar los trámites documentarios dentro de la municipalidad, asegurando que se cumplan los procedimientos establecidos y que el sistema documentario funcione de manera eficiente. Además, si los trámites no

se cumplen como se espera, este responsable debe comunicarlo a la secretaría general para su atención.

Aquellos que realizan esta función son las oficinas de administración tributaria, gerencia general y logística.

TUPA

En relación a los procesos que conforma los procesos de apoyo se considera aquellos que tienen que ser resuelto por la oficina de secretaria general, administración tributaria, oficina de logística y patrimonio, siendo aquellos procesos que permite ejecutar de manera fluida. Por tal razón al ser procesos que deben ser ejecutados de manera eficaz tienen un promedio de días de solución 10 días (siendo el máximo 20 días).

TUOT

El proceso de apoyo se centra en la fijación de costos para diversos trámites y servicios administrativos ofrecidos por la municipalidad. Este proceso abarca la identificación y establecimiento de los costos relacionados con la prestación de servicios tales como la obtención de licencias de funcionamiento, inspecciones técnicas de seguridad, licencias de edificación, así como la emisión de certificados de matrimonio, nacimiento y defunción, además de trámites tributarios.

En la tabla 17 se considera que el análisis de los documentos revela que la Municipalidad Distrital de Saylla cuenta con varios procesos de apoyo que respaldan eficazmente su gestión administrativa. En primer lugar, el documento MOF señala que el responsable de los trámites documentarios desempeña un papel crucial al dirigir, controlar y organizar los trámites dentro de la municipalidad, asegurando la eficiencia del sistema documentario y comunicando cualquier incumplimiento a la secretaría general para su atención. Esto garantiza que los procesos se lleven

a cabo de manera ordenada y efectiva. Por otro lado, el TUPA proporciona información detallada sobre los plazos y requisitos para una variedad de trámites, lo que facilita a los ciudadanos y funcionarios administrativos el cumplimiento eficiente de los procedimientos. Finalmente, el documento TUOT destaca el proceso de fijación de costos para diferentes servicios municipales, asegurando la transparencia y equidad en el acceso a estos servicios, además de contribuir a la sostenibilidad financiera de la administración pública.

4.2.3. *Análisis del objetivo general*

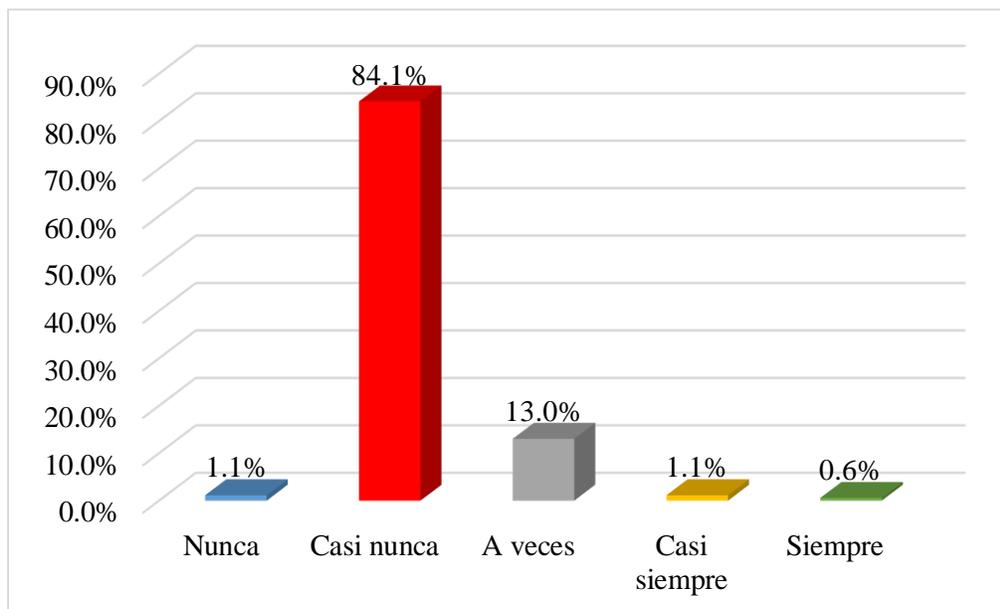
De acuerdo al **Objetivo general** siendo “determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.”, se presenta como resultados:

Tabla 18
Gestión por procesos

Gestión por procesos		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1.1%
Casi nunca	297	84.1%
A veces	46	13.0%
Casi siempre	4	1.1%
Siempre	2	0.6%
Total	353	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 13
Gestión por procesos



Nota: Elaboración propia

En la tabla 18 y figura 13, se evidencia que los pobladores del distrito de Saylla indican que el 84.1% afirman que casi nunca se presenta una gestión por procesos en la Municipalidad, el 13% afirman que a veces en la municipalidad toma en cuenta la gestión por procesos y solo el 0.6% afirman que siempre la municipalidad Distrital de Saylla desarrolla la gestión por procesos de manera adecuada.

La gestión de procesos llevada a cabo por la Municipalidad Distrital de Saylla se caracteriza por su lentitud, ya que las actividades y tareas planificadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) no son ejecutadas en su totalidad. Esto ha llevado a la percepción entre los pobladores de que la gestión municipal no muestra un compromiso suficiente con el bienestar social. A pesar de que la población expresa un deseo de participar, muchos ciudadanos encuentran obstáculos que les impiden involucrarse activamente en los asuntos municipales. Es esencial abordar estas

deficiencias en la gestión para fortalecer la confianza de la comunidad en la municipalidad y fomentar una participación más efectiva de los ciudadanos en los procesos municipales.

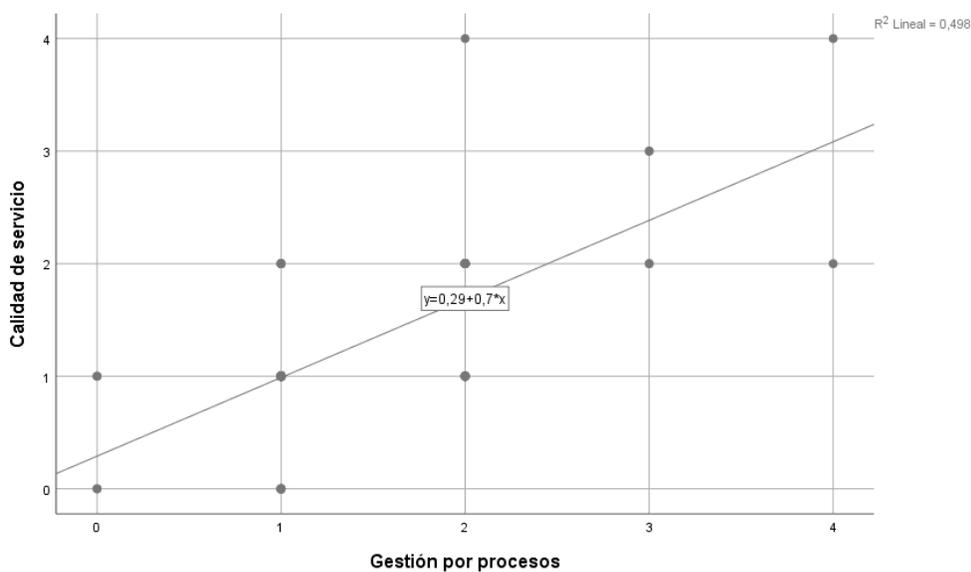
Tabla 19
Correlación de gestión por procesos y calidad de servicio

Correlaciones				
			Gestión por procesos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1.000	,685**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	353	353
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,685**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	353	353

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

Nota: Elaboración propia

Figura 14
Dispersión de puntos de gestión de procesos y calidad de servicio



Nota: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 19 y figura 14 se evidencia una correlación de Rho de Spearman con un nivel de confiabilidad de 95% siendo de 0.685 (68.5%) por lo que presenta una correlación positiva moderada.

Los habitantes de Saylla sostienen que la gestión de procesos llevada a cabo por la Municipalidad Distrital de Saylla no se desarrolla de manera adecuada, lo que se refleja en el incumplimiento de varios objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). Además, estas estrategias carecen de competitividad en comparación con otras municipalidades, generando la percepción entre la población de que la calidad de los servicios no se alcanza debido a la falta de decisión y a la presencia de servidores públicos que no cuentan con el perfil adecuado. Mejorar la implementación de procesos, reevaluar estrategias y asegurar un personal capacitado son elementos cruciales para fortalecer la gestión municipal y satisfacer las expectativas de la comunidad.

Para realizar un análisis exhaustivo en la gestión de procesos, los resultados se presentan basados en el análisis documental de los documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Saylla: MOF, TUPA y TUOT. A continuación, se detallan:

Tabla 20
Gestión de procesos en los documentos de gestión

Documento	Hallazgo
MOF	En el área de gerencia municipal está encargada de realizar el proceso administrativo aplicando los procesos de la gestión municipal, realizando la gestión por resultado debido a que se enfoca en los procesos. Esta declaración indica que la gerencia municipal se encarga de llevar a cabo el proceso administrativo utilizando los procesos establecidos en la gestión municipal, lo que

sugiere una orientación hacia la gestión por procesos, donde se enfoca en la eficiencia y mejora continua de los procedimientos administrativos.

TUPA La gestión por procesos está relacionada con el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos), ya que proporciona información detallada sobre los tiempos de demora y los requisitos para desarrollar los procesos administrativos en la municipalidad. Al identificar los plazos esperados para completar diversos trámites y los requisitos específicos para cada uno, la municipalidad está gestionando sus procesos de una manera estructurada y transparente, lo que es característico de la gestión por procesos.

TUOT Se describe los costos asociados con diversos trámites y servicios administrativos, como la obtención de licencias de funcionamiento, inspecciones técnicas de seguridad, licencias de edificación, certificados de matrimonio, nacimiento y defunción, así como trámites tributarios. Al establecer costos específicos para cada servicio y trámite, se está gestionando el proceso de manera estructurada y transparente, lo que es característico de la gestión por procesos.

En la tabla 20 se identifica que la Municipalidad Distrital de Saylla emplea la gestión por procesos en varios aspectos de su funcionamiento. En primer lugar, el documento sobre el Manual de Organización y Funciones (MOF) indica que la gerencia municipal se encarga de llevar a cabo el proceso administrativo aplicando los procesos establecidos en la gestión municipal, lo que sugiere una orientación hacia la eficiencia y mejora continua de los procedimientos administrativos. Además, el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) proporciona información detallada sobre los tiempos de demora y los requisitos para

desarrollar los procesos administrativos en la municipalidad, lo que evidencia una gestión estructurada y transparente de los trámites. Por último, el texto sobre los costos asociados con diversos trámites y servicios administrativos refleja una gestión por procesos al establecer costos específicos para cada servicio y trámite, lo que contribuye a una mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios públicos. En resumen, la Municipalidad Distrital de Saylla demuestra un enfoque claro hacia la gestión por procesos en su funcionamiento administrativo.

4.3. Prueba de hipótesis

Para determinar la hipótesis de la investigación se toma en cuenta los resultados del p-valor (α) obtenidas en las tablas de correlación.

Tomando en cuenta que:

H_a : hipótesis alterna

H_0 : Hipótesis nula

Cuando; $\alpha > 0.05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza hipótesis alterna, pero cuando el $\alpha \leq 0.05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por consiguiente:

Hipótesis general

H_a : La gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

H_0 : La gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano no se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

De acuerdo a la tabla 14 se evidencia que el α es 0.00 por lo tanto es ≤ 0.05 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, es decir que la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

Hipótesis específico 1

H_a : Los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

H_0 : Los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano no se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

De acuerdo a la tabla 8 se evidencia que el α es 0.00 por lo tanto es ≤ 0.05 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, es decir que los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

Hipótesis específico 2

H_a : Los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

H_0 : Los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano no se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

De acuerdo a la tabla 10 se evidencia que el α es 0.00 por lo tanto es ≤ 0.05 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, es decir que los procesos misionales y la calidad

de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

Hipótesis específico 3

H_a : Los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

H_0 : Los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano no se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

De acuerdo a la tabla 12 se evidencia que el α es 0.00 por lo tanto es ≤ 0.05 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, es decir que los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Datos más resaltantes de la investigación

La gestión por procesos se correlaciona con la calidad de servicio de nivel positiva moderada en la Municipalidad Distrital de Saylla, con un nivel de relación de 0.685 así mismo el 84.1% de los pobladores consideran que casi nunca se realiza la gestión por procesos, por lo que los pobladores consideran que el desafío identificado reside en la necesidad de fortalecer la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la municipalidad. Aunque se reconoce la importancia de la gestión por procesos para optimizar operaciones internas y mejorar la eficiencia, aún persisten deficiencias que afectan directamente la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. La alineación de procesos con las necesidades ciudadanas no se ha logrado de manera completamente efectiva, lo que resulta en una atención que podría no ser tan adaptada como se espera. Aunque se implementan indicadores clave de rendimiento, existe la necesidad de una evaluación más exhaustiva para identificar áreas específicas de mejora y garantizar un cumplimiento normativo más riguroso. Además, la falta de plena integración y colaboración entre departamentos refleja la necesidad de fortalecer la gestión por procesos para impulsar la innovación y adaptabilidad, creando así una oferta de servicios más integral y coherente que responda de manera efectiva a las cambiantes expectativas de la comunidad.

Los procesos estratégicos presentan una correlación positiva baja con la calidad de servicio de 0.293, por lo que el 53% de los pobladores mencionan que casi nunca se realiza los procesos estratégicos; por lo que se sostiene en la percepción de los residentes, quienes expresan que el conocimiento detallado de las metas y políticas de la municipalidad no se considera de importancia primordial. Este punto de vista se fundamenta en la idea de que existen otros factores que tienen

un impacto más significativo en la calidad del servicio proporcionado por la entidad municipal. La opinión de los residentes indica que, desde su perspectiva, elementos adicionales, como la atención al cliente, la eficiencia operativa, y otros aspectos prácticos, influyen de manera más directa en la experiencia y satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

Los procesos misionales y la calidad de servicio presentan una correlación de 0.596 siendo alta moderada así mismo el 81.9% de los pobladores indican que casi nunca se toma en cuenta el desarrollo de los procesos misionales, evidenciando la carencia significativa en la manera en que la municipalidad interactúa con los visitantes y aborda sus expectativas. Esta deficiencia no solo se traduce en una experiencia insatisfactoria para los visitantes, sino que también repercute directamente en la satisfacción general de los pobladores. La interacción efectiva con los visitantes es esencial para construir una relación positiva entre la municipalidad y la comunidad local.

Los procesos de apoyo se relacionan con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Saylla, teniendo una correlación de 0.573 y el 75.6% de los pobladores mencionan que casi nunca se realizan los procesos de apoyo, escasez y la falta de relevancia en el uso de tecnologías e información, junto con las limitadas capacidades de los trabajadores municipales, se sustenta en la observación directa de las condiciones y experiencias locales. La percepción de escasez tecnológica refleja probablemente la falta de inversión o actualización en herramientas que podrían potenciar la eficiencia y la calidad de los servicios municipales. Además, la falta de relevancia sugiere que, incluso si existen tecnologías disponibles, su aplicación no se alinea adecuadamente con las necesidades y expectativas de la comunidad.

5.2. Contrastación con antecedentes y literatura de la investigación

Vásquez (2020) menciona que el modelo estratégico ha facilitado el desarrollo efectivo de los colaboradores. De manera similar, la Escuela Nacional de Administración Pública (2021)

señala que los procesos estratégicos permiten identificar los objetivos teniendo en cuenta la planificación. Sin embargo, Benavente (2018) encontró que la gestión por procesos es inadecuada según lo indicado por los trabajadores siendo de 75.6%, así mismo López (2022) obtuvo como resultados que el 43.5% están totalmente en desacuerdo con la gestión por procesos afectando a la calidad de servicio donde el 39.1% tuvo un porcentaje bajo. Es así que, según los datos evidenciados en la investigación, se obtiene que la gestión por procesos en la municipalidad de Saylla fue casi nunca se desarrolla con un 84.1% y presenta una correlación con la calidad de servicio con un 0.685 siendo positiva moderada.

En la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Saylla se obtuvo que casi nunca de los procesos estratégico se desarrolla de manera adecuada con un 53% teniendo una correlación con la calidad de servicio con un 0.293 siendo parecida a la investigación de Benavente (2018) donde la planificación fue inadecuada con un 68.9%; pero, por otro lado Arteaga y Saavedra (2018) indica que el desarrollo de la planificación toma en cuenta el manejo del PEI evidenciando el uso adecuado.

La Escuela Nacional de Administración Pública (2021) destaca que los procesos misionales están directamente vinculados a la demanda de las personas pero López (2022) indica que en los procesos misionales o de apoyo se encuentran en un nivel medio de 43.5% siendo similar a la investigación realizada, donde la Municipalidad Distrital de Saylla presenta que el 81.9% casi nunca se desarrolla y se relaciona con la calidad de servicio en un 0.596, debido a que ambas investigaciones fueron realizadas en municipalidad distritales lo cual en la gestión pública presenta similares deficiencia en el desarrollo administrativo.

La Escuela Nacional de Administración Pública (2021) destaca que los procesos de apoyo permiten un involucramiento con la población, por otro lado López (2022) indica que el 56.5%

presenta un nivel medio en relación a los procesos de apoyo respuesta similar a la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Saylla donde el 75.6% casi nunca se toma en cuenta, siendo respuestas parecidas debido a que ambas presentan limitaciones en el soporte técnico y el bajo interés en capacitaciones dirigidas a los trabajadores.

5.3. Limitaciones

Se identificaron ciertas limitaciones en la investigación, destacándose el tiempo necesario para desplazarse hasta la Municipalidad Distrital de Saylla con el fin de llevar a cabo entrevistas con los jefes de las unidades municipales, algunos de los cuales se encontraban ocupados en el momento de la solicitud. Asimismo, se evidenció un desafío en el establecimiento de una comunicación efectiva con los pobladores, quienes mostraron reacios en participar en la investigación.

5.4. Beneficios de la investigación

La investigación sobre gestión de procesos y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Saylla conlleva beneficios significativos para la administración local. Mediante un análisis detallado de los resultados evidenciados, la investigación permitirá identificar las debilidades para que la gestión municipal pueda realizar una eficiencia operativa, promoviendo una asignación más efectiva de recursos y eliminando posibles redundancias. Al centrarse en la calidad de servicio, se apunta a mejorar la experiencia del ciudadano al interactuar con la municipalidad, fortaleciendo la confianza y satisfacción de la comunidad. Además, la gestión municipal podrá desarrollar políticas. En última instancia, la investigación ofrece una valiosa oportunidad para la implementación de prácticas de mejora continua, asegurando que la Municipalidad Distrital de Saylla esté equipada para brindar servicios eficientes y de calidad que respondan a las necesidades de sus ciudadanos.

Asimismo, la investigación funcionará como antecedente para futuras investigaciones; de igual modo, podría transformarse en una investigación aplicada, posibilitando la implementación de acciones gestionadas por la municipalidad y la medición de su impacto. Esto contribuirá a mejorar la gestión de procesos y, consecuentemente, elevará la calidad del servicio.

CONCLUSIÓN

La gestión por procesos y la calidad de servicio están correlacionadas positivamente, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.685 (68.5%) y una significancia de 0.00, respaldando la hipótesis general de la investigación. Los residentes de Saylla indican que la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Saylla presenta deficiencias, evidenciadas por el incumplimiento de objetivos del PEI y la falta de competitividad en comparación con otras municipalidades; esto al tener una alta relación con la calidad de servicio debe mejorar la implementación de procesos revisando estrategias y garantizando el personal capacitado permitiendo fortalecer la gestión municipal para mejorar la satisfacción y expectativas de la comunidad.

En la Municipalidad Distrital de Saylla, los procesos estratégicos presentan una correlación positiva baja (29.3%) con la calidad de servicio al ciudadano, respaldando la hipótesis específica de la investigación con un nivel de significancia del 0.00, es decir, que las políticas planificadas en el PEI de la Municipalidad, tomando en cuenta la visión y metas la población no tiene conocimiento de estos, considerando que no es un aspecto muy relevante para la calidad del servicio. Esto se debe a que existen otros aspectos que valoran más, como la atención, infraestructura, capacidad de respuesta, entre otros.

En la Municipalidad Distrital de Saylla, la relación entre los procesos misionales y la calidad de servicio muestra una correlación positiva moderada de 59.6%, respaldando la hipótesis específica de la investigación con una significancia del 0.00. Los habitantes de Saylla señalan que las iniciativas emprendidas por la municipalidad generalmente no generan un impacto sustancial en los visitantes, lo que refleja una insatisfacción evidente en cuanto a la atención de sus necesidades y la provisión de un valor agregado deficiente. Este hecho incumple con las

expectativas de la comunidad y repercute negativamente en la calidad del servicio, atribuido al limitado interés en la mejora de los servicios requeridos por los visitantes.

En la Municipalidad Distrital de Saylla, la relación entre los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano muestra una correlación positiva moderada del 57.3%, respaldando la hipótesis específica de la investigación con una significancia del 0.00. Por lo que las herramientas disponibles en la municipalidad como tecnología, recursos humanos y financieros no respaldan eficientemente la gestión municipal muchas veces debido a la carencia de capacitaciones y la sistematización de procesos. Esta deficiencia ha llevado a que la calidad de servicio ofrecida no satisfaga las necesidades inmediatas de los usuarios. Es esencial mejorar la administración de recursos para optimizar la eficacia de los procesos municipales y garantizar que los servicios cumplan con las demandas inmediatas de los ciudadanos.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la Alcaldía, el consejo municipal y los diferentes gerentes de las subgerencias de la Municipalidad Distrital de Saylla, realicen una evaluación exhaustiva de sus procesos vigentes, actualizar sus documentos de gestión para asegurar la alineación de dichos procesos con los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y su competitividad en el contexto municipal y orientarlos a la interrelación para la consecución de óptimos resultados e incrementar su competitividad en comparación con otras municipalidades. Abordar estas áreas específicas de mejora permitirá a la municipalidad optimizar sus procesos y recursos, fortaleciendo su capacidad para cumplir con las expectativas de la comunidad y promover su participación en actividades relacionadas con asuntos municipales sin encontrar obstáculos para así elevar la calidad de los servicios proporcionados.

Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos implemente programas adicionales dirigidos a los servidores públicos. Este enfoque debe orientarse en fortalecer sus competencias para generar un impacto positivo y sostenido en la calidad de los servicios ofrecidos, apoyo continuo para mejorar la eficacia de los procesos estratégicos y brindar conocimiento actualizado de los lineamientos normativos poniendo a prueba sus capacidades a través de constantes evaluaciones. Esta iniciativa directa generará un entorno laboral positivo y contribuirá al cumplimiento de políticas, metas y objetivos de la institución. así elevar la satisfacción de la población y garantizar un servicio más efectivo y alineado con las expectativas de la comunidad de Saylla.

Se recomienda a la oficina de Planificación y Presupuesto se involucre directamente en proponer, controlar y evaluar la ejecución de los planes y programas de corto, mediano y largo plazo orientados al logro de los objetivos en los procesos misionales. Esta oficina deberá liderar la

revisión y alineación de los procesos con las expectativas de la comunidad, asegurando una conexión efectiva entre las metas institucionales y las necesidades de los ciudadanos. Además, se sugiere a la Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano, así como la oficina de trámite documentario, implemente medidas específicas para garantizar seguridad en las infraestructuras y proponer acciones para mejorar el sistema único de trámite documentario, respectivamente. Al mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios, la municipalidad estará mejor posicionada para cumplir con sus objetivos y proporcionar servicios de calidad que satisfagan plenamente las expectativas de la población de Saylla.

Se recomienda a la oficina de informática contar con plataformas y aplicaciones virtuales que permitan a los ciudadanos acceder de manera amigable a realizar trámites, consultas en línea y presentar solicitudes que traerán resultados esperados ahorrando tiempo y recursos. La unidad de informática, la oficina de recursos humanos y la oficina de Planificación y Presupuesto coordinar acciones para fortalecer habilidades tecnológicas contando con herramientas operativas que cuenten con programas administrativos para la optimización de trámites documentarios. Además, se recomienda que la oficina de trámite documentario colabore estrechamente con la eficacia de los procesos municipales. Al lograr una gestión más eficiente de los recursos y una mejora en los procesos, la municipalidad estará mejor equipada para ofrecer servicios de calidad que satisfagan de manera adecuada las necesidades inmediatas de los ciudadanos de Saylla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, N., Alarcón, O., Alarcón, J., & Alarcón, D. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *PODIUM*, *1*(44), 103–118. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Allegue, R. (2022). Qué es la empatía: definición, importancia y cómo desarrollarla. *Sanarai*.
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del minagri*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Arraiza, E. (2016). De Gestion Municipal. *Gestion publica*. Buenos Aires, Argentina: cima.
- Arteaga, R., & Saavedra, O. (2018). *Modelo de gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Asturias Corporación Universitaria. (2020). Teorías Burocráticas. *Asturias Corporación Universitaria*, 1-6.
- Villanueva, B., Karina, L., Gómez, A., Kruscthalia, L., Morán, I., Margarita, A., Intriago, V., & Danilo, A. (2021). Generación de valor agregado a través del marketing digital en las Mipymes. *Revista Universidad y Sociedad*, *13*(5), 407-415.
- Barrios, A. (2018). Pioneros de la Calidad. *Universidad Federal de Santa Catarina*.

- Benavente, J. (2018). *Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati - Cusco - 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castañeda, S. (2022). ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición. *TiendaNube*.
- Catambria, U. d. (2019). *Manual Gestión por Procesos*. Universidad de Catambria.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Cea, G. (2017). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el Hospital Nacional de la Mujer "Dra. María Isabel Rodríguez"*. El Salvador: Universidad de El Salvador.
- Conacyt. (2018). Pertinencia. *Conacyt México*.
- da Silva, D. (2020). Calidad en el servicio al cliente. *Zendesk*.
- De la Torre, V. (2018). Ficha de análisis. *Prezi*.
- Demuner, F., Becerril, T., Osvaldo, U., Ibarra, C., & Manuel, A. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77.
- Diario La Gestion. (17 de Agosto de 2022). *La diferencia entre eficiencia y eficacia*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 162-167.
- Dominguez, P. R. (2017). Administracion, informacion y gestion. *introduccion a la gestion*, 1.
- Duque, O., & Edison, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64-80.
- Economiapedia. (2020). Comunicación. *Economiapedia*.
- economiapedia. (2020). *necesidades*.
- economiapedia. (2024). *objetivos*.
- Escuela Nacional de Administracion Publica. (2021). *Gestión por procesos para la administración pública*. Lima: Servir Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Lima: Escuela Nacional de Administración Pública.
- Exposito, D. (2017). *sistematizacion de experiencias como investigacion*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000200003
- Fernandez de Velazco, J. A. (2012). *Calidad por procesos*. Madrid: Graficas dehon.
- Fernando. (2018). La importancia de calidad. *SRIBD*, 2.
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- García, E. (2018). ¿Qué es la atención, tipos y alteraciones? *BitBrain*.

Garrido, L. (2018). Compromiso. *Escuela Internacional de Coaching*, 3.

Gómez. (2016). Los 5 niveles de servicio. *Negocios Inmortales*.

Gonzales, C. c. (2006). *Gestion de la calidad*. Madrid: perason education.

Chanes, J. (2017) Universidad Autónoma del Estado de México, México, México

Los servidores de la administración pública en la Constitución.

Hammond, M. (2023). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw- Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.

Lettieri, H. (2018). La importancia de tener claro el concepto de servicios. *Sales Position*.

Limbatto, C. (2019). Calidad de servicio en America Latina: . *Cullen Internacional* , 1.

López, G. (2022). *Gestión por procesos para la calidad de atención a los ciudadanos en una Municipalidad Distrital de la Región Cusco*. Chiclayo: Universidad César Vallejo .

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogota: Ediciones de la U.

Martinez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos

- Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3).
doi:<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Martínez, B. (2015). Lineamientos y metodología para implementar la gestión por procesos en las entidades de la administración pública del Perú. *Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 185.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*.
- Medina Marín, A. J. (2021). Herramientas tecnológicas en la gestión docente del proceso de formación plan la universidad en casa y educación a distancia. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 258-266.
- Miranda F, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2017). *Calidad y excelencia*. España: Delta publicaciones universitarias.
- Montes, M. (2010). Proceso administrativo . *ICCAP*, 1 - 4.
- Ordoñez, L. (2016). Teoría Sistémica de la Administración. *Universidad Seminario Evangélico de Lima*.
- Páez, G. (2020). Efectividad. *Economipedia*.
- Pimienta, J., & Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson Educación.
- Polo, D. (2021). ¿Por qué es importante entender a un cliente? *Gestionar*.

- Pérez, K., & Alfonso, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(2), .
- Presidencia de Congreso de Ministros. (2022). *Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público*. Lima.
- Quintero, G. (2023). Optimización de procesos en la gestión pública ecuatoriana. *Journal Scientifici*, 7(2), 1703-1732. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.1703-1732>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Ruben, C. E. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad*. Ecuador - Guayaquil: Grupo Compas.
- Ruiz, L. (2019). La teoría de la burocracia de Weber: sus ideas y características. *Psicología y Mente*.
- Salazar, A. (2018) *grado de uso de la información financiera en el proceso de toma de decisiones por directivos de empresas en la región citrícola de nuevo león, México*.
- Sevilla, A. (2016). Productividad. *Economipedia*.
- Sitio web de Euroinnova. (2020). *Que es el personal de una empresa*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-personal-de-una-empresa#:~:text=Sin%20embargo%2C%20tambi%C3%A9n%20se%20puede,inducci%C3%B3n%20hasta%20el%20personal%20branding>.
- Suarez, G. (2013). *Tres expertos en calidad*. Instituto de fomento regional.

- tello, M. B. (18 de 09 de 2019). Fundamentos de la calidad de servicio, Modelo SERVQUAL. *Fundamentos de la calidad de servicio, Modelo SERVQUAL*. Talca - Guayaquil, Chile - Ecuador.
- Toro, M. (2019). La planificación: Conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso. *Universidad Santa María*.
- Treviño Alanis & Ninfla Idalia & Abreu, J. L. (2017). Trabajo en equipo, grupos de trabajo y la perspectiva de competencia. . *international journal of good conscience*, 406.
- Vásquez, R. (2020). *Modelo estratégico de gestión por procesos y calidad para la Dirección Nacional de Administración de Procesos del Ministerio de Educación*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Vela, L. (2018). *Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lajas, 2018*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Westreicher, G. (2020). Estrategia. *Economipedia*.
- Westreicher, G. (2020). Gestión. *Economipedia*.
- Westreicher, G. (2020). servicio publico. *economipedia*.
- Zavaleta, E., & García, L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. *Universidad César Vallejo*.

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.	La gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.	VARIABLE 1 Gestión por procesos VARIABLE 2 Calidad de servicio	Tipo: Básica Nivel de investigación: Descriptivo y correlacional Diseño: no experimental, de corte transversal Enfoque: Mixto Método: hipotético-deductivo
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	DIMENSIONES:	Población: 46 colaboradores y 4397 contribuyentes del distrito de Saylla Muestra: 353
¿De qué manera se relacionan los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?	Establecer la relación de los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.	Los procesos estratégicos y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.	Gestión por procesos <ul style="list-style-type: none"> • Proceso estratégico • Procesos misionales • Proceso de apoyo Calidad de servicio <ul style="list-style-type: none"> • Elemento tangible • Capacidad de respuesta • Empatía. 	Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Encuesta, Entrevista, análisis documental Instrumento: Cuestionario, guía de entrevista, Ficha de análisis documental.
¿De qué manera se relacionan los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?	Establecer la relación de los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.	Los procesos misionales y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.		Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS, Excel y Prueba de hipótesis.
¿De qué manera se relacionan los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022?	Establecer la relación de los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.	Los procesos de apoyo y la calidad de servicio al ciudadano se relacionan de manera directa en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022.		

Anexo 2 Matriz de instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión por procesos	Procesos estratégicos	Cumplimiento de las políticas	1. ¿las inversiones realizadas por la municipalidad se ejecutan en estricto cumplimiento a las necesidades de la población? 2. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con métodos eficaces para recibir comentarios y aprender de experiencias pasadas, con el objetivo de mejorar constantemente sus procesos estratégicos y asegurar la satisfacción de las necesidades de la comunidad? 3. ¿Considera usted que la municipalidad es eficiente en cumplir con los plazos de espera en la gestión de trámites administrativos?
		Cumplimiento de las estrategias	4. ¿Cree usted que en las estrategias municipales se definen metas y objetivos de manera clara, y en qué medida se logran cumplir dentro de los plazos establecidos? 5. ¿Cree usted que la municipalidad logra cumplir sus objetivos y metas para la atención efectiva y rápida a los ciudadanos?
		Cumplimiento de los objetivos y metas	6. ¿Se cumplen los objetivos y metas de la municipalidad, como, por ejemplo, la atención efectiva y rápida a los ciudadanos?
		Implementación del planeamiento estratégico institucional	7. ¿La municipalidad realiza acciones para alcanzar los objetivos a largo plazo siendo desarrollados en el PEI? 8. ¿La Municipalidad Distrital de Saylla cumple sus planes de acuerdo a la visión, misión y objetivos institucionales?

	Procesos misionales	Requisitos del usuario externo	9. ¿Piensa usted que la municipalidad toma medidas efectivas para hacer más rápidos los trámites administrativos?
		Necesidades del usuario externo	10. ¿La satisfacción de las necesidades de las personas fuera de la municipalidad se desarrollada de acuerdo a la misión? 11. ¿Crees que la municipalidad recopila y utiliza de manera efectiva tus comentarios, sugerencias o quejas de los visitantes que necesitan realizar algún trámite?
		Nivel de satisfacción del usuario externo	12. ¿Crees que la municipalidad cumple con su objetivo de satisfacer a los ciudadanos externos? 13. ¿Piensas que la municipalidad ofrece canales de comunicación claros y accesibles para expresar tus necesidades y recibir información sobre los servicios que ofrece?
		Agrega valor al usuario externo	14. ¿Las gestiones administrativas suelen ser eficientes para las personas de otros distritos al realizar trámites en la municipalidad? 15. ¿Crees que la municipalidad logra que los visitantes se sientan cómodos con los servicios que ofrece, como miradores, plazas, festividades, etc.?
	Procesos de apoyo	Agrega valor indirectamente al usuario externo	16. ¿Crees que la Municipalidad Distrital de Saylla brinda beneficios indirectos a las personas que no son usuarios directos de sus servicios? 17. ¿Crees que la municipalidad colabora con otras entidades locales, como organizaciones comunitarias y empresas, para crear

			colaboraciones efectivas y potenciar el desarrollo integral de la comunidad?
		Herramientas de tecnología e información	18. ¿Considera que la plataforma virtual de la municipalidad es fácil y manejable para que usted pueda realizar sus trámites documentarios de forma virtual? 19. ¿Crees que la municipalidad utiliza de manera efectiva los sistemas de información tecnológica para agilizar la comunicación entre las áreas y evitar demoras en el procesamiento de tus solicitudes?
		Información financiera	20. ¿crees que la municipalidad toma medidas para prevenir y controlar la corrupción en la gestión financiera, garantizando la integridad y transparencia en el uso de los recursos públicos? 21. ¿Piensas que la municipalidad busca la participación ciudadana al decidir cómo usar los recursos públicos, como asignar presupuesto a proyectos o programas específicos?
		Actividades de capacitación del personal	22. ¿Considera que la Municipalidad distrital de Saylla ofrece capacitación al personal que trabaja en ella?
		Sistematización de procesos	23. ¿Crees que la Municipalidad Distrital de Saylla logra organizar y sistematizar adecuadamente sus procesos internos? 24. ¿Crees que la municipalidad ha implementado de manera efectiva sistemas de gestión para organizar y documentar sus procesos administrativos de apoyo?

Calidad de servicio	Elementos tangibles	Condición de las instalaciones	<p>25. ¿piensas que la municipalidad dispone de instalaciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?</p> <p>26. ¿Usted considera que se siente seguro al visitar las instalaciones de la municipalidad?</p>
		Estado de oficinas	<p>27. ¿Crees que las oficinas de la Municipalidad distrital de Saylla son lo suficientemente amplias y cómodas para atender a los ciudadanos de manera adecuada?</p> <p>28. ¿Sientes que las oficinas crean un ambiente de confianza para los ciudadanos?</p>
		Disponibilidad de equipos municipales	<p>29. ¿Crees que la Municipalidad distrital de Saylla cuenta con equipos operativos?</p> <p>30. ¿Considera que los equipos que cuenta la municipalidad son aprovechados para realizar diversos proyectos de infraestructura, seguridad, entre otras?</p>
		Disposición de servidores públicos	<p>31. ¿Piensas que la Municipalidad distrital de Saylla tiene suficiente personal para atender a los ciudadanos de manera adecuada?</p> <p>32. ¿Crees que el personal de la Municipalidad Distrital de Saylla está capacitado para atender a los ciudadanos de manera oportuna?</p>
		Inexistencia de peligros	<p>33. ¿crees que la Municipalidad Distrital de Saylla tiene señalizaciones adecuadas para facilitar la movilidad de ciudadanos?</p>

		34. ¿La municipalidad tiene algún plan estratégico frente a una emergencia?
Capacidad de respuesta	Servicio rápido	35. ¿Crees que la municipalidad responde de manera rápida a tus preguntas, solicitudes o reclamos? 36. ¿Piensas que la municipalidad toma medidas para acelerar los procesos de obtención de permisos, licencias u otros documentos que los ciudadanos necesitan?
	Personal agradable	37. ¿Crees que el personal de la municipalidad trata a los ciudadanos de manera amable y agradable? 38. ¿Piensas que el personal de la municipalidad es paciente y tolerante ante tus preguntas o dificultades, dándote el tiempo necesario para entender y resolver tus inquietudes?
	Duración del servicio	39. ¿Crees que la municipalidad responde rápidamente a cualquier solicitud que realizas? 40. ¿Crees que la municipalidad resuelve los problemas de manera rápida?
	Eficacia	41. ¿Piensa usted que los servicios de la Municipalidad distrital de Saylla son eficaces?
	Servicio fiable	42. ¿Crees que la municipalidad es confiable y evita cambios o variaciones inesperadas?

		43. ¿Crees que la municipalidad siempre cumple con los plazos establecidos para entregarte servicios, realizar trámites o responder a tus solicitudes?
Empatía	Atención individualizada	44. ¿Sientes que la Municipalidad distrital de Saylla ofrece atención personalizada a los ciudadanos? 45. ¿Piensas que la municipalidad se esfuerza por ofrecerte una atención individualizada y de calidad, buscando superar tus expectativas y garantizar tu satisfacción como ciudadano?
	Comunicación	46. ¿Existe una comunicación directa entre los trabajadores de la municipalidad y los ciudadanos de Saylla? 47. ¿Crees que la municipalidad se comunica de forma clara y efectiva sobre los servicios, trámites y programas que ofrece a los ciudadanos?
	Comprensión al cliente	48. ¿Piensas que la municipalidad muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades y expectativas como ciudadano?
	Cumplimiento de compromisos	49. ¿La municipalidad tiene procedimientos establecidos para ajustar su plan estratégico en respuesta a cambios en el entorno o necesidades emergentes de la comunidad? 50. ¿La municipalidad cumple con los compromisos que ofrece?



CUSCO

Anexo 3 Instrumentos de medición

A. ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE

SAYLLA

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado (a) colaborador (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo de determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022. Se recomienda responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad del caso, ya que la información proporcionada tiene un propósito académico.

Instrucciones: A continuación, se te presentan 27 ítems (afirmaciones). Marque con una "X" el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

Escala	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
---------------	-------------	------------------	---------------	--------------------	---------------

Gestión por procesos	1	2	3	4	5
Procesos estratégicos					
1. ¿las inversiones realizadas por la municipalidad se ejecutan en estricto cumplimiento a las necesidades de la población?					
2. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con métodos eficaces para recibir comentarios y aprender de experiencias pasadas, con el objetivo de mejorar constantemente sus procesos estratégicos y asegurar la satisfacción de las necesidades de la comunidad?					
3. ¿Considera usted que la municipalidad es eficiente en cumplir con los plazos de espera en la gestión de trámites administrativos?					
4. ¿cree usted que en las estrategias municipales se definen metas y					



CUSCO

objetivos de manera clara, y en qué medida se logran cumplir dentro de los plazos establecidos?					
5. ¿Cree usted que la municipalidad implementa estrategias para mejorar la calidad de atención siendo empáticos al momento de atender a los ciudadanos?					
6. ¿Considera usted que la municipalidad logra cumplir sus objetivos y metas para la atención efectiva y rápida a los ciudadanos?					
7. ¿La municipalidad realiza acciones para alcanzar los objetivos a largo plazo siendo desarrollados en el PEI?					
8. ¿La Municipalidad Distrital de Saylla cumple sus planes de acuerdo a la visión, misión y objetivos institucionales?					
Procesos misionales					
9. ¿Piensa usted que la municipalidad toma medidas efectivas para hacer más rápidos los trámites administrativos?					
10. ¿La satisfacción de las necesidades de las personas fuera de la municipalidad se desarrollada de acuerdo a la misión?					
11. ¿Crees que la municipalidad recopila y utiliza de manera efectiva tus comentarios, sugerencias o quejas de los visitantes que necesitan realizar algún trámite?					
12. ¿Crees que la municipalidad cumple con su objetivo de satisfacer a los ciudadanos externos?					
13. ¿Piensas que la municipalidad ofrece canales de comunicación claros y accesibles para expresar tus necesidades y recibir información sobre los servicios que ofrece?					
14. ¿Las gestiones administrativas suelen ser eficientes para las personas de otros distritos al realizar trámites en la municipalidad?					



CUSCO

15. ¿Crees que la municipalidad logra que los visitantes se sientan cómodos con los servicios que ofrece, como miradores, plazas, festividades, etc.?					
Procesos de apoyo					
16. ¿Crees que la Municipalidad Distrital de Saylla brinda beneficios indirectos a las personas que no son usuarios directos de sus servicios?					
17. ¿Crees que la municipalidad colabora con otras entidades locales, como organizaciones comunitarias y empresas, para crear colaboraciones efectivas y potenciar el desarrollo integral de la comunidad?					
18. ¿Considera que la plataforma virtual de la municipalidad es fácil y manejable para que usted pueda realizar sus trámites documentarios de forma virtual?					
19. ¿Crees que la municipalidad utiliza de manera efectiva los sistemas de información tecnológica para agilizar la comunicación entre las áreas y evitar demoras en el procesamiento de tus solicitudes?					
20. ¿crees que la municipalidad toma medidas para prevenir y controlar la corrupción en la gestión financiera, garantizando la integridad y transparencia en el uso de los recursos públicos?					
21. ¿Piensas que la municipalidad busca la participación ciudadana al decidir cómo usar los recursos públicos, como asignar presupuesto a proyectos o programas específicos?					
22. ¿Considera que la Municipalidad distrital de Saylla ofrece capacitación al personal que trabaja en ella?					
23. ¿Crees que la Municipalidad Distrital de Saylla logra organizar y sistematizar adecuadamente sus procesos internos?					



CUSCO

24. ¿Crees que la municipalidad ha implementado de manera efectiva sistemas de gestión para organizar y documentar sus procesos administrativos de apoyo?					
---	--	--	--	--	--



CUSCO

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) ciudadano (a):

El presente cuestionario tiene como objetivo de determinar de qué manera se relaciona la gestión por procesos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Saylla, Cusco 2022. Se recomienda responder todos los ítems con la sinceridad y objetividad del caso, ya que la información proporcionada tiene un propósito académico.

Instrucciones: A continuación, se te presentan 26 ítems (afirmaciones). Marque con una “X” el recuadro que contiene el número de su respuesta de acuerdo con la siguiente escala.

Escala	1. Nunca	2.	3.	4.	5.
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Calidad de servicio	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
1. ¿piensas que la municipalidad dispone de instalaciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos?					
2. ¿Usted considera que se siente seguro al visitar las instalaciones de la municipalidad?					
3. ¿Crees que las oficinas de la Municipalidad distrital de Saylla son lo suficientemente amplias y cómodas para atender a los ciudadanos de manera adecuada?					
4. ¿Sientes que las oficinas crean un ambiente de confianza para los ciudadanos?					
5. ¿Crees que la Municipalidad distrital de Saylla cuenta con equipos operativos?					
6. ¿Considera que los equipos que cuenta la municipalidad son aprovechados para realizar diversos					



CUSCO

proyectos de infraestructura, seguridad, entre otras?					
7. ¿piensas que la Municipalidad distrital de Saylla tiene suficiente personal para atender a los ciudadanos de manera adecuada?					
8. ¿Crees que el personal de la Municipalidad Distrital de Saylla está capacitado para atender a los ciudadanos de manera oportuna?					
9. ¿crees que la Municipalidad Distrital de Saylla tiene señalizaciones adecuadas para facilitar la movilidad de ciudadanos?					
10. ¿La municipalidad tiene algún plan estratégico frente a una emergencia?					
Capacidad de respuesta					
11. ¿Crees que la municipalidad responde de manera rápida a tus preguntas, solicitudes o reclamos?					
12. ¿Consideras que la municipalidad implementa medidas para agilizar los procesos de obtención de permisos, licencias u otros documentos necesarios para los ciudadanos?					
13. ¿Crees que el personal de la municipalidad trata a los ciudadanos de manera amable y agradable?					
14. ¿Piensas que el personal de la municipalidad es paciente y tolerantes ante tus preguntas o dificultades, dándote el tiempo necesario para atender y resolver tus inquietudes?					
15. ¿Crees que la municipalidad responde rápidamente a cualquier solicitud que realizas?					
16. ¿Crees que la municipalidad resuelve los problemas de manera rápida?					
17. ¿Piensa usted que los servicios de la Municipalidad distrital de Saylla son eficaces?					
18. ¿Crees que la municipalidad es confiable y evita cambios o variaciones inesperadas?					



CUSCO

19. ¿Crees que la municipalidad siempre cumple con los plazos establecidos para entregarte servicios, realizar trámites o responder a tus solicitudes?					
Empatía					
20. ¿Sientes que la Municipalidad distrital de Saylla ofrece atención personalizada a los ciudadanos?					
21. ¿Crees que la municipalidad se esfuerza por proporcionarte una atención personalizada y de calidad, tratando de superar tus expectativas y asegurar tu satisfacción como ciudadano?					
22. ¿Existe una comunicación directa entre los trabajadores de la municipalidad y los ciudadanos de Saylla?					
23. ¿Crees que la municipalidad se comunica de forma clara y efectiva sobre los servicios, trámites y programas que ofrece a los ciudadanos?					
24. ¿Piensas que la municipalidad muestra comprensión y empatía hacia tus necesidades y expectativas como ciudadano?					
25. ¿La municipalidad tiene procedimientos establecidos para ajustar su plan estratégico en respuesta a cambios en el entorno o necesidades emergentes de la comunidad?					
26. ¿La municipalidad cumple con los compromisos que ofrece?					

Gracias por su colaboración



CUSCO

**B. ENTREVISTA PARA LOS GERENTES Y SUPERVISORES DE LAS ÁREAS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA**

ENTREVISTA SOBRE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nombre del entrevistado

Cargo que ocupa

1. ¿Qué acciones concretas has tomado para cumplir con las políticas de gestión por procesos en tu trabajo diario?
2. ¿Consideras que se realiza un seguimiento regular para evaluar el cumplimiento de las estrategias de mejora de la gestión por procesos?
3. ¿Cómo la municipalidad cumple con los objetivos y metas programadas?
4. ¿Qué proyectos instruccionales se han cumplido y cuáles no?
5. ¿Cómo crees que la municipalidad ha logrado identificar los requisitos y necesidades del usuario externo en relación a los procesos?
6. ¿Cómo se promueve la colaboración y comunicación entre los diferentes departamentos o áreas de la municipalidad para asegurar la adecuada incorporación de las necesidades del usuario externo?
7. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario externo en su interacción con los procesos de la municipalidad?
8. ¿Cuáles son los principales beneficios o ventajas que el usuario externo obtiene al interactuar con los procesos de la municipalidad?
9. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar la eficiencia, calidad o agilidad de los procesos, lo que indirectamente beneficia al usuario externo?



CUSCO

10. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas utilizadas en la municipalidad para gestionar y mejorar los procesos? ¿se encuentran operativas?
11. ¿Cómo se asegura la transparencia y la rendición de cuentas en el manejo de los recursos financieros relacionados con los procesos?
12. ¿Cuál ha sido tu experiencia en cuanto a las actividades de capacitación relacionadas con la gestión por procesos en la municipalidad?
13. ¿Cómo se ha abordado la sistematización de procesos en la municipalidad y qué acciones se han tomado para implementarla?



ENTREVISTA SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del entrevistado:

Cargo que ocupa:

1. ¿Cuáles son las principales mejoras o modificaciones que se han realizado en las instalaciones para garantizar una mejor experiencia para los usuarios?
2. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar la accesibilidad y comodidad de las oficinas para personas con discapacidad o movilidad reducida?
3. ¿Cómo crees que los equipos utilizados en la municipalidad contribuyen a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos?
4. ¿Cómo crees que el personal de la municipalidad contribuye a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos?
5. ¿Qué medidas se han tomado para identificar y mitigar los posibles peligros o riesgos en las actividades y servicios ofrecidos por la municipalidad?
6. ¿Cómo crees que la municipalidad ha mejorado la rapidez en la prestación de servicios para ofrecer una mejor experiencia a los ciudadanos?
7. ¿Qué acciones se han implementado para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo entre el personal de la municipalidad?
8. ¿Cómo crees que la rapidez en la prestación de servicios contribuye a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos?
9. ¿Qué oportunidades identificas para seguir fortaleciendo la eficacia en la prestación de servicios y mejorar la calidad de servicio ofrecida por la municipalidad?



CUSCO

10. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad y seguridad de la información manejada en los servicios municipales para asegurar un servicio fiable?
11. ¿Cómo crees que la atención individualizada contribuye a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos?
12. ¿Cómo crees que la comunicación efectiva contribuye a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos?
13. ¿Cuáles son las medidas o acciones que se han implementado para comprender mejor las necesidades y expectativas de los ciudadanos en la municipalidad?
14. ¿Cómo crees que el cumplimiento de compromisos contribuye a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos?



CUSCO

C. FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA

Instrumento de revisión documental	
Nombre del investigador	
Documento por analizar	MOF
Foto del documento	
Datos importantes del documento	
<p>En el área de gerencia municipal está encargada de realizar el proceso administrativo aplicando los procesos de la gestión municipal, realizando la gestión por resultado debido a que se enfoca en los procesos.</p> <p>El órgano de control interno permite evaluar los procesos administrativos realizados para gestionar la municipalidad.</p>	



CUSCO

El jefe de la oficina de planeamiento y presupuesto además de realizar las actividades administrativas también se encarga de actualizar los documentos administrativos ROF, MOF, POI, PEI, TUPA y MAPRO, así mismo permite el desarrollo de la fluides presupuestal.

El jefe de la oficina de programación multianual permite monitorear la ejecución de las inversiones.

El jefe de la unidad formuladora trabaja con el banco de inversiones el cual realiza las modificaciones para ejecución presupuestal comunicando a la OPMI de las modificaciones.

El jefe de la unidad de informática programa, ejecuta, supervisa y evalúa el soporte de los equipos tecnológicos y programas que necesita la municipalidad.

El jefe de la oficina de supervisión y liquidación este encargado de realizar las supervisiones de las obras y siendo estas liquidadas para autorizar el pago de las remuneraciones laboral, así como la autorización para realizar las intervenciones en proyectos municipales.

El jefe de la oficina de secretaria general este encargado de llevar la agenda y asignar citas tanto para el alcalde como para el consejero municipal, así como gestionar los documentos de la gestión municipal atendiendo las demandas, solicitudes y entrega a las áreas correspondientes.

El responsable de los tramites documentarios se encarga de dirigir, controlar los trámites documentarios por lo que desarrolla de organizar el sistema documentario si estos no se cumplen deben de ser comunicado a la secretaria general.

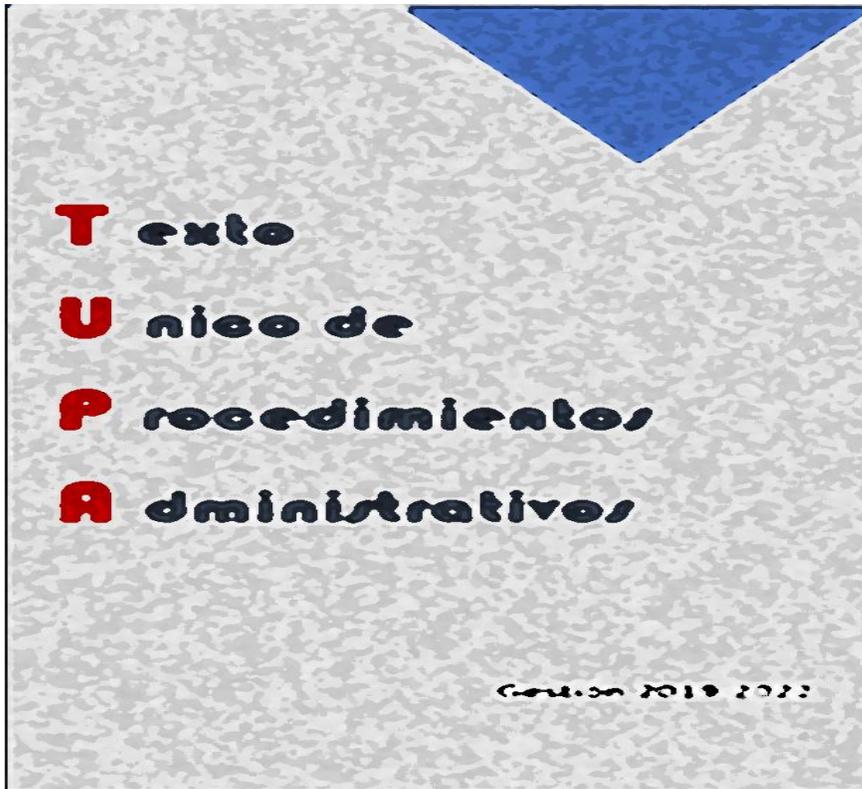


CUSCO

Instrumento de revisión documental

Nombre del investigador	
Documento por analizar	TUPA

Foto del documento



Datos importantes del documento

De acuerdo al TUPA se identifica los tiempos de demora, así como los requisitos para desarrollar los procesos administrativos donde las licencias de habilitación urbana C y D suelen tener una demora en 45 días hábiles; las licencias de edificación modalidad C, y D suelen demorarse 30 días hábiles, así como los recursos de reconsideración, de apelación y solicitud de prescripción de deuda tributaria. 20 días hábiles demora las licencias de habilitación urbana modalidad B y ratificación administrativa por error u omisión. La solicitud de beneficio para pensionista y no



CUSCO

pensionista tiene un tiempo de duración de 15 días, así como la solicitud de inafectación y/o exoneración al impuesto predial, devolución de pagos indebidos o en exceso en materia tributaria, la conformidad de obra y declaración de edificación sin variación modalidad B, C y D, la conformidad de obra y declaratoria de edificación con variación modalidad B, C y D, también la licencia de edificación modalidad B con aprobación del proyecto con evaluación de la municipalidad, regulación de habilitaciones urbanas, celebración de matrimonio civil privado como comunitario. La aprobación de anteproyecto de consulta modalidad B, la independencia o parcelación de terrenos rústicos, recepción de obras de habilitación urbanas, regulación de edificación, revalidación de licencia, sub división de lote urbano y licencia de funcionamiento corporativa para mercados tienen una duración de 10 días hábiles. La inspección técnica de seguridad en edificación posterior al inicio de actividades y la renovación de certificado técnica tienen un periodo de 9 días. 8 días hábiles demoran los documentos de interposición de recursos de apelación, la licencia de funcionamiento para edificaciones calificadas y la licencia de funcionamiento para cesionarios en edificaciones calificadas con nivel de riesgo alto. 7 días se demoran la atención de quejas administrativas, autorización municipal de anuncios publicitarios, autorización temporal para ocupación de vías, certificado y/o constancia de posesión, evaluación de riesgos en espectáculos públicos, inspección técnica de seguridad, renovación de certificado de inspección técnica y autorización para espectáculos públicos deportivos. Los documentos de reproducción de expedientes, autorización de ruptura de pistas y veredas, instalación de postes, así como el certificado de numeración, parámetros urbanísticos, negativo de catastro, conformidad de obra y declaratoria de edificación, licencia de edificación modalidad A, licencia de habilitación urbana de construcción, licencia provisional de funcionamiento para bodegas, atención de denuncias ambientales, dispensa de publicación de edicto matrimonial tienen una



CUSCO

duración de 5 días hábiles. Los documentos de transferencia de licencia de funcionamiento, autorización para instalación de agua y desagüe, reconocimiento de la junta directiva tienen un periodo de 4 días hábiles. Los documentos de desistimiento del procedimiento administrativo, declaración jurada de impuesto previa, fraccionamiento de deuda tributaria, emisión de constancia de prestación de bienes y servicio, reproducción de bases, visado de planos, autorización para espectáculos públicos, deportivos, instalación de juegos mecánicos, cambio de nombre o razón social, expedición de copia certificada de documentos de sustento de matrimonio, nacimiento y defunción; y de no haber contraído matrimonio civil, inscripción extemporánea de nacimiento, inscripción de defunción dispuesta por autoridad, reprogramación de fecha de matrimonio tienen un tiempo de 3 días hábiles. Los documentos de constancia de no adeudo tributario, constancia de pago de impuestos, presentación anual de declaración jurada del impuesto, inscripción de nuevo contribuyente en el patrón, pago de impuestos de alcabala, rectificación o cambio de razón social de declaración, duplicado de licencia de funcionamiento, corte temporal de agua, inscripción de adopción, constancia de pobreza, registro de beneficiados de vaso de leche y comités de vaso de leche, comedores tienen un tiempo de 2 días hábiles. Los documentos de duplicado de declaración jurada de autovaluo, cese de actividades, licencia de funcionamiento para cambio de giro, reconexión de agua potable, constancia de registro con discapacidad, actos de conciliación, expedición de copia certificado de actas de conciliación, copia certificada de acta de nacimiento, matrimonio y defunción, inscripción ordinaria de nacimiento, inscripción administrativa de matrimonio, de difusión siendo realizados en un tiempo de 1 día hábil.

**CUSCO**

A continuación, se presenta los siguientes datos del TUPA, evidenciando el procedimiento, los plazos para resolver en días y la autoridad competente para dar solución.

OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA ENTIDAD, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSICION O BAJO SU CONTROL	10 DÍAS HÁBILES 2 DÍAS AMPLIADAS	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN ENCARGADA DE BRINDAR LA INFORMACIÓN
ATENCIÓN DE QUEJAS ADMINISTRATIVAS	7	JEFE DE LA OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL
DESISTIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	3	JEFE DE LA OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL
RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	30	ORGANO ENCARGADO DE BRINDAR LA INFORMACIÓN
RECURSO DE APELACION	30	ORGANO ENCARGADO DE BRINDAR LA INFORMACIÓN

OFICINA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
CONSTANCIA DE NO ADEUDO TRIBUTARIO	2	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
CONSTANCIA DE PAGO DE IMPUESTOS	2	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
DECLARACIÓN JURADA DE IMPUESTO PREDIAL POR ADQUISICIÓN Y/O AUMENTO DE PREDIO URBANO RURAL	3	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



CUSCO

DECLARACIÓN JURADA DE IMPUESTO PREDIAL POR TRANSFERENCIA DE PREDIO Y/O DISMINUCIÓN	3	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
DUPLICADO DE DECLARACIÓN JURADA DE AUTOVALUO	1	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
FRACCIONAMIENTO DE DEUDA TRIBUTARIA	3	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
PRESENTACIÓN ANUAL DE DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO PREDIAL	2	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
INSCRIPCIÓN DEL NUEVO CONTRIBUYENTE EN EL PADRÓN DEL IMPUESTO PREDIAL	2	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
PAGO DE IMPUESTO DE ALCABALA	2	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
RECTIFICACION O CAMBIO DE RAZON SOCIAL DE DECLARACION JURADA DE IMPUESTO PREDIAL.	2	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
SOLICITUD DE BENEFICIO TRIBUTARIO PARA PENSIONISTA Y NO PENSIONISTAS (DEDUCCIÓN DE 50 UIT DE LA BASE IMPONIBLE DEL IMPUESTO PREDIAL)	15	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
SOLICITUD DE INAFECTACIÓN Y/O EXONERACIÓN AL IMPUESTO PREDIAL (ENTIDADES PÚBLICA, RELIGIOSAS Y OTROS).	15	GERENTE MUNICIPAL
SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS INDEBIDOS O EN EXCESO EN MATERIA TRIBUTARIA	15	GERENTE MUNICIPAL
SOLICITUD DE PRESCRIPCIÓN DE DEUDA TRIBUTARIA	30	GERENTE MUNICIPAL



CUSCO

OFICINA DE LOGÍSTICA Y PATRIMONIO

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
EMISIÓN DE CONSTANCIA DE PRESTACIONES DE BIENES Y SERVICIOS	3	JEFE DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y PATRIMONIO
INTERPOSICIÓN DE RECURSOS DE APELACIÓN (VALOR REFERENCIAL MENORES A 50 UIT)	8	JEFE DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y PATRIMONIO
REPRODUCCIÓN DE BASES	3 A 22	JEFE DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y PATRIMONIO
REPRODUCCIÓN DE EXPEDIENTES	5 A 22	JEFE DE LA OFICINA DE LOGÍSTICA Y PATRIMONIO

SUB GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
AUTORIZACIÓN PARA RUPTURA DE PISTAS Y VEREDAS PARA LA INSTALACIÓN DE AGUA Y DESAGÜE	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO

SUB GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO (DIVISIÓN DE DESARROLLO URBANO Y CONTROL URBANO)

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
APROBACIÓN DE ANTEPROYECTO EN CONSULTA MODALIDAD B (APROBACIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA ESPECIALIDAD DE ARQUITECTURA)	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
APROBACION DE ANTEPROYECTO EN CONSULTA MODALIDAD C Y D (APROBACIÓN DE LA COMISIÓN TÉCNICA ESPECIALIDAD DE ARQUITECTURA)	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO



CUSCO

AUTORIZACION MUNICIPAL DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y PROPAGANDA (1 A 2 M2)	7	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
AUTORIZACION MUNICIPAL DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS Y PROPAGANDA (2 M2 A MAS)	7	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
AUTORIZACION DE INSTALACION DE IZADO DE POSTES	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
AUTORIZACION DE ESTACION RADIO ELECTRICA PARA TELECOMUNICACIONES	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
AUTORIZACION DE TENDIDO DE REDES AEREAS	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
AUTORIZACION TEMPORAL PARA OCUPACION DE VIAS CON MATERIALES DE CONSTRUCCION (VIGENCIA DE 01 AÑO)	7	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
AUTORIZACION TEMPORAL PARA OCUPACION DE VIAS CON CERCO DE SEGURIDAD PROVISIONAL (VIGENCIA 01 AÑO)	7	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CERTIFICADO DE NUMERACIÓN	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CERTIFICADO DE PARÁMETROS URBANÍSTICOS Y EDIFICATORIOS	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CERTIFICADO Y/O CONSTANCIA DE POSESIÓN	7	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CERTIFICADO NEGATIVO DE CATASTRO	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN SIN	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO



CUSCO

VARIACIÓN MODALIDAD A.		Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN SIN VARIACIÓN MODALIDAD B.	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN SIN VARIACIÓN MODALIDAD C.	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN SIN VARIACIÓN MODALIDAD D.	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN CON VARIACIÓN MODALIDAD A.	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN CON VARIACIÓN MODALIDAD B.	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN CON VARIACIÓN MODALIDAD C.	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
CONFORMIDAD DE OBRA Y DECLARATORIA DE EDIFICACIÓN CON VARIACIÓN MODALIDAD D.	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
INDEPENDIZACION O PARCELACION DE TERRENOS RUSTICO (UBICADOS DENTRO DEL AREA URBANA O DE EXPANSIÓN URBANA)	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES (CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA UNIFAMILIAR HASTA 120 M2 CONSTRUIDOS, SIEMPRE QUE CONSTITUYA LAS ÚNICA EDIFICACIÓN EN EL LOTE)	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES (AMPLIACIÓN DE UNA	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO



CUSCO

VIVIENDA UNIFAMILIAR CUYA EDIFICACIÓN ORIGINAL CUENTE CON LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN , CONFORMIDAD DE OBRA O DECLARATORIA DE FABRICA Y/O EDIFICACIÓN SIN CARGA Y LA SUMATORIA DEL AREA TECHADA NO SUPERE LOS 200 M2)		
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES (LA REMODELACIÓN DE UNA VIVIENDA UNIFAMILIAR, SIN MODIFICACIÓN ESTRUCTURAL, NI CAMBIO DE USO, NI AUMENTO DE AREA TECHADA)	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES. (LA CONSTRUCCIÓN DE CERCOS DE MAS DE 20 METROS DE LONGITUD, SIEMPRE QUE EL INMUEBLE NO SE ENCUENTRE BAJO EL RÉGIMEN DE UNIDADES INMOBILIARIAS DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y DE PROPIEDAD COMUN DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN DE LA MATERIA)	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES. (LA DEMOLICIÓN TOTAL DE EDIFICACIONES DE HASTA TRES (03) PISOS, QUE CUENTEN CON SEMISOTANOS, SIEMPRE QUE NO HAGA USO NO DE EXPLOSIVOS)	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES. (LAS AMPLIACIONES Y REMODELACIONES CONSIDERADAS COMO OBRAS MENORES, SEGÚN ESTABLECIDO EN LA NORMA TÉCNICA G.40 CONSTRUIDOS)	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE	4	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO



CUSCO

PROFESIONALES.(PARA EL CASO DE EDIFICACIONES CORRESPONDIENTES A PROGRAMAS PROMOVIDOS LAS EDIFICACIONES PROMOVIDAS POR EL SECTOR VIVIENDA, PARA LA REUBICACIÓN DE BENEFICIARIOS, DE ATENCIÓN EXTRAORDINARIA DEL BONO FAMILIAR HABITACIONAL).		Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES. (PARA EL CASO DE EDIFICACIONES QUE SE REALICEN A TRAVÉS DE PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA PARA LA PRESTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES O PARA LA EJECUCIÓN DE PÚBLICA, DE ASOCIACIÓN PÚBLICO - PRIVADA O DE CONCESIÓN PRIVADA).	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD A: DE APROBACION AUTOMATICA CON FIRMA DE PROFESIONALES. (PARA EL CASO DE EDIFICACIONES DE CARÁCTER MILITAR DE LAS FUERZAS ARMADAS Y LAS DE CARÁCTER POLICIAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, ASÍ COMO LOS ESTABLECIMIENTOS DE RECLUSIÓN PENAL, UNIVERSIDADES NACIONALES, ESTABLECIMIENTOS DE SALUD ESTATALES E INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES, LAS QUE DEBERÁN EJECUTARSE CON SUJECIÓN A LOS PLANES DE ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL Y DESARROLLO URBANO	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD B: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION DE LA MUNICIPALIDAD. (VIVIENDAS UNIFAMILIARES, MULTIFAMILIARES O CONDOMINIOS, NO MAYORES DE 05 PISOS Y EL PROYECTO TENGA UN MÁXIMO DE 3000 M2 DE ÁREA TECHADA)	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD B: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION DE LA MUNICIPALIDAD. (LA	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO



CUSCO

CONSTRUCCIÓN DE CERCOS EN INMUEBLES QUE SE ENCUENTRAN BAJO EL RÉGIMEN DE UNIDADES INMOBILIARIAS DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y DE PROPIEDAD COMUN, DE ACUERDO A LA LEGISLACIÓN DE LA MATERIA)		Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD B: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION DE LA MUNICIPALIDAD (LAS OBRAS DE AMPLIACIÓN O REMODELACIÓN, DE UNA EDIFICACIÓN EXISTENTE, PARA FINES DE VIVIENDA , CON MODIFICACIÓN ESTRUCTURAL, AUMENTO ÁREA TECHADA O CAMBIO DE USO).	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD B: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION DE LA MUNICIPALIDAD. (LA DEMOLICIÓN PARCIAL O DEMOLICIÓN TOTAL DE EDIFICACIONES HASTA (05) CINCO PISOS DE ALTURA O QUE CUENTEN CON SEMISOTANOS Y/O SÓTANOS)	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD B: CON APROBACION DEL PROYECTO CON EVALUACION PREVIA POR LOS REVISORES URBANOS. (VIVIENDAS UNIFAMILIARES, MULTIFAMILIARES O CONDOMINIOS, NO MAYORES DE 05 PISOS Y EL PROYECTO TENGA UN MÁXIMO DE 3000 M2 DE ÁREA TECHADA)	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD C: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION PREVIA POR LA COMISION TECNICA (LAS EDIFICACIONES PARA FINES DE VIVIENDA MULTIFAMILIAR, QUINTA O CONDOMINIOS, QUE INCLUYAN VIVIENDA MULTIFAMILIAR DE MÁS DE (05) CINCO PISOS O 3000 M2 DE ÁREA TECHADA)	30	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD D: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION PREVIA POR LA COMISION TECNICA	30	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE EDIFICACION MODALIDAD C Y D: CON APROBACION DEL PROYETO CON EVALUACION PREVIA POR REVISORES URBANOS	30	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO



CUSCO

LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD A (APROBACIÓN AUTOMÁTICA CON FIRMA DE PROFESIONALES)	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD B (APROBACIÓN DE PROYECTO CON EVALUACIÓN POR LA MUNICIPALIDAD)	20	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD B (APROBACIÓN DE PROYECTO CON EVALUACIÓN PREVIA DE REVISORES URBANOS)	20	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD C (APROBACIÓN DE PROYECTO CON EVALUACIÓN PREVIA POR LA COMISIÓN TÉCNICA)	45	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD D (APROBACIÓN DE PROYECTO CON EVALUACIÓN PREVIA POR LA COMISIÓN TÉCNICA)	45	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
LICENCIA DE HABILITACIÓN URBANA MODALIDAD C Y D (APROBACIÓN DE PROYECTO CON EVALUACIÓN POR REVISORES URBANOS TÉCNICA)	45	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
NUMERACION MUNICIPAL	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
PRORROGA DE LA LICENCIA DE CONSTRUCCION	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
RECEPCIÓN DE OBRAS DE HABILITACIONES URBANAS SIN VARIACION.	5	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
RECEPCIÓN DE OBRAS DE HABILITACIONES URBANAS CON VARIACIÓN	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
REGULARIZACIÓN DE EDIFICACIÓN	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
REGULARIZACION DE HABILITACIONES URBANAS	15	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO



CUSCO

		Y CONTROL URBANO
REVALIDACION DE LICENCIA	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
SUB DIVISIÓN DE LOTE URBANO	10	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO
VISADO DE PLANOS	3	JEFE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO Y CONTROL URBANO

OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGO DE DESASTRES		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
DUPLICADO DE CERTIFICADO ITSE	3	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES- ITSE CON CARACTER DE EVALUACION DE RIESGO	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
EVALUACION DE RIESGOS EN ESPECTACULOS PUBLICOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS ECSE. (MENORES A 3 000 ESPECTADORES)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE PREVIA AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO (RIESGO BAJO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE POSTERIOR AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO (RIESGO MEDIO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES



CUSCO

INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE PREVIA AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO (RIESGO ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE PREVIA AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO (RIESGO MUY ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES-ITSE- PREVIA AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA MERCADO DE ABASTOS, GALERIAS COMERCIALES Y CENTROS COMERCIALES (RIESGO MUY ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE POSTERIOR AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA CESIONARIOS (RIESGO MEDIO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE POSTERIOR AL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA CESIONARIOS (RIESGO ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE POSTERIOR AL INICIO DE ACTIVIDADES (RIESGO BAJO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE POSTERIOR AL INICIO DE ACTIVIDADES (RIESGO MEDIO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES ITSE PREVIA AL INICIO DE ACTIVIDADES (RIESGO ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES -ITSE- PREVIA AL INICIO DE ACTIVIDADES (RIESGO MUY ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

**CUSCO**

RENOVACION DE CERTIFICADO DE INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES - ITSE- (RIESGO BAJO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
RENOVACION DE CERTIFICADO DE INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES - ITSE- (RIESGO MEDIO)	9	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
RENOVACION DE CERTIFICADO DE INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES - ITSE- (RIESGO ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES
RENOVACION DE CERTIFICADO DE INSPECCION TECNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES - ITSE- (RIESGO MUY ALTO)	7	JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

SUB GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO (LICENCIAS)

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
AUTORIZACION PARA ESPECTACULOS PUBLICOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS MENORES A 3000 ESPECTADORES	7	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
AUTORIZACION PARA ESPECTACULOS PUBLICOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS MAYORES A 3000 ESPECTADORES. (SIN INSPECCIÓN TÉCNICA)	3	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
AUTORIZACIÓN PARA LA INSTALACIÓN DE JUEGOS MECÁNICOS, INFANTILES (PINKIS, CARROS CHOCONES Y SIMILARES)	3	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
CESE DE ACTIVIDADES	1	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO



CUSCO

DPLICADO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	2	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA CAMBIO DE GIRO	1	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA PROVISIONAL DE FUNCIONAMIENTO PARA BODEGAS CON NIVEL DE RIESGO BAJO (ITSE POSTERIOR)	5	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA EDIFICACIONES CALIFICADA CON NIVEL DE RIESGO BAJO (CON ITSE POSTERIOR)	2	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA EDIFICACIONES CALIFICADA CON NIVEL DE RIESGO MEDIO (CON ITSE POSTERIOR)	2	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA EDIFICACIONES CALIFICADAS CON NIVEL DE RIESGO ALTO (CON ITSE PREVIA)	8	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA EDIFICACIONES CALIFICADAS CON NIVEL DE RIESGO MUY ALTO (CON ITSE PREVIA)	8	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
"LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO CORPORATIVA PARA MERCADOS DE ABASTOS, GALERÍAS COMERCIALES Y CENTROS COMERCIALES CON NIVEL DE RIESGO MUY ALTO (CON ITSE PREVIA)	10	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA CESIONARIOS EN EDIFICACIONES CALIFICADAS CON NIVEL DE RIESGO MEDIO (CON ITSE POSTERIOR)	2	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO PARA CESIONARIOS EN EDIFICACIONES CALIFICADAS CON NIVEL DE RIESGO ALTO (CON ITSE PREVIA)	8	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO



CUSCO

TRANSFERENCIA DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO O CAMBIO DE DENOMINACION O NOMBRE COMERCIAL DE LA PERSONA JURIDICA	4	SUB GERENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO
--	---	-------------------------------------

SUB GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE (DIVISIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS)		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
ATENCIÓN A DENUNCIAS AMBIENTALES	5	SUB GERENTE DE MEDIO AMBIENTE

SUB GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE (DIVISIÓN DE AREA TÉCNICA MUNICIPAL)		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
AUTORIZACIÓN PARA INSTALACIÓN DE AGUA Y DESAGÜE	4	SUB GERENTE DE MEDIO AMBIENTE
CAMBIO DE NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	3	SUB GERENTE DE MEDIO AMBIENTE
CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD DE SERVICIOS	3	SUB GERENTE DE MEDIO AMBIENTE
CORTE TEMPORAL DE AGUA	2	JEFE DE LA OFICINA DE MEDIO AMBIENTE
RECONEXIÓN DE AGUA POTABLE (NO INCLUYE MATERIALES)	1	JEFE DE LA OFICINA DE MEDIO AMBIENTE



CUSCO

RECONOCIMIENTO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS)	4	SUB GERENTE DE MEDIO AMBIENTE
---	---	-------------------------------

SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL (DIV. OMAPED, DEMUNA Y CIAM- OMAPED)		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
CONSTANCIA DE REGISTRO CON DISCAPACIDAD	1	JEFE DE DIVISIÓN DE OMAPED, DEMUNA Y CIAM
REGISTRO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	JEFE DE DIVISIÓN DE OMAPED, DEMUNA Y CIAM
CARNETIZACION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD		JEFE DE DIVISIÓN DE OMAPED, DEMUNA Y CIAM
AFILIACION AL PROGRAMA CONTIGO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA EN CONDICION DE POBREZA Y EXTREMA PROBREZA	1	JEFE DE LA OFICINA DE OMAPED

SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL (DIV. OMAPED, DEMUNA Y CIAM- DEMUNA)		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER



CUSCO

ACTOS DE CONCILIACIÓN, ALIMENTOS, RÉGIMEN DE VISITAS Y TENENCIA DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE.	1	JEFE DE DIVISIÓN DE OMAPED, DEMUNA Y CIAM
EXPEDICIÓN DE COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL	1	JEFE DE DIVISIÓN DE OMAPED, DEMUNA Y CIAM

SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL (OFICINA DE REGISTRO CIVIL)		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
ANOTACIONES TEXTUALES O MARGINALES EN ACTAS DE NACIMIENTO (RECONOCIMIENTO, DECLARACIÓN JUDICIAL DE FILIACIÓN PATERNIDAD Y/O MATERNIDAD ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE PARA HIJOS EXTRAMATRIMONIALES)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
ANOTACIONES TEXTUALES O MARGINALES EN ACTAS DE NACIMIENTO (RECTIFICACIONES)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
ANOTACIONES TEXTUALES O MARGINALES EN ACTAS DE MATRIMONIO (RECTIFICACIONES)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
ANOTACIONES TEXTUALES O MARGINALES EN ACTAS DE MATRIMONIO (DISOLUCIÓN DE VINCULO MATRIMONIAL)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
ANOTACIONES TEXTUALES O MARGINALES EN ACTAS DE MATRIMONIO (NULIDAD DE MATRIMONIO)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
ANOTACIONES TEXTUALES O MARGINALES EN EL ACTA DE DEFUNCION (RECTIFICACIÓN)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL



CUSCO

COPIA CERTIFICADA DE ACTA DE (NACIMIENTO, MATRIMONIO Y DEFUNCIÓN)	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
CELEBRACIÓN DE MATRIMONIO CIVIL EN HORARIO LABORABLE EN EL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL EN HORARIO LABORABLE FUERA DEL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL EN HORARIO NO LABORABLE DENTRO DEL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL EN HORARIO NO LABORABLE FUERA DEL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL SABADOS, DOMINGOS Y FERIADOS EN EL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
CELEBRACION DE MATRIMONIO CIVIL SABADOS, DOMINGOS Y FERIADOS FUERA DEL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
CELEBRACION DE MATRIMONIO COMUNITARIO EN EL LOCAL MUNICIPAL	15	ALCALDE
EXPEDICIÓN DE COPIA CERTIFICADA DE DOCUMENTOS DE SUSTENTO DE NACIMIENTO, MATRIMONIO Y DEFUNCIÓN VISADO POR EL ALCALDE	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
EXPEDICION DE CONSTANCIA DE NO HABER CONTRAIDO MATRIMONIO CIVIL.	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL



CUSCO

DISPENSA DE PUBLICACIÓN DE EDICTO MATRIMONIAL	5	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCIÓN ORDINARIA DE NACIMIENTO	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO EN EL PERU DE HIJOS DE PERUANOS NACIDOS EN EL EXTERIOR	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION DE ADOPCION (MENORES Y MAYORES DE EDAD)	2	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION EXTEMPORANEA DE NACIMIENTO (MENORES Y MAYORES DE EDAD)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION ADMINISTRATIVA DE MATRIMONIO REGULAR	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION ADMINISTRATIVA DE MATRIMONIO (CELEBRADO EN EL EXTRANJERO, POR EMINENTE PELIGRO DE MUERTE)	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION DE MATRIMONIO POR DISPOSICIÓN JUDICIAL	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION ADMINISTRATIVA DE DEFUNCION REGULAR	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
INSCRIPCION ADMINISTRATIVA DE DEFUNCION POR MUERTE	1	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL



CUSCO

INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN DISPUESTA POR AUTORIDAD JUDICIAL	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
RECTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA POR ERROR U OMISIÓN NO ATRIBUIBLE AL REGISTRADOR	5	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
RECTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA POR ERROR U OMISIÓN ATRIBUIBLE AL REGISTRADOR	20	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL
REPROGRAMACIÓN DE FECHA DE MATRIMONIO (PEDIDO EFECTUADO CON ANTICIPACIÓN)	3	JEFE DE LA OFICINA DE REGISTRO CIVIL

SUB GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL (PROGRAMA DE VASO DE LECHE)		
DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	PLAZO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)	AUTORIDAD COMPETENTE PARA RESOLVER
CONSTANCIA DE POBREZA	2	RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE
REGISTRO DE BENEFICIARIOS DE VASO DE LECHE ²	2	RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE
REGISTRO DE COMITÉS DE VASO DE LECHE, COMEDORES POPULARES Y CLUBES DE MADRES.	2	RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE



CUSCO

Instrumento de revisión documental

Nombre del investigador	
Documento por analizar	TUOT

Foto del documento



Datos importantes del documento

La licencia de funcionamiento para centros comerciales y de edificaciones calificadas con alto riesgo tienen costos mayores a S/ 1,100.00, también las inspecciones técnicas de seguridad para edificaciones presentan costos elevados a S/1,000.00. Las licencias de edificación, modificación que involucre la infraestructura y desarrollo urbano tiene costos de S/ 100.00 a S/900.00. los certificados de matrimonio, nacimiento y defunción, así como las celebraciones de matrimonio tienen costos menores a S/300.00. los tramites tributarios presentan costos menores a S/80.00.



CUSCO

Aquellos documentos de constancia de registro de discapacidad, afiliación a programas no tienen algún costo.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL



CUSCO

ANEXO 4 Validación de instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo

49	¿La municipalidad tiene procedimientos establecidos para ajustar su plan estratégico en respuesta a cambios en el entorno o necesidades emergentes de la comunidad?	
50	¿La municipalidad cumple con los compromisos que ofrece?	

Observaciones:
ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Dr. Henrique Borda Pilinco* **DNI:** *23817651*

Especialidad del validador:
Dr. en Economía y Gestión

Nº de años de Experiencia profesional: *44 años*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Cusco, 09 de enero del 2024

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo



Observaciones:

ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Dr. Gorda Pilinco Henrique
DNI: *23817651*

Especialidad del validador:

Dr. en Economía y Gestión

Nº de años de Experiencia profesional: *44 años*

Cusco, 09 de enero del 2024

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Dr. Gorda Pilinco Henrique
Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo



Observaciones:

ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Dr. Borda Pilco, Henrique

DNI: 23817651

Especialidad del validador:

Dr. en Economía y Gestión

Nº de años de Experiencia profesional: 44 años

Cusco, 09 de enero del 2024

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Dr. Henrique Borda Pilco

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL



CUSCO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo



Observaciones:

El instrumento presentado muestra, conexión entre indicadores dimensiones y variables, también presenta una distribución lógica que guarda relación con el proyecto presentado por lo que es un instrumento válido para el proyecto presentado. Se ve que el instrumento esta construido de manera lógica sin embargo verificar la duplicidad de preguntas y así tratar de reducir el numero de las mismas, al tener una muestra considerable el numero de preguntas puede ser algo denso al ser aplicada.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Ronald Arturo Bohorquez Aguirre DNI: 44813170.

Especialidad del validador: Administración de empresas informática y sistemas.

Nº de años de Experiencia profesional: 14 años.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Cusco 13 de noviembre del 2023

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo



Observaciones:

El instrumento presentado muestra, conexión entre indicadores dimensiones y variables, también presenta una distribución lógica que guarda relación con el proyecto presentado por lo que es un instrumento válido para el proyecto presentado.

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Bohorquez Aguirre Ronald Arturo

Especialidad del validador:
Administración de empresas informática y sistemas.

Nº de años de Experiencia profesional: 14 años.

Cusco 13 de noviembre del 2023

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

C. FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo



Observaciones:

ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

Mg. Ronald Arturo Bohorquez Aguirre.....

DNI: 44813170

Especialidad del validador:

Administracion de empresas informatica y sistemas.....

Nº de años de Experiencia profesional: 14 años.....

Cusco, 13 de noviembre del 2023

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 5 Autorización de la municipalidad distrital de Saylla

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA**

Municipalidad Distrital de Saylla
"Distrito Ecológico, Gastronómico y Deportivo"
Creación Política 14 de Enero de 1942 D.L. N° 9550
CUSCO - PERÚ

Saylla, 10 de enero del 2024.

CARTA DE AUTORIZACION

De mi mayor consideración:

Previo un cordial y atento saludo, tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de autorizar a la **SRTA: BACH. ISABEL ROQUE HUAMANI** identificada con **D.N.I N°47549123**, proceda a realizar el trabajo de investigación, aplicación de entrevista, cuestionario y ficha de análisis documentaria para poder desarrollar el proyecto de tesis denominado "**GESTIÓN POR PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA, CUSCO-2022**" por lo cual se le pide que se le brinde todas las facilidades respectivas por parte de las oficinas de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAYLLA.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones de mi estima personal.

Atentamente.


E. Carlos E. Andía Quiroz
GERENTE MUNICIPAL

Local Municipal: Plaza Principal s/n - Sayll
Tel: 084-38411
Gestión: 2023 - 202

¡Todos juntos por Saylla!

Anexo 6 Registro fotográfico

Explicación y llenado de las encuestas los pobladores del distrito de Saylla



Escaneo y llenado de las encuestas de manera virtual



Entrevista al jefe de una unidad de la Municipalidad Distrital de Saylla

