

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

UNIDAD DE POSGRADO FACULTAD DE INGENIERÍA  
ECONÓMICA, ESTADÍSTICA Y CIENCIAS SOCIALES



## TESIS

“PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROGRAMA DE DESARROLLO  
PROFESIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO  
PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA”

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS CON  
MENCIÓN EN:  
GERENCIA PÚBLICA

ELABORADO POR:  
LUCY JUDITH JORGE MALCA.

ASESOR:  
MAG. ALFREDO FLORENTINO PEZO PAREDES

LIMA, PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A mis padres Claudio y Guillerma por el apoyo  
y fortaleza.

A mis hermanos Glisse, José Luis y Juan  
Carlos por la motivación y entusiasmo.

A mi hijo Rafael por ser mi pilar de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Al asesor de tesis, docentes y plana administrativa de Unidad de Posgrado Facultad de Ingeniería Económica, Estadística y Ciencias Sociales, por sus nobles consejos de ayuda y superación, por impartir sus conocimientos y experiencias, quienes nos guiaron y contribuyeron su sabiduría, asimismo sus dotes en el que nos forjó como personas y profesionales para lograr nuestros anhelos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	2
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	3
<b>RESUMEN.....</b>	6
<b>ABSTRACT.....</b>	7
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	8
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	10
1.1. <b>Diagnóstico .....</b>	10
1.2. <b>Identificación y Descripción del Problema de Estudio .....</b>	51
1.3. <b>Formulación del Problema.....</b>	65
1.3.1. <b>Formulación del Problema General.....</b>	65
1.3.2. <b>Formulación del Problema Específicos .....</b>	65
1.4. <b>Objetivos .....</b>	65
1.4.1. <b>Objetivo General .....</b>	65
1.4.2. <b>Objetivos Específico .....</b>	65
1.5. <b>Metodología .....</b>	66
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	72
2.1. <b>Antecedentes Bibliográficos .....</b>	72
2.2. <b>Bases Teóricas .....</b>	85
2.3. <b>Definición de Términos .....</b>	96
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA Y DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN .....</b>	99
3.1. <b>Presentación de la Propuesta de Solución.....</b>	99
3.2. <b>Desarrollo de la Propuesta de Solución.....</b>	100
3.3. <b>Ánalisis de los Datos y Resultados .....</b>	106
3.4. <b>Discusión e Interpretación de los Resultados .....</b>	110
3.5. <b>Estimación del Impacto de la Solución .....</b>	112
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....</b>	117
4.1. <b>CONCLUSIONES .....</b>	117
4.2. <b>RECOMENDACIONES .....</b>	118
<b>REFERENCIAS .....</b>	119
<b>ANEXOS .....</b>	122

## **LISTA DE TABLAS, ILUSTRACIONES Y CUADROS**

### **LISTA DE TABLAS:**

<b>Tabla N° 1.</b>	<b>: Número de Servidores de la Municipalidad de Huamanga.....</b>	<b>15</b>
<b>Tabla N° 2.</b>	<b>: Análisis FODA de la Municipalidad Provincial de Huamanga.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla N° 3.</b>	<b>: Equipamiento tecnología de la información y comunicación.....</b>	<b>22</b>
<b>Tabla N° 4.</b>	<b>: Recursos Humanos .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabla N° 5.</b>	<b>: Planificación Municipal .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla N° 6.</b>	<b>: Licencias Otorgadas .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla N° 7.</b>	<b>: Saneamiento Ambiental y Salubridad .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla N° 8.</b>	<b>: Educación, Cultura, Deporte y Recreación .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla N° 9.</b>	<b>: Servicios Sociales .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla N° 10.</b>	<b>: Salud.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla N° 11.</b>	<b>: Seguridad Ciudadana.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla N° 12.</b>	<b>: Gestión de Riesgo de Desastres.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabla N° 13.</b>	<b>: Medio Ambiente .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N° 14.</b>	<b>: Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2019.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N° 15.</b>	<b>: Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2020.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla N° 16.</b>	<b>: Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2021.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla N° 17.</b>	<b>: Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2022.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla N° 18.</b>	<b>: Avance Físico por Objetivos Institucional.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla N° 19.</b>	<b>: Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2022.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla N° 20.</b>	<b>: Análisis FODA .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla N° 21.</b>	<b>: Diamante de Competitividad de los Objetivos de Investigación .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla N° 22.</b>	<b>: CUADRO COMPARATIVO DE LOS ANTECEDENTES .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabla N° 23.</b>	<b>: CUADRO EXITOSOS DE APLICACIÓN DEL APÓRTE PRINCIPAL DE SU TESIS (BENCHMARKING).....</b>	<b>83</b>

### **LISTA DE ILUSTRACIONES:**

<b>Ilustración N° 1.</b>	<b>: Ayacucho – Superficie y Población.....</b>	<b>11</b>
<b>Ilustración N° 2.</b>	<b>: Índice de Desarrollo de Humano -Provincia de Huamanga.....</b>	<b>11</b>
<b>Ilustración N° 3.</b>	<b>: Consulta de Ejecución de Gastos 2022. ....</b>	<b>15</b>
<b>Ilustración N° 4.</b>	<b>: Municipalidades Provinciales más Quejadas.....</b>	<b>19</b>
<b>Ilustración N° 5.</b>	<b>: Quejas contra Municipalidades sobre Trámites más Frecuentes .....</b>	<b>20</b>

<b>Ilustración N° 6. : Directorio de la Municipalidad Provincial de Huamanga.....</b>	<b>21</b>
<b>Ilustración N° 7. : Directorio de la Municipalidad Provincial de Huamanga.....</b>	<b>22</b>
<b>Ilustración N° 8. : Categorías clave de GTH en el público .....</b>	<b>85</b>
<b>Ilustración N° 9. : Desarrollo de Recurso Humano.....</b>	<b>87</b>
<b>Ilustración N° 10. : Sistema de Capacitación y Entrenamiento.....</b>	<b>87</b>
<b>Ilustración N° 11. : Sistema de Capacitación y Entrenamiento.....</b>	<b>88</b>
<b>Ilustración N° 12. : Símbolos a Utilizar en el Diagrama de Fluxos.....</b>	<b>90</b>
<b>Ilustración N° 13. : Actividades dentro de cada operación usando la siguiente simbología .....</b>	<b>91</b>
<b>Ilustración N° 14. : Cuadro de análisis y Preguntas para los cambios .....</b>	<b>91</b>
<b>Ilustración N° 15. : Fluxograma del Proceso de Solución .....</b>	<b>99</b>

## RESUMEN

La presente Tesis tiene por título “**Propuesta de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional para Mejorar la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Huamanga**”, se ha identificado como Problema Público el “Malestar de la población por la deficiente calidad en los servicios públicos que brinda la Municipalidad”, Problema General “Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga”, Objetivo General “Proponer un Plan de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos” y los Objetivos Específicos “Proponer un plan de simplificación de procesos administrativa en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano” y “Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos.”

El análisis de información de fuente secundaria:

- En las páginas 64 al 66 de la presente tesis, se encuentran las bases teóricas de los programas de desarrollo profesional planteadas por Chiavenato, I (2011) con teorías en los procesos del desarrollo de recurso humano. Pezo, A (2002) con su enfocados en sistema de capacitación y entrenamiento. Alles, M (2005) con sus tres métodos: métodos dentro del trabajo, métodos de fuera de trabajo y autodesarrollo, nos permitió ampliar conocimientos, estrategias, metodología y pasos para mejorar los programas de desarrollo profesional.
- En las páginas 67 al 73 de la presente tesis, se encuentran las bases teóricas de la simplificación de procesos administrativos planteadas por Hay, E (1989) con su método JAT. Pezo, A. y Boluarte, N. (2002) con su enfoque en la norma ISO 9001:2002. Pezo, A. (2002) con su teoría en la cadena de valor total. Ríos, A. (2009) con su método general de solución de problemas. El Manual de Simplificación Administrativa en el Perú Avance y Agenda Futura (2021) con el análisis de calidad regulatoria, nos permitió mejorar la calidad de los procesos administrativos a través de la identificación y eliminación de actividades innecesaria.
- En las páginas 73 al 74 de la presente tesis, se encuentran las bases teóricas para el programa de equipamiento planeadas por Aznar, J. (2011) El Modelo del diseño Modular. El Plan: Municipalidad Metropolitano de Lima (2021), Planmet Plan de Desarrollo Metropolitano de Lima 2021-2040 con su enfoque en la Articulación Espacial, nos permitió mejorar los espacios de los ambientes de la municipalidad a través de la teoría de policubos y la estrategia de carácter mixto.

La presente tesis contribuye en Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga, a través de la propuesta principal de **Plan de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano** y sus propuestas secundarias **Plan de Simplificación de Procesos Administrativos** y **Plan de Mejoramiento de Equipamiento**.

## ABSTRACT

This Thesis is entitled "Proposal for Optimization of the Professional Development Program to Improve the Quality of Public Service in the Provincial Municipality of Huamanga", it has been identified as a Public Problem the "Discomfort of the population due to the poor quality of public services provided by the Municipality", General Problem "Poor quality of public services provided by the Provincial Municipality of Huamanga", General Objective "Propose a Plan for Optimization of the Professional Development Program of Human Resources in the Provincial Municipality of Huamanga to improve the quality of public services" and the Specific Objectives "Propose a plan for simplification of administrative processes in the Provincial Municipality of Huamanga to reduce waiting times in citizen service" and "Propose a plan for improvement of equipment in the Provincial Municipality of Huamanga to improve the comfort of public services."

Analysis of secondary source information:

- On pages 64 to 66 of this thesis, the theoretical bases of the professional development programs proposed by Chiavenato, I (2011) with theories in the processes of human resource development. Pezo, A (2002) with his focus on training and coaching systems. Alles, M (2005) with his three methods: methods within the workplace, methods outside of work and self-development, allowed us to expand knowledge, strategies, methodology and steps to improve professional development programs.
- On pages 67 to 73 of this thesis, the theoretical bases of the simplification of administrative processes proposed by Hay, E (1989) with his JIT method. Pezo, A. and Boluarte, N. (2002) with their focus on the ISO 9001:2002 standard. Pezo, A. (2002) with his theory on the total value chain. Ríos, A. (2009) with his general problem-solving method. The Administrative Simplification Manual in Peru Progress and Future Agenda (2021) with the analysis of regulatory quality, allowed us to improve the quality of administrative processes through the identification and elimination of unnecessary activities.
- On pages 73 to 74 of this thesis, the theoretical bases for the equipment program planned by Aznar, J. (2011) The Modular Design Model. The Plan: Metropolitan Municipality of Lima (2021), Planmet Metropolitan Development Plan of Lima 2021-2040 with its focus on Spatial Articulation, allowed us to improve the spaces of the municipality's environments through the polycube theory and the mixed-character strategy.

This thesis contributes to improving the quality of public services provided by the Provincial Municipality of Huamanga, through the main proposal of the Human Resources Professional Development Program Optimization Plan and its secondary proposals: Administrative Process Simplification Plan and Equipment Improvement Plan.

## INTRODUCCIÓN

Los programas de desarrollo profesional del recurso humano son herramientas estratégicas para mejorar las habilidades y destrezas de los trabajadores de tal forma que garanticen la calidad de los servicios que brindan, en la Municipalidad Provincial de Huamanga se ha identificado como Problema Público el “Malestar de la población por la deficiente calidad en los servicios públicos que brinda la Municipalidad”. Las municipalidades encabezan la lista con más quejas a nivel del país, así como lo demuestra el ranking de municipalidades provinciales con mayor número de quejas fundadas.

La presente Tesis tiene por título “Propuesta de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional para Mejorar la Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Provincial de Huamanga” el cual pretende disminuir la percepción de los ciudadanos por el malestar ocasionado de la deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad.

En base al problema público se ha realizado un diagnóstico situacional identificando Cinco problemas generales: Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga, Demora o negativa injustificada en las respuestas a los trámites administrativos de los servicios públicos que se presentan ante las instituciones públicas, La inadecuada infraestructura que tiene el Municipio, Falta de un plan de capacitación a los funcionarios Públicos en calidad de servicio público e Inadecuada atención y orientación a los Usuarios.

Identificando como **Problema principal: “Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga”**

En base al problema principal se ha realizado un diagnóstico prospectivo identificando la causa vital “Deficiente Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano” cuyo efecto principal es “Deficiente prestación de los servicios públicos”, se define el Objetivo Principal “Proponer un plan de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos” y los Objetivos específicos “Proponer un plan de simplificación de procesos administrativa en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al

ciudadano" y "Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos".

El desarrollo de la propuesta se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo principal y los objetivos específicos.

La metodología de la investigación es de propósito aplicada y propositiva, nivel descriptivo y exploratorio, enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), método analítico y diseño no experimental.

La presente tesis especifica en el Capítulo I planteamiento del problema (Diagnóstico, Identificación y descripción del problema de Estudio, formulación del Problema, objetivos y metodología), Capítulo II Marco teórico (antecedentes bibliográficos, bases teóricas y definición de términos) el Capítulo III propuesta y desarrollo de la solución (Presentación de la Propuesta de Solución, Desarrollo de la Propuesta de Solución, Análisis de los Datos y Resultados, Discusión e Interpretación de los Resultados y Estimación del Impacto de la Solución) Capítulo IV (conclusiones y recomendaciones) y referencias.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Diagnóstico

La presente tesis se ubica en la Municipalidad Provincial de Huamanga que son entidades, básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de su comunidad; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización (Ministerio de Justicia y Derecho Humano, 2003).

La historia de Ayacucho inició hace 22,000 años A.C. aproximadamente, con la presencia de los primeros hombres encontrados en “Pikimachay” o “Cueva de pulgas”, ubicada a 18 Km de la ciudad. La Provincial de Huamanga se fundó en el siglo XVI con el nombre de San Juan de la Frontera y fue creada por la Constitución Política de 1823 (Municipalidad Provincial de Huamanga, s.f.).

La Municipalidad Provincial de Huamanga, entra en vigencia por acuerdo de la Constitución de 1924, ratificado con la Ley de Municipalidades de 1822, D.L. No 51, posteriormente por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 23853 (como Órgano de Gobierno Local), en épocas de gobiernos no constitucionales algunos Alcaldes de esta Municipalidad han sido designados por el Gobierno Central y de acuerdo a la Constitución otros han sido elegidos luego de participar en elecciones Municipales (Gobierno de España, s.f.).

La población proyectada de la provincia de Huamanga al 30 de junio de 2021 fue de 321 995 habitantes, siendo la de mayor concentración poblacional (48,1 por ciento del total departamental) (Banco Central de Reserva del Perú Sucursal Huancayo, 2021).

### Ilustración N° 1. : Ayacucho – Superficie y Población

Provincia	Nº Distritos 1/	Superficie (km <sup>2</sup> )	Población 2/
Huamanga	16	3 100	321 995
Huanta	13	3 886	97 759
La Mar	15	4 307	74 448
Lucanas	21	14 495	51 052
Cangallo	6	1 889	32 157
Parinacochas	8	5 968	29 109
Víctor Fajardo	12	2 260	19 558
Vilcas Huamán	8	1 171	16 756
Sucre	11	1 786	9 131
Páucar del Sara Sara	10	2 097	9 800
Huanca Sancos	4	2 862	8 214
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>43 821</b>	<b>669 979</b>

1/ Incluye los distritos creados en 2021.

2/ Proyectada al 30 de junio 2021

Fuente: INEI - SIRTOD

Elaboración: BCRP, Sucursal Huancayo.

En su ámbito de jurisdicción está conformada por 16 distritos (Acocro, Acos Vinchos, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, Carmen Alto, Chiara, Jesús Nazareno, Ocros, Pacaycasa, Quinua, San José de Ticllas, San Juan Bautista, Santiago de Pischa, Socos, Tambillo, Vinchos) y es responsable de promover el desarrollo y cumpliendo funciones acordes a la Ley Orgánica de Municipalidades. Sin embargo, como gestión local y pliego es ejercido en distrito capital de Ayacucho (Municipalidad Provincial de Huamanga, s.f.).

### Ilustración N° 2. Índice de Desarrollo de Humano -Provincia de Huamanga

índice de Desarrollo Humano 2019		2019												
UBIGEO	DEPARTAMENTO	Provincia	Distrito	Población	Esperanza de vida al nacer	Población (18 años) con Educ. secundaria	Años de educación (Poblac. 25 y más)	Ingreso familiar per cápita	Valores normalizados					
									Esperanza de vida al nacer	Población (18 años) con Educ. secundaria	Años de educación (Poblac. 25 y más)	Logro educativo	Ingreso familiar per cápita	índice de desarrollo Humano (IDH)
000000	PERÚ			31,296,142	75.42	67.67	9.14	1,032.16	0.8404	0.6767	0.5166	0.5912	0.4045	0.5855
050000	AYACUCHO			696,863	73.17	62.94	6.92	557.32	0.8028	0.6294	0.3606	0.4764	0.2119	0.4327
050100		Huamanga		311,497	70.72	69.26	8.76	685.91	0.7620	0.6926	0.4900	0.5825	0.2641	0.4894
050101	1	Ayacucho		104,521	69.91	75.09	10.15	862.21	0.7485	0.7509	0.5883	0.6646	0.3356	0.5506
050102	2	Acocro		9,735	68.52	41.39	5.31	203.31	0.7254	0.4139	0.2474	0.3200	0.0683	0.2512
050103	3	Acos Vinchos		5,787	70.44	41.74	3.69	264.18	0.7574	0.4174	0.1329	0.2355	0.0930	0.2550
050104	4	Carmen Alto		27,606	73.77	68.46	8.94	806.75	0.8128	0.8846	0.5029	0.5868	0.3131	0.5305
050105	5	Chiara		6,998	68.58	46.66	5.13	386.59	0.7263	0.4666	0.2342	0.3306	0.1426	0.3247
050106	6	Ocros		5,819	69.17	47.74	4.51	170.12	0.7362	0.4774	0.1911	0.3020	0.0548	0.2301
050107	7	Pacaycasa		3,411	65.31	56.31	6.06	454.76	0.6719	0.5631	0.3001	0.4111	0.1703	0.3810
050108	8	Quinua		5,716	64.36	59.34	5.08	322.25	0.6560	0.5934	0.2309	0.3701	0.1165	0.3047
050109	9	San José De Ticllas		2,654	68.79	58.98	4.06	324.20	0.7299	0.5898	0.1591	0.3083	0.1173	0.2971
050110	10	San Juan Bautista		55,908	74.58	77.18	9.73	764.23	0.8263	0.7718	0.5583	0.6564	0.2968	0.5434
050111	11	Santiago De Pischa		1,766	68.35	68.34	5.39	293.80	0.7225	0.6834	0.2529	0.4157	0.1050	0.3159
050112	12	Socos		6,594	71.99	45.35	3.34	232.84	0.7831	0.4535	0.1082	0.2215	0.0803	0.2405
050113	13	Tambillo		5,598	69.85	47.17	4.49	219.41	0.7476	0.4717	0.1898	0.2992	0.0748	0.2558
050114	14	Vinchos		15,618	69.85	39.77	3.16	143.52	0.7475	0.3977	0.0961	0.1955	0.0440	0.1860
050115	15	Jesus Nazareno		18,408	74.21	79.40	10.17	875.67	0.8201	0.7940	0.5895	0.6841	0.3410	0.5762
050116	16	Andrés Avelino Cáceres Dorregaray		35,359	67.48	71.18	8.94	719.55	0.7080	0.7118	0.5027	0.5982	0.2777	0.4899

Fuente: INEI. Censo de Población y Vivienda 2017, ENAHO 2019.

Elaboración: PNUD / Unidad del Informe sobre Desarrollo Humano. Perú.

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) en la Provincia de Huamanga es de 0,4 para el 2017 a comparación de los demás años nos muestra un incremento (Instituto Peruano de Economía, 2021).

En el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y las disposiciones contenidas en la Guía para el Planeamiento Institucional Modificada por Resolución de Presidencia de Consejo Directivo No 053-2018-CEPLAN/PCD, se formula el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, se define los siguientes Lineamientos de Política Institucional articulada a las Políticas Nacionales:

1. Gestionamos eficientemente el sistema de residuos sólidos con calidad y sostenibilidad ambiental.
2. Brindamos los servicios de seguridad ciudadana para la tranquilidad de los vecinos.
3. Ordenamos coordinadamente el sistema de transporte urbano reduciendo costos y tiempos.
4. Contribuimos al desarrollo humano y hábitos saludables en la Provincia.
5. Promovemos el desarrollo territorial ordenado y sostenible en la Provincia.
6. Promovemos la competitividad económica priorizando el turismo y la recuperación monumental en la Provincia.
7. Promovemos la Democracia y el Estado de Derecho.
8. Fortalecemos la Gestión Institucional.

**Misión de la MPH.** - Promover el desarrollo integral y sostenible de la provincia de Huamanga; brindando servicios públicos de calidad para el cierre de brechas sociales y de infraestructura, basado en una gestión municipal, transparente, concertada, con identidad cultural y participación vecinal.

**Visión de la MPH.** - Nuestra visión es lograr ser una institución líder en la promoción del desarrollo integral de una ciudad sostenible, segura y ordenada, dentro de un entorno participativo y eficiente.

#### **Principios:**

Respeto, Probidad, eficiencia, honradez, veracidad, lealtad y obediencia, Lealtad al estado de derecho, justicia y equidad (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2019-2022).

## **Funciones:**

Dentro del marco de las competencias y funciones específicas establecidas en la presente ley, el rol de las municipalidades provinciales comprende:

- a) Planificar integralmente el desarrollo local y el ordenamiento territorial, en el nivel provincial. Las municipalidades provinciales son responsables de promover e impulsar el proceso de planeamiento para el desarrollo integral correspondiente al ámbito de su provincia, recogiendo las prioridades propuestas en los procesos de planeación de desarrollo local de carácter distrital.
- b) Promover, permanentemente la coordinación estratégica de los planes integrales de desarrollo distrital. Los planes referidos a la organización del espacio físico y uso del suelo que emitan las municipalidades distritales deberán sujetarse a los planes y las normas municipales provinciales generales sobre la materia.
- c) Promover, apoyar y ejecutar proyectos de inversión y servicios públicos municipales que presenten, objetivamente, externalidades o economías de escala de ámbito provincial; para cuyo efecto, suscriben los convenios pertinentes con las respectivas municipalidades distritales.
- d) Emitir las normas técnicas generales, en materia de organización del espacio físico y uso del suelo, así como sobre protección y conservación del ambiente (Ministerio de Justicia y Derecho Humano, 2003).

La Municipalidad Provincial de Huamanga brinda los siguientes servicios:

- **Registro Civil**, responsable de programar, ejecutar y evaluar las acciones del Registro del Estado Civil que tiene por finalidad la Inscripción obligatoria de documentos muy importantes por ejemplo los Hechos Vitales (Nacimiento, Matrimonio y Defunción).
- **Comercio, Lic. y Control Sanitario** Regular el cumplimiento de las normas de comercialización, transporte y comercialización de alimentos; otorga licencias de funcionamiento a persona natural o jurídica.
- **Patrimonio Histórico** Se encarga de normar, regular, proteger y conservar el patrimonio histórico, cultural y paisajístico dentro del Centro Histórico de Ayacucho.
- **Transportes** Unidad encargada de planificar y administrar la gestión del transporte terrestre urbano e interurbano, tránsito peatonal y vehicular, circulación del tránsito, señalización, seguridad vial, control técnico del transporte y el proceso de infracciones y

sanciones correspondientes a su jurisdicción, dentro del marco de los dispositivos legales aplicables.

- **Edificaciones y Autorizaciones** Unidad encargada de administrar la gestión de edificaciones y autorizaciones correspondientes a su jurisdicción, dentro del marco de los dispositivos legales aplicables.
- **Gerencia de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil**, responsable de planificar, organiza y dirigir acciones preventivas y disuasivas para el control de la violencia delincuencial.
- **Gerencia de Desarrollo Humano**, Es responsable de las actividades relacionadas con la promoción de la salud, educación, deporte, participación vecinal, registro civil y la protección de los derechos de las poblaciones vulnerables; así como de la administración de los programas sociales para la reducción de la pobreza, desnutrición y anemia, dentro del marco de los dispositivos legales aplicables.
- **Subgerencia de Ecología y Medio Ambiente**, responsable de gestionar el cumplimiento de las actividades concernientes a promover el manejo, cuidado, protección y conservación del medio ambiente y sus recursos naturales y la salud ambiental en el ámbito de su jurisdicción.
- **Unidad de Gestión de Residuos Sólidos**, es responsable de gestión y manejo de los residuos sólidos municipales, acorde a las políticas y estrategias definidas en la normatividad vigente, con el fin de la conservación del medio ambiente, la mejora de las condiciones de la salud pública y de la calidad de vida de la población (Municipalidad Provincial de Huamanga, s.f.).

Para garantizar el desarrollo de las funciones y servicios que brinda la Municipalidad está conformado por el Alcalde, 11 Regidores, Funcionarios bajo el régimen laboral del Ley 20530, Decreto Legislativo N° 276 y trabajadores bajo el Régimen Laboral del Decreto Legislativo N° 728, Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), Contratación de Locación de Servicios.

Los Regidores conforma las siguientes Comisión permanente: (Comisión Permanente de Seguridad Ciudadana, Defensa Civil y Residuos Sólidos, Comisión Permanente de Desarrollo Territorial, Comisión Permanente de Desarrollo Económico y Ambiental, Comisión Permanente de Desarrollo Humano, Comisión Permanente de Economía, Administración y Finanzas, Planificación y Presupuesto, Comisión Permanente de Transporte y Seguridad Vial. Y Comisión Permanente de Asuntos Legales (Municipalidad Provincial de Huamanga, s.f.).

La Municipalidad Provincial de Huamanga cuenta con un total de 874 servidores públicos bajo los siguientes regímenes laboral: Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728 y Decreto Legislativo N° 1057 (Municipalidad Provincial de Huamanga).

Tabla N° 1. : Número de Servidores de la Municipalidad de Huamanga

D.L. N° 276	D.L. N° 728	D.L. N° 1057	TOTAL DE SERVIDORES
203	278	393	874

**Fuente:** Plan de Desarrollo de las Personas 2022.

Elaboración: Municipalidad Provincial de Huamanga.

La Municipalidad Provincial de Huamanga tuvo en el año 2022 un Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de S/. 62 165 472.00, Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de S/. 103 941 522.00 y una ejecución de 74.3%

### Ilustración N° 3. : Consulta de Ejecución de Gastos 2022.



Fuente: Portal MEF (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.)

## Elaboración: Propia

El análisis FODA de la Municipalidad Provincial de Huamanga; permite reflexionar y mejorar la realidad, incrementar las ventajas asociadas a fortalezas, superar debilidades internas mirando escenarios de oportunidades y amenazas del entorno. Las Fortalezas son los factores positivos del ente evaluado, capaz de ser convertida en una estrategia que genere utilidad económica. Por su lado las debilidades, representan los factores de riesgo que no debe descuidarse, porque puede acelerar las amenazas y limitar el aprovechamiento de oportunidades.

Tabla N° 2. : Análisis FODA de la Municipalidad Provincial de Huamanga

Objetivo General	
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instituciones de gobierno con autonomía política, administrativa y económica</li> <li>○ Infraestructura Institucional.</li> <li>○ Manejo de Plan de Desarrollo Concertado y Presupuesto Participativo.</li> <li>○ Manejo de Nuevas tecnologías (SIAF, SNIP, Catastro, entre otros)</li> <li>○ Alto grado de cercanía a la población.</li> <li>○ Calidad y variedad de recursos para promover la inversión privada; así como la promoción de servicios y productos naturales.</li> <li>○ Coordinación existente con instituciones del ámbito local</li> <li>○ Capacidad de ejecución del gasto (74% de sus gastos en el año 2022)</li> </ul>
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Existencia de programas de capacitación, asistencia técnica, convenios de cooperación de organismos públicos nacionales por parte del MEF, MINDES y del MTC, respectivamente.</li> <li>○ Posibilidad de disponibilidad de recursos (mano de obra, materiales) para el cofinanciamiento de proyectos priorizados participativamente</li> <li>○ Existencia de diversos programas de cooperación internacional orientados apoyar a los gobiernos locales.</li> <li>○ Descentralización administrativa, técnica y normativa promotora de desarrollo local.</li> <li>○ Conjunto de instituciones públicas y privadas orientados al desarrollo local (ONGs, colegios profesionales, Asociaciones Empresariales, universidades, entre otros)</li> <li>○ Recursos humanos calificados accesibles a los gobiernos locales</li> <li>○ Existencia de un mercado de oferta de productos de capacitación y asistencia técnica sobre gestión municipal.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participación coordinada de la población en temas de desarrollo local.</li> <li>○ Marco normativo de participación ciudadana en la Gestión Municipal.</li> <li>○ Innovación tecnológica que posibilita el acceso a conocimiento aplicable a la simplificación de procesos municipales.</li> <li>○ Mayor apertura del país a los mercados internacionales (turismo, textiles, artesanía, agroexportación, etc.)</li> <li>○ Creciente número de MYPES.</li> </ul>
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Baja independencia financiera de recursos directamente recaudados y otros impuestos municipales.</li> <li>○ Ineficiencia en gestión administrativa para conducir la descentralización.</li> <li>○ Baja calidad de Recursos Humanos.</li> <li>○ Falta de políticas municipales para la promoción inversión privada.</li> <li>○ Bajo nivel de coordinación interinstitucional.</li> <li>○ Baja calidad y cobertura en los servicios administrativos.</li> <li>○ Falta de un adecuado sistema de catastro urbano y rural.</li> <li>○ Falta de un adecuado planeamiento interno (actualización y formulación de su PDC, PDI, POI, PDU Y PDR)</li> <li>○ Escasa coordinación con organismos nacionales e internacionales.</li> <li>○ Bajo nivel de equipamiento o mantenimiento de equipos de cómputo.</li> <li>○ Escasa convocatoria a la participación de la población organizada y asociaciones empresariales.</li> <li>○ Falta de información sobre procedimientos para financiamiento externo.</li> <li>○ Falta de proyectos viables para el financiamiento externo</li> <li>○ Deficiente plan de capacitación municipal</li> </ul>
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ineficiente gestión municipal.</li> <li>○ Creciente nivel de subempleo, desempleo y pobreza.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La inexistencia de un plan de desarrollo nacional que le de sostenibilidad a las</li> <li>○ políticas de desarrollo orientados a los gobiernos locales.</li> <li>○ Conflicto social.</li> <li>○ Falta de una cultura institucional orientada a mejorar la calidad de capital humano municipal.</li> <li>○ Crecimiento urbano no planificado.</li> <li>○ Falta de mejoramiento y ampliación de la infraestructura vial nacional</li> </ul>
--	--

**Fuente:** INEI. (2021). Perú: Indicadores de Gestión Municipal, RPP: Los conflictos sociales y las municipalidades en el Perú del 18 de Abril de 2013, Gobierno de España Ministerio de Cultura. Obtenido de Archivo de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Perú, Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades distritales más quejadas en Huanta, Ayacucho del 28 de setiembre 2022, Lima, Defensoría del Pueblo. (06 de Febrero de 2023). Defensoría del Pueblo: municipios fueron entidades más quejadas en 2022 en Ayacucho, Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial de Huamanga del 2019-2022, Informe de Evaluación de Implementación del Plan Operativo Institucional (POI). Periodo: Primer Semestre de 2022. Ayacucho, Evaluación de Resultados de PEI-POI correspondiente al año 2022. Ayacucho, Huamanga del 02 de mayo de 2023.

**Elaboración:** Propia

En el Perú, los conflictos locales han seguido una dinámica ascendente en los últimos años que parte de estos factores son la alta discrecionalidad de los alcaldes provinciales y distritales que se manifiesta en la falta de transparencia en la gestión municipal, la débil o nula participación de los regidores en los concejos municipales en sus funciones de representación y fiscalización, el clientelismo político de parte de las autoridades locales con algunas dirigentes vecinales, la deficiente prestación de los servicios públicos de las municipalidades, el abuso de autoridad y la omisión de funciones de forma deliberada, inadecuados mecanismos de canalización de demandas, inadecuados mecanismos de resolución de conflictos, corrupción y nepotismo, entre otras (RPP, 2013).

La Municipalidad Provincial de Huamanga se encuentra dentro de los 10 primero lugares del ranking de municipalidades con mayor número de quejas fundadas. Según el mismo reporte, estas quejas presentadas en dicho periodo correspondieron principalmente a temas de orden municipal, con el 38,12%, dentro de los cuales la falta de calidad en los servicios municipales y

de atención a las denuncias vecinales, así como de una debida fiscalización a las actividades comerciales ocupan los primeros puestos, con un total de 207 quejas. Dentro del listado de temas más quejados, el segundo lugar es el referido a laborales, con el 13,81% (75). A continuación, se ubican las quejas sobre los servicios públicos, con 55 quejas; seguidas de las referidas a transparencia y acceso a la información con 35 quejas; y las de gestión del riesgo de desastres con 31 quejas (Defensoría del Pueblo, 2022).

Ilustración N° 4. : Municipalidades Provinciales más Quejadas



**Periodo:** De enero 2019 al 31 de agosto del 2022.

**Fuente:** Defensoría del Pueblo.

Según el mismo reporte, estas quejas presentadas en dicho periodo correspondieron principalmente a temas de orden municipal, con el 29,6 %, dentro de los cuales la falta de calidad en los servicios municipales y de atención a las denuncias vecinales, así como de una debida fiscalización a las actividades comerciales ocupan los primeros puestos, con un total de 3616 quejas.

Ilustración N° 5. : Quejas contra Municipalidades sobre Trámites más Frecuentes

	TOTAL	%
Demora injustificada	4498	60.1 %
Actos Administrativos irregulares	825	11.0 %
Problemas relacionados a procedimiento sancionador	116	1.6 %
Inconvenientes causados por la paralización del servicio	79	1.1 %
Cobros indebidos o excesivos	42	0.6 %
Requisitos no previstos en el TUPA	37	0.5 %
Problemas con acceso a expedientes	33	0.4 %
Requerimientos indebidos o sin base legal (aunque estén incluidos en el TUPA)	32	0.4 %
Problemas en trámite de denuncias (no municipales)	27	0.4 %
Pérdida de documentos	21	0.3 %
 Cobros ilegales	 13	 0.2 %
Problemas en la aplicación del Silencio Administrativo	5	0.1 %
Afectaciones en el procedimiento de garantías personales	4	0.1 %
Problemas en la revisión de oficio de expedientes	3	0.0 %
Sin información	1747	23.3 %
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7482</b>	<b>100.0 %</b>

**Periodo:** De enero 2019 al 31 de agosto del 2022.

**Fuente:** Defensoría del Pueblo.

Dentro del listado de temas más quejados, el segundo lugar es el referido a problemas de trámites y procedimientos, con el 24.3 %. En este ámbito, los dos primeros puestos en el tipo de quejas correspondieron a demoras injustificadas y actos administrativos irregulares, con más de 5000 casos. A continuación, se ubican las quejas de tipo laboral, con 961 quejas referidas a incumplimiento de obligaciones laborales; seguidas de las referidas a problemas en la prestación de servicios públicos y de cumplimiento del deber de transparencia y acceso a la información, ambas con más de 3700 casos (Defensoría del Pueblo, 2022).

El jefe de la Defensoría del Pueblo en Ayacucho, señaló que las diez temáticas más recurrentes representaron el 93.7 % del total de casos tramitados por vulneración de derechos y estuvieron relacionadas a 344 quejas por trámites y procedimientos en entidades públicas, 326 por servicios de salud, 232 por temas laborales, 140 por servicios públicos, 129 por servicios educativos, 124 por temas municipales, 100 por justicia, 30 por gestión del riesgo de desastres, 28 por integridad personal y 27 por seguridad pública (Defensoría del Pueblo, 2021). La Oficina

Defensorial de Ayacucho con 415 quejas representando un 27 % del total de casos atendidos, siendo la Municipalidad Provincial de Huamanga, entidad más quejada con 75 casos (Defensoría del Pueblo, 2022).

La Defensoría del Pueblo, las municipalidades encabezan la lista de las entidades más quejadas, con 235 casos. La lista la lidera la Municipalidad Provincial de Huamanga, con 77 casos.

Pacheco-Villar precisó que los cinco derechos más vulnerados fueron el derecho de petición, (23.15 %), derecho a la salud (16.37 %), derecho a la educación (13.39 %), derecho de acceso a la justicia (11.61 %) y el derecho a la debida prestación de servicios públicos (9.91 %).

Estas quejas se refirieron especialmente a la demora injustificada en los trámites y procedimientos, falta de calidad en la atención en instituciones educativas y establecimientos de salud e inobservancia del debido proceso en juzgados, así como infraestructura de servicios públicos dañada y problemas en el acceso al empleo (Defensoría del Pueblo., 2023).

La municipalidad de Provincial de Huamanga cuenta con 10 sedes ubicados en toda la ciudad de Huamanga, los trámites se realizan a través de la Unidad de Atención al Ciudadano ubicado en el portal Municipal N° 44 Parque Sucre - Ayacucho, sin embargo, el seguimiento de dicho trámite se realiza en cada unidad/órgano que la municipalidad.

Ilustración N° 6. : Directorio de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

OFICINA	CORREO	TELÉFONO	ANEXO
<b>PORTAL MUNICIPAL N° 44 - PARQUE SUCRE - AYACUCHO</b>			
Despacho de Alcaldía	alcaldia@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3021
Sala de Regidores	-	066-492035	3020
Gerencia Municipal	gerencia.municipal@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3026
Oficina de Secretaría General	secretaria.general@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3040
Sub Gerencia de Registro Civil	registro.civil@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3073
Oficina de Administración y Finanzas	administracion.finanzas@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3048
Oficina de Asesoría Jurídica	asesoria.juridica@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3031
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	opp@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3033
Unidad de Abastecimiento	abastecimiento@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3063
Unidad de Contabilidad y Costos	contabilidad@munihuamanga.gob.pe		
Unidad de Recursos Humanos	recursos.humanos@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3056
Unidad de Tesorería	tesoreria@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3051
Unidad de Organización y Modernización	racionalizacion@munihuamanga.gob.pe		
Unidad de Presupuesto y Planes	presupuesto.planes@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3035
Unidad de Programación MultiAnual de Inversiones	upmi@munihuamanga.gob.pe		
Unidad de Relaciones Públicas e Imagen Institucional	imagen.institucional@munihuamanga.gob.pe		
Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones	utic@munihiuamanga.gob.pe	066-492035	3068
Central telefónica – Atención al ciudadano	atencionalciudadano@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3041
<b>JIRÓN LIMA N° 378 - AYACUCHO</b>			
Órgano de Control Institucional	oci@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3124
Procuraduría Pública Municipal	procuraduria.municipal@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3123
Gerencia de Desarrollo Territorial	desarrollo.territorial@munihuamanga.gob.pe	066-315528	
Sub Gerencia de Edificaciones y Autorizaciones	control.urbano@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3136
Sub Gerencia de Gestión de Riesgos y Defensa Civil	defensa.civil@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3142
Sub Gerencia de Obras	obras@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3140
Sub Gerencia de Ordenamiento Territorial y Catastro	catastro.urbano@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3134
Sub Gerencia de Patrimonio Histórico	centro.historico@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3138
Unidad de Bienes Patrimoniales y Equipo Mecánico	bienes.patrimoniales@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3130
Unidad Formuladora y Estudios de Inversión	estudios.inversion@munihuamanga.gob.pe	066-311270	
Unidad de Supervisión y Liquidación de Obras y Proyectos	supervision.proyectos@munihuamanga.gob.pe	066-492035	3124

**Fuente:** Portal de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

Ilustración N° 7. : Directorio de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

<b>JIRÓN LIBERTAD N° 511 - AYACUCHO</b>			
Sub Gerencia de Comercio y Licencias	comercio.licencias@munihuamanga.gob.pe		3229
Sub Gerencia de Derechos de las Poblaciones Vulnerables e Inclusión Social	poblaciones.inclusion.social@munihuamanga.gob.pe		
Sub Gerencia de Juventud, Educación y Deporte	educacion.cultura@munihuamanga.gob.pe		3225
Sub Gerencia de Participación Vecinal y Ciudadana	participacion.vecinal@munihuamanga.gob.pe		3227
Unidad de Ejecución Coactiva	ejecutoria.coactiva@munihuamanga.gob.pe		3223
Unidad de Fiscalización y Control	fiscalizacion.control@munihuamanga.gob.pe		3221
<b>JIRÓN LIBERTAD N° 1200 - AYACUCHO</b>			
Gerencia de Desarrollo Humano	desarrollo.humano@munihuamanga.gob.pe		
<b>AV. UNIVERSITARIA N° 401 - AYACUCHO</b>			
Gerencia de Seguridad Ciudadana	seguridad.ciudadana@munihuamanga.gob.pe		
Sub Gerencia de Serenazgo (e)	serenazgo@munihuamanga.gob.pe	066-329563	
Central de Emergencias (Serenazgo)	serenazgo@munihuamanga.gob.pe	066-314002 942 886 685	
Unidad de Gestión de Residuos Sólidos	ugrs.mph@munihuamanga.gob.pe	066-317164	
<b>ASOC. MORRO DE AICA MZ. C - LT. 18</b>			
Sub Gerencia de Ecología y Medio Ambiente	ecologia.medioambiente@munihuamanga.gob.pe	066-303516	
<b>CENTRO ARTESANAL SHOSAKU NAGASE</b>			
Gerencia de Desarrollo Económico	desarrollo.economico@munihuamanga.gob.pe	066-311830	
Sub Gerencia de Cultura, Turismo y Artesanía	cultura.turismo.artesanía@munihuamanga.gob.pe		
Sub Gerencia de Promoción Empresarial y Desarrollo Rural	promocion.empresarial@munihuamanga.gob.pe		
<b>MERCADO MARISCAL CÁCERES</b>			
Sub Gerencia de Programas Alimentarios y Nutrición	programas.alimentarios@munihuamanga.gob.pe	066-311988	
<b>MERCADO MAGDALENA</b>			
Gerencia de Desarrollo Humano (MUNISALUD)	desarrollo.humano@munihuamanga.gob.pe	066-315274	
<b>TERRAPUERTO LIBERTADORES DE AMÉRICA</b>			
Gerencia de Transporte	gerencia.transportes@munihuamanga.gob.pe		
Sub Gerencia de Control Técnico y Transporte Pública	transporte.publico@munihuamanga.gob.pe		
Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial	transito.seguridadvial@munihuamanga.gob.pe		

Fuente: Portal de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

**Estadísticas Municipales de la Municipalidad Provincial de Huamanga**

**1. Equipamiento tecnología de la información y comunicación**

Tabla N° 3. : Equipamiento tecnología de la información y comunicación

**COMPUTADORAS OPERATIVAS**

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Computadoras AMD (Advanced Micro Devices) que disponen las municipalidades	Unidades	3	4	2	5	19	31	31	10	6	
Computadoras Core 2 Quad que disponen las municipalidades	Unidades	-	12	10	23	56	28	25	2	1	
Computadoras Core Duo y Core 2 Duo que disponen las municipalidades	Unidades	96	251	62	70	65	49	45	8	3	
Computadoras Core i3 que disponen las municipalidades	Unidades	57	32	28	18	18	25	35	98	92	

Computadoras Core i5 que disponen las municipalidades	Unidades	25	38	33	47	51	107	102	141	105
Computadoras Core i7 que disponen las municipalidades	Unidades	125	41	45	111	48	157	190	138	142
Computadoras Pentium D y Celeron que disponen las municipalidades	Unidades	16	7	21	22	4	16	5	2	-
Computadoras Pentium I, II, III y IV que disponen las municipalidades	Unidades	9	12	-	5	-	-	-	-	-
Computadoras que disponen las municipalidades	Unidades	331	397	201	301	261	413	433	399	353

EQUIPOS DE OFICINA

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Escáneres que disponen las municipalidades	Unidades	12	7	13	5	9	11	11	11	6	
Fotocopiadoras que disponen las municipalidades	Unidades	42	16	41	39	4	4	34	34	48	
Impresoras Multifuncionales que disponen las municipalidades	Unidades	25	35	49	49	100	50	43	43	34	
Impresoras que disponen las municipalidades	Unidades	12	17	92	74	63	150	132	132	15	
Proyectores multimedia que disponen las municipalidades	Unidades	-	12	12	16	10	8	9	9	14	

RED INFORMATICA LOCAL

COMPUTADORAS CON ACCESO A INTERNET

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Computadoras con acceso a Internet en las municipalidades	Unidades	285	200	201	301	261	400	433	394	353	
Municipalidades que disponen del servicio de Internet	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

### LÍNEA TELEFONICA

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Líneas de telefonía fija que disponen las municipalidades	Unidades	30	30	25	28	25	18	12	13	2	
Líneas de telefonía móvil que disponen las municipalidades	Unidades	3	3	1	1	2	2	4	1	-	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

A comparación de los demás años para el año 2023 hay una baja en la operatividad de las computadoras, en los equipos de escritorio, en la red de internet y la línea telefónica dificultando las funciones de los servidores públicos.

## 2. Recursos Humanos

Tabla N° 4. : Recursos Humanos

### ASISTENCIA TÉCNICA EN LAS MUNICIPALIDADES

Indicador	Unidad de medida	Años								
		2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	2023	
Municipalidades que requieren asistencia técnica	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que requieren asistencia técnica en administración tributaria municipal	Municipalidades	-	-	-	-	-	-	1	-	
Municipalidades que requieren asistencia técnica en catastro urbano y rural	Municipalidades	1	1	1	1	1	-	1	1	
Municipalidades que requieren asistencia técnica en control gubernamental	Municipalidades	-	1	1	-	1	-	-	1	
Municipalidades que requieren asistencia técnica en el sistema de focalización de hogares	Municipalidades	-	-	1	1	-	1	-	-	
Municipalidades que requieren asistencia técnica en indicadores de gestión municipal	Municipalidades	-	-	1	1	1	1	1	-	

Municipalidades que requieren asistencia técnica en planificación estratégica institucional con enfoque de género	Municipalidades	-	1	1	1	1	-	-	-
Municipalidades que requieren asistencia técnica en población y desarrollo	Municipalidades	1	-	1	1	1	-	-	-
Municipalidades que requieren asistencia técnica en política de desarrollo e inclusión social	Municipalidades						-	-	-
Municipalidades que requieren asistencia técnica en presupuesto con enfoque a resultados y enfoque de género	Municipalidades	-	1	1	1	1	-	-	-
Municipalidades que requieren asistencia técnica en programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal	Municipalidades						1	-	-

#### CAPACITACIÓN EN LAS MUNICIPALIDADES

Indicador	Unidad de medida	Años								
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Municipalidades que requieren capacitación en administración tributaria municipal	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	1	1	-
Municipalidades que requieren capacitación en metodología de simplificación administrativa pública	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	-	1	-
Municipalidades que requieren capacitación en planificación estratégica institucional con enfoque de género	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	-
Municipalidades que requieren capacitación en procedimientos administrativos	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	-	1	1

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

La Municipalidad Provincial de Huamanga que requieren capacitación en procedimientos administrativos

La Municipalidad Provincial de Huamanga requiere asistencia técnica en control gubernamental.

La Municipalidad Provincial de Huamanga requieren asistencia técnica en catastro urbano y rural.

### 3. Planificación Municipal

Tabla N° 5. : Planificación Municipal

INSTRUMENTO DE GESTIÓN QUE DISPONE LA MUNICIPALIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Municipalidades que tienen Cuadro de Asignación de Personal	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que tienen Manual de Organización y Funciones	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que tienen Manual de Procedimientos	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	-	
Municipalidades que tienen plan de acondicionamiento territorial	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo Concertado	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo de Capacidades	Municipalidades	1	1	1	-	-	-	1	1	1	
Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo Económico Local	Municipalidades	1	1	1	1	1	-	-	-	-	
Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo Rural	Municipalidades	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo Urbano	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que tienen Plan Estratégico Institucional	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Municipalidades que tienen Plan Local de Igualdad de Género	Municipalidades	-	-	-	1	1	-	1	1	-
Municipalidades que tienen Reglamento de Organización y Funciones	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

La Municipalidad Provincial de Huamanga, requiere de actualización de sus documentos de gestión como: el Municipalidades que tienen Manual de Procedimientos, Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo Económico Local, Municipalidades que tienen Plan de Desarrollo Rural, Municipalidades que tienen Plan Local de Igualdad de Género.

#### 4. Licencias Otorgadas

Tabla N° 6. : Licencias Otorgadas

LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO  
SERVICIOS

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Licencias de funcionamiento para actividades profesionales otorgadas por la municipalidad	Licencias	131	37	5	6	8	22	19	-	-	
Licencias de funcionamiento para agencias de viaje otorgadas por la municipalidad	Licencias	4	8	5	6	1	3	4	9	2	
Licencias de funcionamiento para cabinas públicas de Internet otorgadas por la municipalidad	Licencias	61	15	17	18	6	12	13	6	4	
Licencias de funcionamiento para empresas de transporte otorgadas por la municipalidad	Licencias	40	8	5	2	-	3	8	-	5	
Licencias de funcionamiento para entidades financieras y de seguros otorgadas por la municipalidad	Licencias	7	16	3	4	-	7	6	6	6	
Licencias de funcionamiento para establecimientos de artes, entretenimiento y recreación otorgadas por la municipalidad	Licencias	-	2	-	-	-	4	2	-	-	

Licencias de funcionamiento para hoteles, hostales y otros otorgadas por la municipalidad	Licencias	13	8	29	29	32	34	26	20	19
Licencias de funcionamiento para peluquerías y salones spa otorgadas por las municipalidades	Licencias	37	22	2	24	12	11	14	10	13
Licencias de funcionamiento para restaurantes otorgadas por la municipalidad	Licencias	130	107	127	158	141	85	123	80	76

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO  
ARTESANÍA Y MANUFACTURA

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Licencias de funcionamiento para establecimientos de artesanía otorgadas por la municipalidad	Licencias	4	-	-	3	4	1	2	-	-	
Licencias de funcionamiento para fábricas otorgadas por la municipalidad	Licencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Licencias de funcionamiento para panaderías otorgadas por la municipalidad	Licencias	18	9	2	16	7	6	6	5	-	
Licencias de funcionamiento para plantas agroindustriales otorgadas por la municipalidad	Licencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO  
COMERCIO

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Licencias de funcionamiento para bodegas otorgadas por la municipalidad	Licencias		105	51	42	54	20	25	64	74	82
Licencias de funcionamiento para empresas proveedoras de insumos otorgadas por la municipalidad	Licencias	-	3	-	-	-			-	1	-

Licencias de funcionamiento para farmacias y boticas otorgadas por la municipalidad	Licencias		28	21	11	29	17	17	30	48	61
Licencias de funcionamiento para ferreterías otorgadas por la municipalidad	Licencias		50	14	15	7	15	7	7	12	-
Licencias de funcionamiento para venta de calzado otorgadas por la municipalidad	Licencias		12	3	4	4	10	6	4	9	-
Licencias de funcionamiento para venta de prendas de vestir otorgadas por la municipalidad	Licencias		27	14	16	20	8	10	17	22	17

#### LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

#### AGROPECUARIO

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Licencias de funcionamiento para establos lecheros otorgadas por la municipalidad	Licencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Licencias de funcionamiento para granjas avícolas otorgadas por la municipalidad	Licencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

A comparación de los demás años, en el año 2022 la Municipalidad Provincial de Huamanga ha entregado menos licencias de funcionamiento.

## 5. Saneamiento Ambiental y Salubridad

Tabla N° 7. : Saneamiento Ambiental y Salubridad

### OPERATIVOS DE CONTROL

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Número de operativos de control de anuncios publicitarios que realizan las municipalidades	Operativos	50	177	6	-	-	-	21	-	-	
Número de operativos de control de aseo, higiene y salubridad de establecimientos que realizan las municipalidades	Operativos	150	170	157	214	221	195	50	1062	221	
Número de operativos de control de comercio ambulatorio que realizan las municipalidades	Operativos	190	203	197	214	347	245	25	312	347	
Número de operativos de control de tránsito vehicular que realizan las municipalidades	Operativos	-	-	4	-	-	40	-	-	-	
Número de operativos de control de transporte urbano que realizan las municipalidades	Operativos	-	30	30	15	16	40	-	-	16	
Número de operativos de control de vigencia de licencia de edificación que realizan las municipalidades	Operativos	600	652	617	600	450	321	19	-	450	
Número de operativos de control de vigencia de licencia de funcionamiento que realizan las municipalidades	Operativos	-	400	-	-	-	264	100	-	264	

### VENDEDORES AMBULANTES

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Número de vendedoras ambulantes registradas en la municipalidad	Personas	2500	300	250	1796	1796	1796	1589	1226	1352	

Número de vendedores ambulantes registrados en la municipalidad	Personas	-	100	127	215	215	215	223	266	276
Total de vendedores ambulantes registrados en la municipalidad	Personas	2500	400	377	2011	2011	2011	1812	1492	1628

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

En el año 2022 en temas relacionados a saneamiento ambiental y salubridad, la Municipalidad de Huamanga no realizó el control de anuncios publicitarios, el control de tránsito vehicular.

## 6. Educación, Cultura, Deporte y Recreación

Tabla N° 8. : Educación, Cultura, Deporte y Recreación

### MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS QUE DISPONE LA MUNICIPALIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años								
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	
Municipalidades que tienen Biblioteca Municipal	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	
Número de libros que cuentan con la biblioteca municipal	Unidades	6000	7948	5069	7948	4947	4947	2548	3251	
Número de material audiovisual que dispone la biblioteca municipal	Número	-	-	200	200	102	102	-	-	

### INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA Y/O RECREATIVA

Indicador	Unidad de medida	Años								
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Coliseos deportivos administrados por la municipalidad	Instalaciones deportivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Complejos deportivos administrados por la municipalidad	Instalaciones deportivas	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Estadios administrados por la municipalidad	Instalaciones deportivas	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Gimnasios administrados por la municipalidad	Instalaciones deportivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Losas de básquet administradas por la municipalidad	Instalaciones deportivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Losas de fulbito administradas por la municipalidad	Instalaciones deportivas	5	3	-	5	-	-	1	-	-
Losas de vóley administradas por la municipalidad	Instalaciones deportivas	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Losas multideportivas administradas por la municipalidad	Instalaciones deportivas	12	12	7	7	-	-	-	-	-
Municipalidades que administran infraestructuras deportivas y/o recreativas	Municipalidades	1	1	1	1	-	-	1	1	-
Parques zonales administrados por la municipalidad	Instalaciones deportivas	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Piscinas administradas por la municipalidad	Instalaciones deportivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-

#### LOCALES DE USO RECREACIONAL Y CULTURAL

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Casas de la cultura administradas por las municipalidades	Locales	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Municipalidades que administran locales para uso recreacional y cultural	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Museos administrados por las municipalidades	Locales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

En el año 2022, en los temas de educación, cultura, deportes y recreación la Municipalidad Provincial de Huamanga, no cuenta con el registro de los materiales de audiovisuales de la biblioteca municipal.

En el año 2023 en el rubro de infraestructura deportiva y/o recreativa, no tiene el registro de los siguientes ambientes:

- Coliseos deportivos administrados por la municipalidad.
- Complejos deportivos administrados por la municipalidad.

- Estadios administrados por la municipalidad.
- Gimnasios administrados por la municipalidad.
- Losas de básquet administradas por la municipalidad.
- Losas de fulbito administradas por la municipalidad.
- Losas de vóley administradas por la municipalidad.
- Losas multideportivas administradas por la municipalidad.
- Municipalidades que administran infraestructuras deportivas y/o recreativas.
- Parques zonales administrados por la municipalidad.
- Piscinas administradas por la municipalidad.

## 7. Servicios Sociales

Tabla N° 9. : Servicios Sociales

ORGANIZACIONES SOCIALES Y TOTAL DE BENEFICIARIOS

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Municipalidades que informaron sobre las organizaciones sociales	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Total de beneficiarios del programa de vaso de leche	Personas	5940	4854	4824	4764	4795	4795	4480	4425	4450	
Total de clubes de madres	Organizaciones sociales	59	59	59	-	-	-	-	-	0	
Total de comedores populares	Organizaciones sociales	132	121	151	123	123	123	123	124	133	
Total de comités del Programa de Vaso de Leche	Organizaciones sociales	145	120	120	121	119	119	119	120	120	
Total de organizaciones juveniles	Organizaciones sociales	31	40	34	-	42	42	-	-	0	

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE VASO DE LECHE

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Adultos mayores beneficiarios del programa del vaso de leche	Personas	90	90	96	94	100	100	112	109	106	

Madres en periodo de lactancia beneficiarias del programa del vaso de leche	Personas	-	-	-	3	1	1	-	-	-
Madres gestantes beneficiarias del programa del vaso de leche	Personas	168	148	135	140	160	160	167	164	66
Niñas y niños de 0 a 6 años beneficiarios del programa del vaso de leche	Personas	5493	4460	4461	4428	4397	4397	4061	4031	4177
Niñas y niños de 7 a 13 años beneficiarios del programa de vaso de leche	Personas	188	155	131	93	122	122	106	74	60
Personas afectadas con tuberculosis beneficiarias del programa del vaso de leche	Personas	1	1	1	-	2	2	-	-	-
Personas con alguna discapacidad beneficiarias del programa del vaso de leche	Personas	-	-	-	6	13	13	34	47	41

CASOS ATENDIDOS EN LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y ADOLESCENTE

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Número de casos atendidos por alimentos en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	84	229	221	724	554	563	402	295	
Número de casos atendidos por attentados contra la libertad sexual en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	-	4	9	20	5	5	5	7	
Número de casos atendidos por bullying en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	1	1	11	12	14	14	-	77	
Número de casos atendidos por estado de abandono en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	28	10	23	6	50	126	145		
Número de casos atendidos por normas de comportamiento en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	47	3	27	22	11	13	29	37	

Número de casos atendidos por reconocimiento voluntario de filiación en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	64	58	30	23	17	5	11	14	7
Número de casos atendidos por régimen de visitas en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	24	22	99	134	81	272	202	123
Número de casos atendidos por tenencia de hijos/as en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	44	28	28	99	58	180	211	45
Número de casos atendidos por trabajo infantil en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	-	6	44	7	35	35	33	32
Número de casos atendidos relacionados al nombre y la identidad en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente	Casos	-	3	2	5	13	7	7	7	2
Total de casos atendidos en la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente.	Casos	64	337	842	929	1455	1434	2121	2439	1678

#### BENEFICIARIOS DE LA OFICINA NACIONAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años						
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Municipalidades que informaron que han implementado la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1
Total de beneficiarios de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad	Personas	479	600	591	500	486	1007	687

#### CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR (CIAM)

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Total de Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM)	Organizaciones sociales	10	10	10	10	1	1	1	1	1	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

En cuanto a Servicios Sociales la Municipalidad Provincial de Huamanga el año 2022, no tiene registro actualizado de los clubes de madres de la provincia de Huamanga y las organizaciones juveniles.

## 8. Salud

Tabla N° 10. : Salud

### CAMPAÑAS QUE REALIZO LA MUNICIPALIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Municipalidades que realizaron campañas de certificación de canes en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	-	0	-	
Municipalidades que realizaron campañas de control de epidemias en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	-	1	-	
Municipalidades que realizaron campañas de educación sanitaria en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	1	1	-	1	1	-	0	1	
Municipalidades que realizaron campañas de esterilización de perros y gatos en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	-	0	-	
Municipalidades que realizaron campañas de fumigación en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	-	0	-	
Municipalidades que realizaron campañas de primeros auxilios en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	1	1	-	1	-	-	0	-	
Municipalidades que realizaron campañas de profilaxis local en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	-	-	1	-	1	1	-	0	-	
Municipalidades que realizaron campañas de salud preventiva en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	1	1	1	1	-	-	1	1	

Municipalidades que realizaron campañas de vacunación en coordinación con el Ministerio de Salud	Municipalidades	1	1	1	1	-	-	-	1	-
--	-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PROGRAMA DE CONTROL Y PREVENCIÓN IMPLEMENTADOS POR LA MUNICIPALIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Municipalidades que han implementado programas de control de crecimiento y desarrollo del niño	Municipalidades	-	-	-	1	-	0	-	1	-	
Municipalidades que han implementado programas de control de enfermedades diarreicas agudas	Municipalidades	-	-	-	-	1	0	-	-	-	
Municipalidades que han implementado programas de control de infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA	Municipalidades	1	1	1	1	1	0	-	1	1	
Municipalidades que han implementado programas de control de infecciones respiratorias agudas	Municipalidades	-	-	-	-	1	0	-	-	-	
Municipalidades que han implementado programas de control de planificación familiar	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	-	1	1	
Municipalidades que han implementado programas de control de tuberculosis	Municipalidades	-	-	-	-	-	0	-	-	-	
Municipalidades que han implementado programas de vacunación	Municipalidades	1	1	1	1	-	0	-	1	-	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

En cuanto a salud la Municipalidad Provincial de Huamanga el año 2022, no ha realizado las siguientes campañas:

- Certificación de canes en coordinación con el Ministerio de Salud.
- Campañas de control de epidemias en coordinación con el Ministerio de Salud.

- Campañas de esterilización de perros y gatos en coordinación con el Ministerio de Salud
- Campañas de fumigación en coordinación con el Ministerio de Salud
- Campañas de primeros auxilios en coordinación con el Ministerio de Salud.
- Campañas de profilaxis local en coordinación con el Ministerio de Salud.
- Campañas de vacunación en coordinación con el Ministerio de Salud

En cuanto a salud la Municipalidad Provincial de Huamanga el año 2022 no ha implementado los siguientes programas de control y prevención:

- Programas de control de crecimiento y desarrollo del niño.
- Programas de control de enfermedades diarreicas agudas.
- Programas de control de infecciones respiratorias agudas.
- Programas de control de tuberculosis.
- Programas de vacunación.

## 9. Seguridad Ciudadana

Tabla N° 11. : Seguridad Ciudadana

SERENAZGO

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Municipalidades que disponen de Serenazgo	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Personal femenino que brinda el servicio de serenazgo	Personas	10	5	7	14	11	19	22	19	30	
Personal masculino que brinda el servicio de serenazgo	Personas	60	94	101	80	104	119	115	127	167	
Total de efectivos de serenazgo que disponen las municipalidades	Personas	70	99	108	94	115	138	137	146	197	

INTERVENCIONES REGISTRADAS POR EL SERENAZGO

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022		
Intervenciones por accidentes de tránsito registradas por el Serenazgo	Intervenciones	417	442	415	120	504	382	551	582		

Intervenciones por comercio informal registradas por el Serenazgo	Intervenciones	111	107	100	250	57	-	18	0
Intervenciones por consumo de alcohol en la vía pública registradas por el Serenazgo	Intervenciones	846	718	350	300	1177	1011	707	1525
Intervenciones por consumo de drogas registradas por el Serenazgo	Intervenciones	76	74	29	41	160	66	31	76
Intervenciones por robo a domicilio registradas por el Serenazgo	Intervenciones	-	11	8	28	112	63	90	79
Intervenciones por robo a transeúntes registradas por el Serenazgo	Intervenciones	-	15	15	35	375	125	215	257
Intervenciones por robo de autopartes registradas por el Serenazgo	Intervenciones	-	11	15	51	-	62	68	69
Intervenciones por robo de vehículos registradas por el Serenazgo	Intervenciones	-	8	2	10	131	45	68	10
Municipalidades que informaron el número de intervenciones registradas por el Serenazgo	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1

#### EQUIPAMIENTO DEL SERENAZGO

##### UNIDADES MÓVILES

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Autos y camionetas que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	3	4	4	4	7	6	6	5	3	
Bicicletas que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	-	-	-	-	-	-	3	-	0	
Motocicletas que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	12	11	12	8	19	19	15	7	10	

#### EQUIPAMIENTO DEL SERENAZGO

##### EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Canes que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Chaleco antibalas que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades			-	-	-	-	6	6	6	

Uniforme completo que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades			108	90	125	137	132	142	128
Vara de ley que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades			108	90	125	137	132	142	128

EQUIPAMIENTO DEL SERENAZGO

EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Cámara de video vigilancia que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	-	11	10	24	50	50	40	35	34	
Radio comunicador que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	-	30	15	35	50	43	56	55	29	

EQUIPAMIENTO DEL SERENAZGO

INFRAESTRUCTURA

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Casetas, módulo o puesto de vigilancia que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades			9	4	4	12	8	7	15	
Central de control que disponen las municipalidades para actividades del serenazgo	Unidades	-	-	1	1	1	1	1	1	1	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

En el ámbito de seguridad la Municipalidad Provincial de Huamanga en el año 2022 y 2023, cuenta con:

- 34 cámara de video vigilancia.
- 3 autos y camionetas.
- 10 motocicletas.
- Cuenta con 197 efectivos.

## 10. Gestión de Riesgos de Desastres

Tabla N° 12. : Gestión de Riesgo de Desastres

### BRIGADA DE DEFENSA CIVIL

Indicador	Unidad de medida	Años					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Municipalidades que tienen brigadas de defensa civil	Municipalidades	-	1	1	-	-	-
Número de brigadas de defensa civil	Personas	-	1	10	-	-	-
Número de personas que conforman el total de brigadas	Personas	-	12	50	-	-	-

### CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA LOCAL

Indicador	Unidad de medida	Años							
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Municipalidades que informaron que el centro de operaciones de emergencia local tiene computadoras	Municipalidades	1	-	1	1	-	-	1	-
Municipalidades que informaron que el Centro de Operaciones de Emergencia Local tiene líneas de telefonía fija	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	-	1
Municipalidades que informaron que el centro de operaciones de emergencia local tiene líneas de telefonía móvil	Municipalidades	1	1	1	1	-	-	1	-
Municipalidades que informaron que el centro de operaciones de emergencia local tiene personal exclusivo	Municipalidades	1	1	-	1	-	-	1	-
Municipalidades que informaron que el centro de operaciones de emergencia local tiene radios comunicadores	Municipalidades	1	-	-	-	-	-	-	-
Municipalidades que informaron que tienen conformado el centro de operaciones de emergencia local	Municipalidades	1	1	1	1	-	-	1	1

## OFICINAS DE DEFENSA CIVIL

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Municipalidades que informaron que la oficina de defensa civil tiene acceso a internet	Municipalidades	1	1	1	1	1	-	1	1	1	
Municipalidades que informaron que la oficina de defensa civil tiene líneas de telefonía fijas	Municipalidades	1	1	1	-	-	-	-	1	1	
Municipalidades que informaron que la oficina de defensa civil tiene líneas de telefonía móvil	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	-	0	
Municipalidades que informaron que la Oficina de Defensa Civil tiene medios de comunicación	Municipalidades		1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que informaron que la oficina de defensa civil tiene radiotransmisores	Municipalidades	-	1	-	-	-	-	-	-	0	
Municipalidades que tienen oficina de defensa civil	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

### ➤ BRIGADA DE DEFENSA CIVIL

La Municipalidad de Provincial de Huamanga en el año 2020, no cuenta con brigada de defensa civil.

### ➤ CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA LOCAL

La Municipalidad de Provincial de Huamanga en el año 2022, que el centro de operaciones de emergencia local no cuenta con computadoras, no cuenta con línea telefónica móvil, no cuenta con personal exclusivo y no tiene radios comunicadores.

### ➤ OFICINAS DE DEFENSA CIVIL

La Municipalidad de Provincial de Huamanga en el año 2022, no tiene registro de línea telefónica móvil y no cuenta con radiotransmisiones.

## 11. Medio Ambiente

Tabla N° 13. : Medio Ambiente

### FUENTES QUE ORIGINAN CONTAMINACIÓN AMBIENTAL

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por gases de vehículos motorizados	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por la acumulación y quema clandestina de basura y rastrojos	Municipalidades	1	1	1	1	1	-	1	1	0	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por la crianza de animales domésticos sin control	Municipalidades	1	1	1	1	1	-	-	1	0	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por la deforestación y quema de árboles	Municipalidades	1	1	1	1	-	-	-	1	0	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por la emanación de gases y partículas de fábricas o refinerías	Municipalidades	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por las aguas servidas	Municipalidades	1	1	1	1	-	-	-	1	0	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por relaves mineros	Municipalidades	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
Municipalidades que informaron que existe contaminación ambiental por ruidos	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Municipalidades que informaron que existen elementos contaminantes que originan contaminación ambiental	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Municipalidades que informaron que no existen elementos contaminantes que originan contaminación ambiental	Municipalidades	-	-	-	-	-	-	-	-	0

#### INSTRUMENTOS DE GESTIÓN AMBIENTAL QUE DISPONE LA MUNICIPALIDAD

Indicador	Unidad de medida	Años									
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Municipalidades que disponen de Agenda Ambiental Local	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	-	1	0	
Municipalidades que disponen de Diagnóstico Ambiental Local	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
Municipalidades que disponen de instrumentos de gestión ambiental	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Municipalidades que disponen de Plan de Acción Ambiental Local	Municipalidades	-	-	1	1	1	1	-	1	1	
Municipalidades que disponen de Política Ambiental Local	Municipalidades	1	1	1	1	1	1	-	-	0	

**Fuente:** INEI (2023).

**Elaboración:** Sistema de Información Distrital para la Gestión Pública.

La Municipalidad Provincial de Huamanga en el año 2023, no informó de las siguientes fuentes:

- Que existe contaminación ambiental por la acumulación y quema clandestina de basura y rastrojos.
- Que existe contaminación ambiental por la crianza de animales domésticos sin control.
- Que existe contaminación ambiental por la deforestación y quema de árboles.
- Que existe contaminación ambiental por la emanación de gases y partículas de fábricas o refinerías.
- Que informaron que existe contaminación ambiental por las aguas servidas.
- Que informaron que existe contaminación ambiental por relaves mineros.
- Que no existen elementos contaminantes que originan contaminación ambiental.

La Municipalidad Provincial de Huamanga en el año 2023, no dispone de los siguientes instrumentos de gestión Ambiental: Agenda Ambiental Local, Diagnóstico Ambiental Local y Política Ambiental Local.

La alta rotación de trabajadores en la gestión Municipal, que ocurre generalmente cuando entra una gestión municipal, hace que se inicie la gestión con personal con poca experiencia, por este motivo el área usuaria que muchas veces son personal nuevo no cuente con la suficiente capacitación y experiencia para la implementación de planes.

Los funcionarios de la municipalidad toman decisiones principalmente en base a las prioridades de la actual gestión o a las demandas de la población, que son medidas a corto plazo, a pesar de la Municipalidad cuenta con documentos de planificación como el Plan de Desarrollo Concertado, el Plan Estratégico Institucional y el Plan operativo Institucional (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2022, pág. 22).

La evaluación del Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Institucional periodo 2019-2022 (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2023) se ha desarrollado con información que se encuentra en el registro del CEPLAN y a continuación se detalla:

#### Año 2019:

Tabla N° 14. : Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2019

OEI.12		FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad 12)						
AEI.12.		CAPACIDADES FORTALECIDAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL (Prioridad 12)						
Cod.	Indicador	Parámetro De Medición	Líneas de Base		Logro Esp.	Valor Obt.	% Avan.	Unidad Org. Res.
			Año	Valor	2019	2019	2019	
IND. 01.	Porcentaje del personal							
AEI.12. 01	capacitado de la Municipalidad Provincial	Porcentaje	2017	ND	60	10	16.67	07.03.04 - Unidad de Recursos Humanos

Fuente: Municipalidad Provincial de Huamanga-Evaluación de Resultados del PEI- POI correspondiente al año 2022.

**Año 2020:**

Tabla N° 15. : Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2020

<b>OEI.12</b>	<b>FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad 12)</b>							
<b>AEI.12.</b>	<b>CAPACIDADES FORTALECIDAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD</b>							
<b>01</b>	<b>PROVINCIAL (Prioridad 12)</b>							
Cod.	Indicador	Parámetro De Medición	Líneas de Base		Logro Esp.	Valor Obt.	% Avan.	Unidad Org. Res.
			Año	Valor	2020	2020	2020	
IND. 01. AEI.12. 01	Porcentaje del personal capacitado de la Municipalidad Provincial	Porcentaje	2017	ND	65	15	23.08	07.03.04 - Unidad de Recursos Humanos

**Fuente:** Municipalidad Provincial de Huamanga-Evaluación de Resultados del PEI- POI correspondiente al año 2022.

**Año 2021:**

Tabla N° 16. : Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2021

<b>OEI.12</b>	<b>FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad 12)</b>							
<b>AEI.12.</b>	<b>CAPACIDADES FORTALECIDAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD</b>							
<b>01</b>	<b>PROVINCIAL (Prioridad 12)</b>							
Cod.	Indicador	Parámetro De Medición	Líneas de Base		Logro Esp.	Valor Obt.	% Avan.	Unidad Org. Res.
			Año	Valor	2021	2021	2021	
IND. 01. AEI.12. 01	Porcentaje del personal capacitado de la Municipalidad Provincial	Porcentaje	2017	ND	70	12	17.14	07.03.04 - Unidad De Recursos Humanos

**Fuente:** Municipalidad Provincial de Huamanga-Evaluación de Resultados del PEI- POI correspondiente al año 2022.

**Año 2022:**

Tabla N° 17. : Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2022

<b>OEI.12</b>	<b>FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad 12)</b>							
<b>AEI.12.</b>	<b>CAPACIDADES FORTALECIDAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD</b>							
<b>01</b>	<b>PROVINCIAL (Prioridad 12)</b>							
Cod.	Indicador	Parámetro De Medición	Líneas de Base		Logro Esp.	Valor Obt.	% Avan.	Unidad Org. Res.
			Año	Valor	2022	2022	2022	
IND. 01. AEI.12. 01	Porcentaje del personal capacitado de la Municipalidad Provincial	Porcentaje	2017	ND	87	10	11.49	07.03.04 - Unidad De Recursos Humanos

**Fuente:** Municipalidad Provincial de Huamanga-Evaluación de Resultados del PEI- POI correspondiente al año 2022.

Las tablas de los periodos 2019, 2020, 2021 y 2022 donde se puede apreciar una deficiente gestión, ya que los avances son menores al 30%, ello nos indica que no se cumplió con las metas y objetivos programadas en el AEI.12.01 CAPACIDADES FORTALECIDAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL.

**El Plan de Desarrollo de las Personas 2022** ha sido elaborado teniendo como referencia los objetivos estratégicos, así como las actividades programadas por los órganos o unidades de la entidad, el objetivo es potenciar las capacidades, incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades que permitan mejorar el desempeño y cierre de brechas.

Donde se identificaron 61 problemas que afectan el cumplimiento de metas en los diferentes órganos y/o unidades de la municipalidad, de los cuales destacan los siguientes problemas:

- Desconocimiento de la aplicación de habilidades y metodologías activas de documentos digitales y enseñanza virtual del derecho.
- Desconocimiento sobre normas de presupuesto público, gestión de tesorería, ley de contrataciones, manejo del SIGA, SIAF y últimas modificaciones.
- Dificultad en el manejo del estrés laboral.

- Falta de actualización en las técnicas de redacción de documentos, errores en la elaboración de informes técnicos generando retrasos en la atención al ciudadano.
- Falta de conocimiento y habilidades sobre manejo archivístico lo que limita la atención al ciudadano.
- Desconocimiento de algunas modificaciones normativas sobre gestión de personas.
- Dificultades en el manejo de dilemas éticos presentes en las decisiones propias de la función pública y que impactan en la gestión organizacional.
- Falta de coordinación en las labores generando demoras e incumplimiento con los procesos de acción de la Municipalidad.
- Dificultades en el diseño e implementación de puestos propias de la función de gestión de Recursos Humanos.
- Falta de conocimiento sobre gestión pública.
- Desconocimiento del proceso de los trámites documentarios.
- Deficiente interacción con el usuario.

La disponibilidad presupuestal para la atención del Plan de Desarrollo de personas 2022, es de S/ 88 025.00 con fuente de financiamiento de recursos ordinarios de la entidad, la cual tiene previsto desarrollar 61 acciones de capacitación para disminuir los problemas identificados (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021).

**El Informe de evaluación del PEI-POI del año 2022**, donde se realiza un análisis del desarrollo del PEI y POI conforme el registro del CEPLAN del año 2022, del cual analizaremos el Objetivo N° 12 Fortalecer la Gestión Institucional, la ejecución es de 18% (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2023).

Tabla N° 18. : Avance Físico por Objetivos Institucional

OEI	Objetivo Estratégico Institucional	Actividades Operativas Consistenciado	Actividades Operativas Reprogramado	Actividades Operativas Ejecutado	% Avance
OEI.12	Fortalecer la Gestión Institucional	1,375,345	259,142	252191	18%

Fuente: Evaluación de Resultados del PEI- POI correspondiente al año 2022.

Elaboración: Municipalidad Provincial de Huamanga.

Tabla N° 19. : Logros alcanzados a nivel de Objetivos Estratégicos 2022

OEI.12	FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL (Prioridad 12)							
AEI.12.01	CAPACIDADES FORTALECIDAS DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL (Prioridad 12)							
COD.	INDICADOR	PARAMETRO DE MEDICIÓN	LINEAS DE BASE		LOGRO ESPERADO	VALOR OBTENIDO	% AVANCE	UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE
			Año	Valor	2022	2022	2022	
IND. 01. AEI.12.01	Porcentaje del personal capacitado de la Municipalidad Provincial	Porcentaje	2017	ND	87	10	11.49	07.03.04- UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
AEI.12.02	ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIDOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL (Prioridad 12)							
IND. 01. AEI.12.02	Número de Reuniones realizadas con participación del vecino en la Municipalidad	Número	2017	55	65	7	10.77	06.02.01 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
AEI.12.03	GESTIÓN POR PROCESOS IMPLEMENTADO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL (Prioridad 12)							
IND. 01. AEI.12.03	Porcentaje de procesos implementados con enfoque de gestión por procesos en la Municipalidad	Porcentaje	2017	ND	17	0	0	06.02.03 UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN

AEI.12.04	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA OPORTUNA EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL (Prioridad 12)							
IND. 01. AEI.12.04	Porcentaje de Tributos recaudados en la Municipalidad	Porcentaje	2017	80	100	ND	ND	02.01 GERENCIA MUNICIPAL
AEI.12.05	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ACTUALIZADOS EN BENEFICIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL (Prioridad 12)							
IND. 01. AEI.12.05	Número de instrumentos de gestión actualizados en la Municipalidad.	Número	2017	4	5	3	60	06.02.03 UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN
AEI.12.06	SERVICIO CIVIL IMPLEMENTADOS EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD (Prioridad 12)							
IND. 01. AEI.12.06	Porcentaje de Servicio Civil Implementado en la Municipalidad	Porcentaje	2017	ND	100	0	0	07.03.04- UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
AEI.12.07	ASESORAMIENTO INSTITUCIONAL OPORTUNO EN BENEFICIO DE LA MUNICIPALIDAD (Prioridad 12)							
IND. 01. AEI.12.07	Porcentaje de documentos atendidos en el plazo.	Porcentaje	2017	ND	93	88	94.62	07.02.01 OFICINA SECRETARIA GENERAL

**Fuente:** Evaluación de Resultados del PEI- POI correspondiente al año 2022.

**Elaboración:** Municipalidad Provincial de Huamanga.

Conforme a los logros obtenidos en el año 2022, podemos concluir que el plan de desarrollo de personal fue deficiente y que solo se ejecutó el 11.49% de presupuesto destinado.

## 1.2. Identificación y Descripción del Problema de Estudio

La Municipalidad Provincial de Huamanga presenta las siguientes brechas:

**Indicador: Porcentaje de residuos sólidos no reutilizables son dispuestos adecuadamente en infraestructura de residuos sólidos.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de residuos sólidos no reutilizables son dispuestos adecuadamente en infraestructura de residuos sólidos asciende a 97% en tanto la brecha es de 03%.

**Indicador: Porcentaje que denuncia el evento que atentó contra seguridad (15 años a más).**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje que denuncia el evento que atentó contra seguridad (15 años a más) asciende a 87%, en tanto los que no denuncian asciende a una brecha de 13%.

Asimismo, el porcentaje de capacidad instalada básica frente a emergencias y desastres asciende a 36%, en tanto la brecha asciende a 64%.

**Indicador: Porcentaje de Vehículos de Servicio Masivo Urbano que prestan adecuados servicios en la Provincia.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de vehículos de servicio masivo urbano que prestan adecuados servicios en la Provincia asciende a 58%, en tanto los vehículos de servicio masivo urbano que prestan inadecuados servicios ascienden a una brecha de 42%.

**Indicador: Incremento de edificaciones seguras en la provincia de Huamanga.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el incremento de edificaciones seguras asciende a 33 edificaciones, en tanto la brecha asciende a 403 edificaciones inseguras.

**Indicador: Porcentaje de la población que vive en hogares con acceso a servicios básicos.**

El indicador está orientado a medir el déficit de la cobertura del acceso al servicio de agua potable mediante red pública, ya sea a través de conexión domiciliaria o piletas públicas. El servicio se brinda a poblaciones menores a 2000 habitantes y puede ser mediante conexiones domiciliarias y piletas, se complementa con el servicio de saneamiento.

La Unidad Productora del servicio de Agua Potable está formada por el sistema de producción (comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología) y el sistema de distribución (comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología).

Este indicador permite medir el déficit de la cobertura del servicio de agua potable por red pública en el ámbito rural, estando vinculado directamente con la ejecución de proyectos de inversión.

Los suministros de agua inexistentes, insuficientes o gestionados de forma inapropiada, que no brindan servicio de agua POTABLE con las características adecuadas exponiendo a la población a riesgos prevenibles para su salud.

Dicho ello, en la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de cobertura de agua potable (Urbano) asciende a 98%, en tanto para la zona rural el porcentaje es de 72%, con una brecha de servicios de 02% y 28% de cobertura tanto para la zona urbana y rural. Asimismo, en el caso de los indicadores de brechas asociados a alcantarillado, su valor en el ámbito rural asciende a 80% y en el caso del ámbito urbano es sólo de 98%, con una brecha de servicios de 02% y 20% de cobertura tanto para la zona rural y urbana.

**Indicador: N° de personas que acceden a programas de desarrollo humano y social en la provincia.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el N° de personas que acceden a programas de desarrollo humano y social en la provincia asciende a 62120, en tanto la brecha asciende a 745695 personas que no acceden a programas de desarrollo humano y social.

**Indicador: Porcentaje de estudiantes de segundo grado de primaria con nivel satisfactorio de Comprensión Lectora.**

La educación es, uno de los factores fundamentales para lograr el desarrollo económico de una sociedad. Dicha aseveración contextualiza el concepto de inversión en capital humano como elemento fundamental para mejorar las habilidades y capacidades del individuo, permitiéndole no sólo ser competitivo, sino y sobre todo, incrementar su productividad en el mercado laboral y su mayor capacidad para alcanzar trabajos mejor remunerados.

La deficiencia educativa no sólo genera un círculo de pobreza y exclusión social en el individuo, sino también atraso y pobreza entre generaciones, lo que conlleva finalmente a menores niveles de bienestar, presentes y futuros. El déficit de instalaciones educativas requiere atención urgente. Esta es una ventaja importante, pues evaluar el impacto de intervenciones educativas y, específicamente, de inversiones en infraestructura escolar o de capital.

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de estudiantes de segundo grado de primaria con nivel satisfactorio de comprensión lectora asciende a 82%, en tanto los estudiantes de segundo grado de primaria con nivel insatisfactorio de comprensión lectora ascienden a una brecha de 18%.

Asimismo, el porcentaje de estudiantes de segundo grado de primaria con nivel satisfactorio de comprensión matemática asciende a 80%, en tanto los estudiantes de segundo grado de primaria con nivel insatisfactorio de comprensión matemática ascienden a una brecha de 20%.

**Indicador: Porcentaje de niños menores de 5 años con DCI.**

La prevención del bajo peso al nacer (BPN) constituye una prioridad de la salud pública a escala mundial y un poderoso instrumento para la reducción de la mortalidad infantil, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define «bajo peso al nacer» como un peso al nacer inferior a 2500 gr.

El peso de un niño al nacer es la condición más importante en la posibilidad de sobrevida, puesto que por debajo de 2500 gramos suele causar la muerte de muchos menores de un año y repercutir en su calidad de vida futura; sin embargo, el número de defunciones aumenta en los países en desarrollo, donde no siempre se realiza la estimación ponderal al nacimiento. El bajo peso al nacer es el índice predictivo más importante de mortalidad infantil, pues se ha comprobado que al menos la mitad del total de muertes perinatales ocurren en lactantes con esa condición.

Esos niños muestran una gran tendencia a padecer distintas enfermedades, con evolución tórpida en la mayoría de los casos. Los que sobreviven tienen disminuidas las funciones del sistema inmunológico. Los RBP tienen más probabilidades de seguir desnutridos, presentar menor coeficiente de inteligencia y experimentar discapacidades cognoscitivas en el futuro.

Dicho ello, en la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de niños menores de 5 años con desnutrición crónica infantil (DCI) asciende a 20%, en tanto el porcentaje de niños menores de 5 años con anemia asciende a 52%.

**Indicador: Porcentaje de trabajadores con empleo formal.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de trabajadores con empleo formal asciende a 32%, en tanto el porcentaje de trabajadores con empleo informal asciende a 68%.

**Indicador: Número de establecimientos formales de servicios turísticos y/o relacionados.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el número de establecimientos formales de servicios turísticos y/o relacionados asciende a 80, en tanto la brecha asciende a 990 establecimientos informales de servicios turísticos.

**Indicador: Porcentaje de cumplimiento anual del Plan Estratégico Institucional.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de cumplimiento anual del Plan Estratégico Institucional asciende a 85%, en tanto la

brecha asciende a 15%. Fortalecer la Gestión Institucional a través de infraestructura tecnológica.

**Indicador: Porcentaje de Productores Agrarios con Acceso al Mercado.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el porcentaje de productores agrarios con acceso al mercado asciende a 35%, en tanto el porcentaje de productores agrarios sin acceso al mercado asciende a 65%.

**Indicador: Número de Planes de negocios Implementados.**

En la Provincia de Huamanga del Departamento de Ayacucho, el número de planes de negocios implementados asciende a 70, en tanto la brecha asciende a 900 planes de negocios por implementar (Municipalidad Provincial de Huamanga, 2023, págs. 43-47).

El problema público identificado es el “**Malestar de la población por la deficiente calidad en los servicios públicos que brinda la Municipalidad**”, las municipalidades encabezan la lista con más quejas a nivel del país, así como lo demuestra el *ranking* de municipalidades provinciales con mayor número de quejas fundadas (se acreditó la vulneración de un derecho) es liderado por la Municipalidad Provincial del Callao, con 650 quejas; seguida de la Municipalidad Provincial del Santa, con 622 quejas. A continuación, se sitúa la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con 399 casos; mientras que los municipios de San Román, Trujillo, Jaén, Huamanga, Huaraz y Tumbes completan la lista de los nueve gobiernos provinciales más quejados a nivel nacional (Defensoría del Pueblo, 2022).

En base al problema público se ha realizado un diagnóstico situacional identificando Cinco problemas generales:

1. Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.
2. Demora o negativa injustificada en las respuestas a los trámites administrativos de los servicios públicos que se presentan ante las instituciones públicas.
3. La inadecuada infraestructura que tiene el Municipio.
4. Falta de un plan de capacitación a los funcionarios Públicos en calidad de servicio público.
5. Inadecuada atención y orientación a los Usuarios.

Identificando como **Problema principal: “Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga”**

En base al problema principal se ha realizado un diagnóstico prospectivo identificando la causa vital “Deficiente Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano” cuyo efecto principal es “Deficiente prestación de los servicios públicos”, se define el Objetivo Principal “Proponer un plan de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos” y para lograr cumplir este objetivo la institución cuenta con el siguiente FODA.

Tabla N° 20. : Análisis FODA

	Objetivo General	Objetivos Específicos
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponibilidad Presupuestal para el Plan de Desarrollo de Personas.</li> <li>○ Plan de Desarrollo de Personas.</li> <li>○ Atención al Ciudadano bajo procedimientos ya establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponibilidad Presupuestal para planes en simplificación de procesos administrativos y mejoramiento de equipamiento.</li> <li>○ Cuenta con los Documentos de Gestión: TUPA, Mapeo de Proceso entre otros documentos.</li> </ul>
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Existencia de un mercado de oferta de productos de capacitación y asistencia técnica sobre gestión municipal.</li> <li>○ Capacitaciones de parte de la Contraloría, la MEF y Gobierno Regional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asistencia Técnica por parte de las entidades Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.</li> </ul>
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deficiente gestión de Recurso Humano.</li> <li>○ Escaso trabajo en equipo y comunicación.</li> <li>○ Baja calidad y cobertura en los servicios públicos.</li> <li>○ Deficiente plan de capacitación municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escaso trabajo en equipo y comunicación.</li> <li>○ Retrasos o incumplimiento del POI.</li> <li>○ Deficiente gasto presupuestal.</li> </ul>
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ineficiente gestión municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de actualización de los Documentos de Gestión.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de una cultura institucional orientada a mejorar la calidad de capital humano municipal.</li> <li>○ Falta de mejoramiento y ampliación de la infraestructura donde se brindan los servicios públicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta de personal expertos en temas de simplificación de procesos.</li> <li>○ Falta de personal en temas de equipamiento.</li> </ul>
--	---	---

**Fuente:** Plan de Desarrollo de las Personas del 2021 y 2022 de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Plan Estratégico Institucional periodo 2019-2022 de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Informe de Evaluación de Implementación del Plan Operativo Institucional (POI). Periodo: Primer Semestre de 2022. Ayacucho, Diagnóstico de la situación de las Brechas de Infraestructura o de Acceso a Servicios. Invierte.pe. Ayacucho, Huamanga del 17 de enero 2023. Evaluación de Resultados de PEI-POI Correspondiente al año 2022. Ayacucho, Huamanga.

**Elaboración:** Propia.

## DIAMANTE DE COMPETITIVIDAD DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

El Diamante de Porter es un modelo que analiza la competitividad de los factores que generan ventajas competitivas a una empresa, regiones o comunidades.

El Diamante de Competitividad de los Objetivos de Investigación, que trata de ubicar las principales potencialidades con que cuenta la institución para lograr las metas-resultados-productos establecidos.

Tabla N° 21. : Diamante de Competitividad de los Objetivos de Investigación

Fuerzas de Objetivo	Objetivo Principal	Objetivo Específico 1	Objetivo Específico 2
<b>Estructura de la Rivalidad</b>	<p>El Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, Presidencia del Concejo de Ministros – PCM, Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MINP, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC y el gobierno regional desarrollan capacitación en temas generales constantemente para fortalecer la labor de los servidores públicos.</p> <p>Falta convenios con instituciones incluyendo las universidades y colegios profesionales los cuales brinden capacitaciones más específicas.</p>	<p>La Unidad de Organización y Modernización de la Municipalidad Provincial de Huamanga, es responsable de la actualización de documentos gestión realiza su trabajo conjuntamente con la Presidencia del Concejo de Ministros – PCM.</p> <p>Falta convenios con instituciones incluyendo las universidades e institutos, el cual permita que la municipalidad sea centros de investigación.</p>	<p>El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS, El Ministerio de Cultura, Defensoría del pueblo y el gobierno regional en coordinación de la Unidad de Organización y Modernización, Unidad de Bienes Patrimoniales y Equipo Mecánico, Gerencia de Desarrollo Territorial velan por los bienes del estado.</p> <p>Falta convenios con instituciones incluyendo las universidades, institutos y colegios profesionales como el CIP y CAP el cual apoyen en la correcta distribución y equipamientos de la Municipalidad.</p>
<b>Condiciones de la Demanda.</b>	<p>La Municipalidad Provincial de Huamanga cuenta con un total de 874 servidores públicos bajo los siguientes</p>	<p>La demanda corresponde a toda la población de la provincia de Huamanga de acuerdo con la INEI la</p>	<p>La demanda corresponde a toda la población de la provincia de Huamanga de acuerdo con la INEI</p>

	<p>regímenes laboral: Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728 y Decreto Legislativo N° 1057.</p>	<p>población proyectada de la provincia de Huamanga al 30 de junio de 2021 fue de 321 995 habitantes (INEI, 2021).</p> <p>Del total de la población se presentan quejas, las más recurrentes en 93.7 % del total de casos tramitados por vulneración de derechos y estuvieron relacionadas a 344 quejas por trámites y procedimientos en entidades públicas, 140 por servicios públicos, 124 por temas municipales, 100 por justicia, 30 por gestión del riesgo de desastres, 28 por integridad personal y 27 por seguridad pública.</p>	<p>la población proyectada de la provincia de Huamanga al 30 de junio de 2021 fue de 321 995 habitantes (Banco Central de Reserva del Perú Sucursal Huancayo, 2021).</p> <p>Del total de la población se presentan quejas, las más recurrentes en 93.7 % del total de casos tramitados por vulneración de derechos y estuvieron relacionadas a 344 quejas por trámites y procedimientos en entidades públicas, 140 por servicios públicos, 124 por temas municipales, 100 por justicia, 30 por gestión del riesgo de desastres, 28 por integridad personal y 27 por seguridad pública.</p>
<p><b>Condiciones de los Factores.</b></p>	<p><b>1. Recursos Humanos:</b></p>	<p><b>1. Recursos Humanos:</b> La Unidad de Organización y Modernización de la</p>	<p><b>1. Recursos Humanos:</b> La Unidad de Organización y Modernización de la</p>

	<p>La Municipalidad Provincial de Huamanga cuenta con un total de 874 servidores públicos.</p> <p>De los cuales 21 pertenecen a la oficina de Recursos Humano.</p> <p>No se cuenta con personal neto en capacitaciones.</p> <p><b>2. Recursos tecnológicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio de internet es deficiente por la cantidad de oficinas que cuenta la municipalidad, lo cual se repite en todas las sedes de la Municipalidad.</li> <li>- Cada oficina cuenta con equipo tecnológico (computadora, laptop).</li> </ul> <p><b>3. Recursos de Infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con 10 sedes distribuidas en toda la Provincial de Huamanga.</li> <li>- La Sede principal ubicada en el parque central de Huamanga</li> </ul>	<p>Municipalidad Provincial de Huamanga, cuenta con un total de 3 servidores públicos.</p> <p>No se cuenta con especialistas en tema de simplificación.</p> <p><b>2. Recursos tecnológico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio de internet es deficiente por la cantidad de oficinas que cuenta la municipalidad, lo cual se repite en todas las sedes de la Municipalidad.</li> <li>- La oficina cuenta con equipo tecnológico (computadora, laptop).</li> </ul> <p><b>3. Recursos de Infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con un ambiente ubicado en la sede central.</li> </ul> <p><b>4. Recursos económicos:</b></p> <p>El Plan Operativo Institucional 2023, la disponibilidad presupuestal para la atención Simplificación de Procedimientos</p>	<p>Municipalidad Provincial de Huamanga, cuenta con un total de 3 servidores públicos, la Gerencia de Desarrollo Territorial con un total de 6 servidores públicos y Unidad de Bienes Patrimoniales y Equipo Mecánico con un total de 15 servidores públicos.</p> <p>No se cuenta con especialistas en tema de infraestructura y equipamiento.</p> <p><b>2. Recursos tecnológicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada oficina cuenta con equipo tecnológico (computadora, laptop).</li> </ul> <p><b>3. Recursos de Infraestructura:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se cuenta con 10 sedes distribuidas en toda la Provincial de Huamanga.</li> </ul> <p>La Sede principal ubicada en el parque central de Huamanga</p>
--	--	---	---

	<p>cuenta con 15 órganos/unidades de un total de 46.</p> <p>- La presentación documentaria se realiza en la Unidad de Atención al vecino ubicado en la sede principal, sin embargo, el seguimiento de dicho documento se realiza en las demás 10 sedes de la Municipalidad.</p> <p><b>4. Recursos económicos:</b></p> <p>La disponibilidad presupuestal para la atención del Plan de Desarrollo de personas 2022, es de S/ 88 025.00 con fuente de financiamiento de recursos ordinarios de la entidad.</p> <p>La disponibilidad presupuestal para la atención del Plan de Desarrollo de personas 2023, es de S/ 94 746.89 con fuente de financiamiento de recursos ordinarios de la entidad. Del cual</p>	<p>Administrativos (TUPA) es de S/ 11,425.80, para la elaboración del Mapeo de Procesos es de S/ 23,425.80 y la Capacitación del Personal en Documentos de Gestión es de S/ 17,800.80. Del cual no se logra el total de las metas y objetivos programados.</p>	<p>cuenta con 15 órganos/unidades de un total de 46.</p> <p>- La presentación documentaria se realiza en la Unidad de Atención al vecino ubicado en la sede principal, sin embargo, el seguimiento de dicho documento se realiza en las demás 10 sedes de la Municipalidad.</p> <p><b>4. Recursos económicos:</b></p> <p>En la Unidad de Abastecimiento, la disponibilidad presupuestal para la distribución de Bienes al Área Usuaria de Manera Ordenada y Oportuna año 2023 según POI, es de S/ 73 407.61.</p> <p>En la Unidad de Bienes Patrimoniales y Equipo Mecánico la disponibilidad</p>
--	--	--	--

	no se logra el total de las metas y objetivos programados.		presupuestal para la Verificación Inopinada de los Bienes Patrimoniales en todas las direcciones Generales y Subgerencias de la MPH año 2023 según POI, es de S/ 96 507.86, para la Asignación de Bienes a los Trabajadores de la MPH es de S/ 96 507.86 y Ejecución del Mantenimiento de los Locales de la Municipalidad Provincial de Huamanga es de S/ 96 507.86. Del cual no se logra el total de las metas y objetivos programados.
<b>Industrias Relacionadas y de Apoyo</b>	El Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, Presidencia del Concejo de Ministros – PCM, Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS, Ministerio de la Mujer y	Presidencia del Concejo de Ministros – PCM trabajo articulado con la Unidad de Organización y Modernización de la Municipalidad Provincial de Huamanga.	El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS, El Ministerio de Cultura, Defensoría del pueblo y el gobierno regional en coordinación de la Unidad de Organización y

	<p>Poblaciones Vulnerables – MINP, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC y el gobierno regional apoyan en fortalecer las capacidades de los servidores públicos.</p>		<p>Modernización, Unidad de Bienes Patrimoniales y Equipo Mecánico, Gerencia de Desarrollo Territorial apoyan en el buen uso de los bienes públicos.</p>
<p><b>Factor Político, Leyes y Normas</b></p>	<p>La Municipalidad Provincial de Huamanga por pertenecer a los gobiernos locales debe cumplir sus funciones de acuerdo con las Normas legales Vigentes como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Constitución Política del Perú</li> <li>Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades</li> <li>Ley 28056, Ley Marco del Proceso de Presupuesto Participativo</li> <li>Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General</li> <li>Ley 27783, Ley de Bases de Descentralización</li> <li>Ley 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento</li> </ol>	<p>La Municipalidad Provincial de Huamanga por pertenecer a los gobiernos locales debe cumplir sus funciones de acuerdo con las Normas legales Vigentes como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y su Modificatoria Decreto Legislativo 1272.</li> <li>Decreto Supremo N°062-2009-PCMI Aprueba el formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y establece posiciones para su aplicación, Decreto Supremo N°064-2010-PCM: Aprueba la</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley N° 29151 Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.</li> <li>- Las demás normas que regulan las funciones de responsabilidad compartida o exclusiva de gobiernos locales.</li> </ul>

	<p>g) Decreto Ley 776, Ley de Tributación Municipal y sus modificatorias</p> <p>h) Ley 28611, Ley General del Ambiente</p> <p>i) Ley 29090, Ley de Regulación de Habilidades Urbanas y de Edificaciones.</p> <p>j) Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.</p> <p>k) Decreto Legislativo N° 1377, que fortalece la Protección integral de niñas, niños y adolescentes.</p> <p>l) Decreto Legislativo N° 1440, que crea el Sistema Nacional de Presupuesto Público.</p> <p>m) Decreto Legislativo N° 1252, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.</p> <p>n) Decreto Supremo 058-2014-PCM que aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de</p>	<p>metodología para determinar los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en el TUPA, Decreto Legislativo N°1246: Decreto legislativo que aprueba diversas medidas de simplificación administrativa., Decreto Supremo 004-2019-JUS, Decreto supremo que aprueba el texto único ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General y según al Decreto Supremo N° 164-2020-PCM; Decreto Supremo que aprueba el procedimiento administrativo Estandarizo de acceso a la información pública creada u obtenida por el entidad que se encuentre en su posesión o bajo</p>	
--	---	---	--

	<p>Seguridad en Edificaciones y sus modificatorias</p> <p>o) Las demás normas que regulan las funciones de responsabilidad compartida o exclusiva de gobiernos locales.</p>	<p>su control se debe realizar la respectiva actualización.</p> <p>c) Las demás normas que regulan las funciones de responsabilidad compartida o exclusiva de gobiernos locales.</p>	
--	---	--	--

**Fuente:** El Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, Presidencia del Consejo de Ministros – PCM, Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MINP, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC y el gobierno regional. Reglamento de Organización y Funciones (ROF) - 2021, de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Banco Central de Reserva del Perú Sucursal Huancayo. (2021). Caracterización del Departamento de ayacucho. Huancayo: Banco Central de Reserva del Perú, Informe de Evaluación de Implementación del Plan Operativo Institucional (POI). Periodo: Primer Semestre de 2022. Ayacucho, Evaluación de Resultados de PEI-POI Correspondiente al año 2022. Ayacucho, Huamanga, INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Perú: Indicadores de Gestión Municipal, (s.f.), Plan de Desarrollo de las Personas 2022 de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Provincial de Huamanga. (2019-2022) y <https://spijweb.minjus.gob.pe/>.

**Elaboración:** Propia.

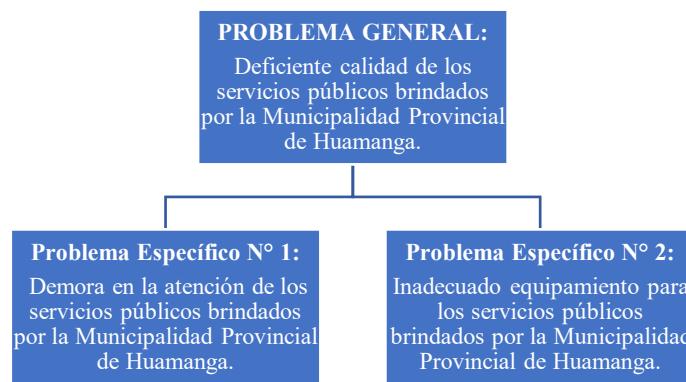
### 1.3. Formulación del Problema

#### 1.3.1. Formulación del Problema General

Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.

#### 1.3.2. Formulación del Problema Específicos

<b>Problema específico N° 1</b>	Demora en la atención de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.
<b>Problema específico N° 2</b>	Inadecuado equipamiento para los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.



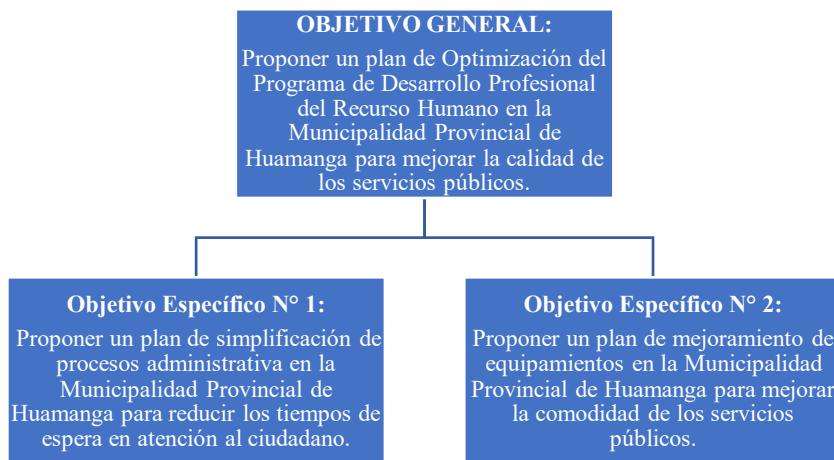
### 1.4. Objetivos

#### 1.4.1. Objetivo General

Proponer un plan de Optimización del Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos.

#### 1.4.2. Objetivos Específico

<b>Objetivo específico N° 1</b>	Proponer un plan de simplificación de procesos administrativa en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.
<b>Objetivo específico N° 2</b>	Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos.



## 1.5. Metodología

- **Clasificación de la Investigación**

### TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

#### Propósito de Investigación

El propósito de investigación es *aplicada-propositiva*, ya que se basa en el diseño y la aplicación de un plan de mejora que busca encontrar innovaciones que resuelvan problemas concretos a través de los instrumentos, técnicas de análisis y clasificación de actividades (Revisión documental, trabajo de campo, análisis y redacción) que optimicen el Programa de Desarrollo Profesional del Recurso Humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga que Mejore la Calidad del Servicio Público en beneficio de la ciudadanía.

#### Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación es *descriptivo y exploratorio*.

#### Método de la Investigación

El método de la investigación es *analítico*.

#### Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es mixto (*cuantitativo y Cualitativo*).

## **Diseño de la Investigación**

Para el diseño de investigación es de tipo *No Experimental*, se desarrolló a partir del análisis del comportamiento humano y las variables que la relacionan formando la matriz de consistencia cuyo eje central son las hipótesis de investigación.

En base a las hipótesis y variables independientes planteadas en la matriz de consistencia se formuló la matriz de operacionalización de variables e indicadores, aplicando finalmente técnicas de análisis y clasificación de actividades de investigación (Revisión documental, trabajo de campo, análisis y redacción).

- **Población y muestra**

La población considera para la siguiente investigación es el conjunto de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga y los ciudadanos de la Provincia de Huamanga.

## **Técnicas de análisis e instrumentos**

Las técnicas de análisis que se utilizan son procesamiento de información, análisis cuantitativos y cualitativos el cual se detalla en la *MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES*.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.

VARIABLE DEPENDIENTE PRINCIPAL	INDICADOR VARIABLE DEPENDIENTE PRINCIPAL	¿QUÉ TENGO QUE DEMOSTRAR?	¿QUÉ TENGO QUE LOGRAR?	¿QUÉ TENGO QUE HACER?
1. Indicadores de Mejora de la calidad de los servicios públicos.	<p>1.1. Porcentajes de quejas por el tiempo de atención.</p> <p>1.2. Porcentaje de quejas por la incomodidad de los equipamientos en ambientes de atención.</p>	<p>1.1. En nivel de malestar de la ciudadanía por el tiempo de atención.</p> <p>1.2. En nivel de incomodidad de la ciudadanía por los equipamientos en ambientes de atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de desarrollo profesional.</li> <li>➤ Plan de optimización de recursos con un buen presupuesto.</li> <li>➤ Informe de mejoramiento de la calidad del programa de formación profesional.</li> <li>➤ Informe situacional del equipamiento en los ambientes de atención al ciudadano.</li> </ul>	<p><b>1. Revisión documental</b> Documentación institucional tales como: libros y portal de quejas, Plan de desarrollo de personal, PEI, POI, ROF, MOF, entre otros.</p> <p><b>2. Trabajo de campo</b> Realizar encuesta.</p> <p><b>3. Análisis y Redacción</b> Analizar y procesar la información.</p>

VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADOR VARIABLE DEPENDIENTE ESPECIFICA	¿QUÉ TENGO QUE DEMOSTRAR?	¿QUÉ TENGO QUE LOGRAR?	¿QUÉ TENGO QUE HACER?
1. Reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.	<p>1.1. Porcentaje de tiempo reducido en la atención al ciudadano.</p> <p>1.2. Porcentaje de aumento de ciudadanos atendidos.</p> <p>2.1. Porcentaje de tiempo reducidos en la cadena de actividades del fluograma de los procesos administrativos.</p>	<p>1.1. Con el indicador demostramos el tiempo adecuado para la atención al usuario.</p> <p>1.2. Establecer un padrón de ciudadanos atendidos por día el cual reducirá la tardanza y disconformidad de los trámites solicitados por los ciudadanos.</p> <p>2.1. Con el indicador demostramos el tiempo adecuado y el fluograma de los procesos administrativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propuesta de procesos simplificados.</li> <li>➤ Informe sobre tiempo y su reducción.</li> </ul>	<p><b>1. Revisión documental</b> Documentación institucional tales como: Manual de Procesos.</p> <p><b>2. Trabajo de campo</b> Revisar la cadena de actividades y determinar los flujos de atención.</p> <p><b>3. Análisis y Redacción</b> Analizar y procesar la información de los fluogramas de los procesos administrativos.</p>
1. Mejorar la comodidad de los servicios públicos.	1.1. Número de personas atendidas en lugares apartados o sea cubículos personalizados.	1.1. El nivel de malestar del ciudadano en presentar y realizar seguimiento de sus documentos debido a que las oficinas están apartadas de la sede central.	➤ Propuesta de adquisición de una infraestructura apropiada para los ciudadanos.	<p><b>1. Revisión documental</b> Documentación institucional tales como: Mapa de los ambientes de la municipalidad y reporte de módulos.</p>

	<p>1.2. Utilización de la Capacidad Física del Municipio.</p>	<p>1.2. En nivel de Incomodidad de los ciudadanos en la atención de los servicios públicos porque los ambientes son limitados.</p>	<p><b>2. Trabajo de campo</b> Verificar el funcionamiento de los ambientes de la municipalidad</p> <p><b>3. Análisis y Redacción</b> Analizar y procesar.</p>
--	---	--	---

## **Técnicas estadísticas**

En base a la recopilación, organización y análisis de información se elaborarán tablas y gráficos de manera sistemática, para facilitar la interpretación de los datos, así como permitirá la comparación y conclusiones de la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes Bibliográficos

**Tesis de Posgrado: ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.A.**

**Autores:** Jesús Daniel Morisaki Mego.

La investigación presentada por Morisaki, J (2021) plantea como Problema general de investigación: Deficiencias en la gestión del talento humano administrativo en la agroindustrial Tumán, limita los niveles de desarrollo de las competencias laborales.

El Objetivo principal de investigación: Elaborar una estrategia de desarrollo del Talento Humano Administrativo para mejorar los niveles de competencias laborales en la Empresa Agroindustrial Tumán S.A.A.

La justificación El estudio indaga establecer en qué niveles se encuentra las competencias del personal laborioso administrativos de la empresa agroindustrial, donde se mostrarán los indicadores para poder mejorar el desarrollo del talento humano. El estudio se profundiza en el tema de las competencias de los colaboradores para poder elevar su desarrollo personal y profesional, logrando que ejerzan un óptimo desempeño en su puesto de trabajo y contribuya al éxito de la organización.

La Metodología: El diseño de investigación es cuasi experimenta. Se enmarcó en el diseño “Descriptivo”.

En la investigación presentada por Morisaki, J (2021) concluye en:

- La investigación se fundamentó en teorías de diversos autores de reconocimiento tales como autores Espín (2017), Naumov (2018), Olaz (2018) y Alles (2016), cuyas teorías abordan el desarrollo del talento humano, y las competencias laborales de los colaboradores.
- En lo que concierne al objetivo caracterizar las tendencias históricas del proceso de desarrollo del talento humano administrativo, este estudio abordó lo plasmado por Chiavenato (2009) que hace una secuencia cronológica de cómo ha evolucionado este proceso desde los inicios de la administración científica y, Alles (2005) se enfoca como está este proceso en la actualidad, haciendo hincapié a los tres pilares selección, desempeño y desarrollo del talento humano. Se caracterizó como ha sido las corrientes

en el proceso de las competencias del talento humano en el mundo empresarial, las mismas que han tomado gran notoriedad en esta última década por la globalización, el auge tecnológico y digital. El estudio toma en cuenta las competencias más requeridas en la actualidad y que permiten el éxito en las organizaciones, las mismas que son idóneas para la empresa agroindustrial.

Y da como recomendación:

- Llevar a cabo la estrategia de desarrollo del talento humano en la Empresa Agroindustrial Tumán S.A.A., siendo la Gerencia de Recursos Humanos la que tendrá un rol protagónico en la ejecución de la misma.
- Considerarse la total asignación de recursos económicos para llevar a cabo la estrategia, teniéndose cuidado de no obviar ninguna actividad o acciones por recortes presupuestarios. La Gerencia de Finanzas hace la reservación económica respectiva.
- Se encomienda que las actividades correspondientes a capacitaciones se efectúen al interior de las instalaciones administrativas de la empresa agroindustrial y en horario laboral, para que los trabajadores puedan participar mayoritariamente y con voluntad.

La presente Tesis Estrategia de Desarrollo del Talento Humano Administrativo para Mejorar las Competencias Laborales en la Empresa Agroindustrial Tuman S.A.A. determina que la calidad de trabajo es deficiente debido a la poca logística proveída tanto en tecnología de la información y software, así como en lo referente a la falta de capacitación técnico–profesional en la organización, siendo esta última parte vital para el desarrollo de su talento humano.

**Tesis de Doctorado: Propuesta de programa de desarrollo de personas basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019.**

**Autores:** Mtra. Flor del Milagro Julca Paredes.

La investigación presentada por Julca, F (2019) plantea como Problema principal de investigación: ¿En qué medida el programa de desarrollo de personas basado en el compromiso organizacional mejorará el servicio administración en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019?

El Objetivo principal: Promover el programa de desarrollo de personas fortaleciendo el compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad.

La Metodología: Enfoque Mixto, Tipo es Cualitativo con un enfoque mixto de tipo aplicada proyectiva.

En la investigación presentada por Julca, F (2019) concluye en:

- Se ha logrado identificar el estado actual del servicio administrativo en la UGEL 04 – TSE, concluyendo que se brinda un servicio ineficiente, demora de plazos y vencimientos, no se ha implementado un seguimiento para la atención de los documentos ingresados y se tienen en cuenta intereses personales en la atención de los mismos, pero se tiene la intención de brindar un buen servicio, el área de administración no ha logrado promover un ambiente laboral que garantice la buena atención a los administrados y dirección ha implementado acciones preventivas y correctivas desconocidas o poco difundidas para los servidores.
- Los fundamentos teóricos manifiesta que el compromiso organizacional se evidencia a través del trabajo responsable, la lealtad, la gratitud hacia la institución que le aporta con capacitación y/o otros, se contrasta con lo manifestado por los servidores públicos; la identificación hacia su institución aún está en proceso evidenciándose falta de lealtad por algunos servidores, sin embargo, a pesar de todas las debilidades en el sistema administrativo, se reconoce que la UGEL brinda un servicio adecuado que podría llegar a ser eficiente.
- Se ha construido la propuesta del Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, ésta promueve el desarrollo personal y profesional de forma individual y de trabajo en equipo.
- Se ha validación el Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, ésta ha sido realizada por un especialista con experiencia en la administración pública, con más de veinte años al servicio de la educación peruana. Se manifestó que la propuesta es consistente, viable, confiable y pertinente para la institución donde se aplicará.

Y da como recomendación:

- Implementar un sistema informático al interno de la institución que permita advertir la situación de los plazos para evitar las responsabilidades

administrativas, estableciendo un sistema de monitoreo al interno para garantizar la atención oportuna y con el tiempo la autonomía de las áreas para cumplir con las obligaciones, así mismo, implementar medidas preventivas y correctivas de conocimiento público que tengan como objetivo superar las debilidades administrativas.

- Tener en cuenta el conocimiento teórico para sustentar la implementación de actividades que generen actitudes de identificación de los servidores para mejorar la calidad del servicio administrativo, desarrollando actividades institucionales que promuevan el compromiso y gratitud por parte de los servidores para mejorar la atención y el servicio administrativo.
- Recomendación 3. Implementar el Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, promoviendo el desarrollo personal y profesional a través de los talleres propuestos.
- Aplicar el Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este.
- Consultar a expertos sobre las propuestas de innovación que se pretende aplicar; insertándolas en los planes de mejora institucional.

La propuesta “Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este”, se concibe el compromiso organización como el conjunto de acciones de elevado esfuerzo que hacen los trabajadores por la identificación con la institución, muestra de ello es el sentido de lealtad y respeto a las normas que se desarrollan en los servidores como retribución por lo que la institución les brinda, llámeselos capacitaciones para su desarrollo personal y profesional así como espacios de estímulo y reconocimiento en la misma institución. el compromiso organizacional para garantizar el servicio de calidad, el estudio e investigación realizada tiene una perspectiva formativa sólida en cuanto a la superación del problema identificado y la mejora sostenida de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este.

**Tesis de Posgrado: Incidencia de la formación del recurso humano en la situación competitiva de las medianas empresas de confección de tejido de punto de Atuntaqui**

**Autores:** Cevallos Gómez, María José

La investigación presentada por Cevallos, M. (2020) plantea como Problema de Investigación: ¿Existe relación entre la educación formal técnica del individuo y su capacitación en conexión con la competitividad de las empresas de confección de tejido de punto en la ciudad de Atuntaqui, de forma particular?

El Objetivo principal de investigación: Establecer cómo la formación y capacitación de confeccionistas influye en la competitividad de medianas empresas de confección en tejido de punto de Atuntaqui y uno de los objetivos específicos: Establecer desde una perspectiva teórica la incidencia de la formación del recurso humano en medianas empresas de confección de tejido de punto en la competitividad de las empresas, Identificar la situación de formación previa, procesos de selección y capacitación en las medianas empresas, mediante estudio de casos empresariales y Generar propuestas para mejorar la formación del recurso humano en Atuntaqui.

La Hipótesis: El presente trabajo académico demuestra que las empresas que cuentan con personal calificado son más competitivas.

La justificación proporcionará datos que serán aporte para el sector productivo textil, estos elementos nacen de la investigación, donde se describe que la capacitación, formación y entrenamiento empresarial, son los factores que influyen de forma directa en la competitividad de las empresas de confección de tejido de punto.

La Metodología: método de naturaleza deductiva recolectando datos cuantitativos y cualitativos de una realidad única y específica del sector confección.

En la investigación presentada por Cevallos, M. (2020) concluye en:

- El presente trabajo académico, la capacitación y la formación influyen en los resultados de productividad y calidad, y, por tanto, en la competitividad de las empresas de confección de tejido de punto pues los trabajadores requieren de una destreza específica para la utilización de maquinaria, manejo de tiempos estándar, y trabajo en equipo para cubrir todas las operaciones que se requieren para obtener una prenda terminada a tiempo y con calidad.

Y da como recomendación:

- Este trabajo académico no pretende ser una conclusión sino el inicio o punto de partida de nuevos procesos investigativos orientados a mejorar la productividad y competitividad de las empresas de confección de tejidos de punto de esta región e incluso a nivel nacional. Los colegios de bachilleratos técnicos requieren mayor apoyo del estado mejorando las mallas

curriculares, dotándoles con maquinaria que les permita aprender de forma real las tareas a ejecutar. Incentivando también valores y ética. Llegar a un consenso sobre la necesidad de formar mano de obra calificada, así como emprendedores, permitiría dar cabida para las dos partes, fruto de una orientación vocacional acertada, tomando en cuenta las necesidades, motivación y habilidades de cada individuo en coordinación con las necesidades industriales.

La relación entre la educación formal técnica del individuo y su capacitación en conexión con la competitividad de las empresas es positiva, la capacitación y formación influyen en la productividad, calidad y la competitividad de la empresa. La implementación de un plan acorde a la capacitación y formalización de los técnicos para garantizar la productividad y calidad de los productos.

**Tesis de Posgrado: La Gestión Estratégica y su Incidencia en el Desarrollo del Potencial Humano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2021**

**Autores:** Lara Tapia, María Isabel

La investigación presentada por Lara, M. (2021) plantea como Problema general de investigación: ¿Cómo la gestión estratégica incide en el desarrollo del potencial humano en la municipalidad provincial de Huánuco, 2021?

El Objetivo principal de investigación: Determinar la incidencia de la gestión estratégica en el desarrollo del potencial humano en la municipalidad provincial de Huánuco, 2021.

La Hipótesis: La gestión estratégica incide significativamente en el desarrollo del potencial humano en la municipalidad provincial de Huánuco, 2021.

La Metodología: Tipo: Aplicada, Nivel: Explicativo, Diseño: No experimental de corte transversal.

En la investigación presentada por Idrogo, S. (2022) concluye en:

- La investigación ha determinado que la Gestión estratégica incide moderadamente en el Desarrollo del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2021. Debido a que la estadística inferencial así lo demuestra, ya que la Rho de Spearman entre la variable Gestión estratégica y la variable Desarrollo del potencial humano del personal administrativo, es de 0.540 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de

Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0,016 siendo menor que 0,05, indicando que la correlación es significativa; por lo que se rechaza la hipótesis nula.

- La investigación ha explicado que la Gestión estratégica incide moderadamente en la Capacitación del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2021. Debido a que la estadística inferencial así lo demuestra, ya que la Rho de Spearman entre la variable gestión estratégica y la variable capacitación del potencial humano del personal administrativo, es de 0.610 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada y además los datos poseen un nivel de significancia de 0,003 siendo menor que 0,05, indicando que la correlación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Y da como recomendación:

- Los gerentes, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco deben de tener claro que la Gestión estratégica es una herramienta para enfrentar con éxito los problemas y desafíos; y para ello deben de trabajar de forma unánime generando planes estratégicos que ayuden a tomar buenas decisiones para la mejora de procesos en la entidad.
- Desarrollar capacitaciones permanentes a todos los gerentes, funcionarios y/o trabajadores para la mejora continua del potencial humano.
- Al gerente y Subgerente de la gerencia de Recursos humanos, es de suma importancia el diseño y la implementación de un plan de Gestión estratégica que influya significativamente en el desarrollo del Potencial humano de todos los gerentes, funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

La gestión estratégica incide en el desarrollo del potencial humano en la municipalidad provincial de Huánuco, la incidencia es moderada, para lo cual es necesario generar planes estratégicos que mejoren la gestión del municipio, la implementación de plan de desarrollo de capacitación acorde al plan de gestión estratégica mejorara el potencial humano del municipio y garantizara un buen trato al ciudadano.

Tabla N° 22. : CUADRO COMPARATIVO DE LOS ANTECEDENTES

Título	Principales Aportes de la Tesis	Variable Principales		Tipo de Método	Datos Generales			
		Dependiente	Independiente		Doc.	Autor Año	Univ. o Entidad	Fuente
Estrategia de Desarrollo del Talento Humano Administrativo Para Mejorar las Competencias Laborales en la Empresa Agroindustria I Tumán S.A.A.	El estudio toma en cuenta las competencias más requeridas en la actualidad y que permiten el éxito en las organizaciones, las mismas que son idóneas para la empresa.	Competencia laboral	Estrategia de desarrollo del talento humano administrativo.	El diseño de investigación es cuasi experimental. Se enmarcó dentro del diseño “Descriptivo”	Tesis de Maestría.	Morisaki Mego Jesús Daniel, 2021	Universidad Señor De Sipán	<a href="https://repositorio.usss.edu.pe/bitstream/20.500.1/2802/859/6/Morisaki%20Mego%20Jesus%C3%B3nC3%BAs%20Daniel.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://repositorio.usss.edu.pe/bitstream/20.500.1/2802/859/6/Morisaki%20Mego%20Jesus%C3%B3nC3%BAs%20Daniel.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>

Propuesta de programa de desarrollo de personas basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019.	La propuesta del Programa de desarrollo de personas para mejorar el compromiso organizacional en el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este, ésta promueve el desarrollo personal y profesional de forma individual y de trabajo en equipo es consistente, viable y confiable.	Compromiso Organizacion al.	Servicio	Enfoque Mixto, Tipo es Cualitativo con un enfoque mixto de tipo aplicada proyectiva.	Tesis de Doctorado .	Mtra. Flor del Milagro Julca Paredes, 2019.	Universidad César Vallejo.	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1/2692/45766/Julca_PFDM-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=Y">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.1/2692/45766/Julca_PFDM-SD.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=Y</a>
---	---	-----------------------------	----------	--	----------------------	---	----------------------------	---

Incidencia de la formación del recurso humano en la situación competitiva de las medianas empresas de confección de tejido de punto de Atuntaqui	Los nuevos procesos investigados orientados a mejorar la productividad y competitividad de las empresas de confección de tejidos de punto de esta región e incluso a nivel nacional.	➤ Competitividad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad.</li> <li>➤ Precio.</li> <li>➤ Tecnología.</li> <li>➤ Capacitación.</li> <li>➤ Canales de Distribución.</li> </ul>	Método de naturaleza deductiva recolectando datos cuantitativos y cualitativos de una realidad única y específica del sector confección.	Tesis de Posgrado.	Cevallos Gómez, María José, 2020.	Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador	<a href="https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7586">https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7586</a>
La Gestión Estratégica y su Incidencia en el Desarrollo del Potencial Humano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, la incidencia es moderada, para lo cual es necesario generar planes estratégicos que mejoren	La gestión estratégica incide en el desarrollo del potencial humano en la municipalidad provincial de Huánuco, la incidencia es moderada, para lo cual es necesario generar planes estratégicos que mejoren	Desarrollo del potencial humano	Gestión estratégica	Tipo: Aplicada, Nivel: Explicativo, Diseño: No experimental de corte transversal.	Tesis de Posgrado.	Lara Tapia, María Isabel, 2021.	Universidad Nacional Hermilio Valdizán	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7694">https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7694</a>

d Provincial de Huánuco, 2021	la gestión del municipio, la implementación de plan de desarrollo de capacitación acorde al plan de gestión estratégica mejorara el potencial humano del municipio y garantizara un buen trato al ciudadano						
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Tabla N° 23. : CUADRO EXITOSOS DE APLICACIÓN DEL APÓRTE PRINCIPAL DE SU TESIS (BENCHMARKING)

País o Lugar	Empresa o Institución	Aspectos que Prioriza de la tesis considerada	Factor o Factores Críticos de Éxito	FCE que Recoge para su Tesis
Venezuela	Municipio de Baruta (Miranda, Venezuela)	Registro Civil en Línea Un sistema de registro civil en línea que permite a los ciudadanos realizar diferentes trámites desde cualquier lugar y en el menor tiempo posible.	Implementación de Herramientas Virtuales para optimizar los recursos de los diferentes trámites.	Herramientas Virtuales.
Brasil	Municipio de São Bernardo do Campo (San Pablo, Brasil)	Você SBC – Mantenimiento Urbano Participativo Un sistema de gestión pública participativa para la administración de 114 servicios, que se nutre de información municipal, fiscal, empresarial y de un mapeo móvil georreferenciado.	Un sistema de gestión pública acorde a la normativa vigente con los objetivos articulados.	Sistema de Gestión Pública.
Italia	AMX es uno de los mayores fabricantes de dispositivos de control audiovisual (aunque pertenece al	AMX es famosa por su concepto de “área de trabajo abierta”. El “área de trabajo abierta” supone la integración de todos los niveles de la escala de mando de la empresa en un mismo espacio físico.	El principal activo de la marca es el conocimiento, este debe compartirse entre todas las esferas del negocio.	Competencia.

	grupo Samsung Electronics)			
Holanda	Heineken	<p>Planes de carrera.</p> <p>Un software de evaluación del desempeño es una herramienta de gran utilidad para medir el rendimiento laboral de los empleados, incentivar el esfuerzo y crear planes de carrera que contribuyan a retener a los mejores trabajadores.</p>	<p>La posibilidad de optar a un puesto de mayor responsabilidad dentro de la marca. De este modo, se fomenta la ambición profesional al tiempo que se crea una cultura corporativa muy apreciada por la plantilla.</p>	Cultura corporativa.
Nueva escocia (Canada)	Grupo Scotiabank	<p>Plan de Desarrollo</p> <p>Ofrecerles la formación y las oportunidades necesarias para que puedan desarrollar carreras profesionales de éxito</p>	<p>Plan de Desarrollo en el que cada trabajador tiene asignadas qué competencias necesita desarrollar, se establece un plan de actuación para que las alcance y se realiza un seguimiento. Además, se analiza cuáles son sus actitudes ante los nuevos retos en reuniones con los responsables.</p>	Plan de Desarrollo profesional.

## 2.2. Bases Teóricas

La presente tesis se ubica en el campo de Organización del Estado cuyo tema se enmarca en el Sistema de Recursos Humanos y Talento Humano.

Según Sanabria, P. (2015) Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano

El recurso humano es uno de activos más relevantes de las organizaciones y de los países. En particular, la adecuada formación y gestión del recurso humano se ha convertido en una de las prioridades para las naciones. Las organizaciones son sistemas complejos que se basan en el equilibrio entre los incentivos organizacionales para sus empleados y las contribuciones por parte de estos hacia la organización.

Contar con el talento humano adecuado debe empezar a ser una prioridad para las entidades públicas, precisamente porque es por medio de estas que se define el rumbo del país. El Estado, como principal regulador de las relaciones y actividades entre los ciudadanos, debe contar con los mejores profesionales de todas las áreas del conocimiento en aras de generar las condiciones propicias para avanzar hacia una economía altamente competitiva y un desarrollo equitativo.

Ilustración N° 8. : Categorías clave de GTH en el público

Tabla 1. Categorías clave de GTH en el sector público

1. Reclutamiento, selección, retención y desvinculación	Esta categoría exhibe los procesos llevados a cabo en la organización para atraer candidatos idóneos a ocupar determinado puesto (reclutamiento). En este punto son valorados y contratados de acuerdo con sus competencias (selección). Una vez ingresan se llevan a cabo diversas prácticas que lleven al empleado a quedarse en la entidad (retención). Por último, se establecen procesos específicos y condiciones para salir de la entidad o del sector público (desvinculación).
2. Formas de contratación y diseño de puestos de trabajo	Se refiere a los procesos mediante los cuales las entidades definen las características (competencias, funciones y responsabilidades, entre otras) de un determinado puesto de trabajo, al igual que se establecen las formas de contratación de los servidores públicos (de carrera, temporales, contratistas, medio tiempo, tercerización y regímenes especiales, entre otros).
3. Compensación	Incluye tanto el salario regular que reciben los funcionarios por el cumplimiento de sus funciones, como los eventuales instrumentos, monetarios o no, para motivar la acción de los empleados públicos (pagos, bonos ocasionales, primas, planes de beneficios y bienestar, entre otros).
4. Gestión del desempeño	Se refiere a los mecanismos aplicados en la entidad para realizar una valoración del trabajo del funcionario y su desempeño dentro de la organización.
5. Desarrollo personal y profesional	Son las prácticas empleadas por la entidad para incrementar las competencias y los conocimientos de los servidores públicos, requeridos para el cumplimiento de sus funciones.
6. Negociación colectiva	Proceso mediante el cual la entidad realiza un convenio con representantes reconocidos por la misma entidad, sobre temas relacionados con la GTH (beneficios, compensación, procesos, prácticas, etcétera).
7. Manejo de la diversidad	Prácticas que se realizan para disminuir las diferencias dadas por la diversidad en las entidades públicas.
8. Rol de la Unidad de Personal	Prácticas, procesos y procedimientos que realiza la Unidad de Personal, tanto a nivel central del gobierno como al nivel de cada una de las organizaciones, con el fin desarrollar la misión que la organización o el Estado le ha encomendado.

Fuente: Sanabria, 2015, p. 28.

Según SERVIR (2018), PROFESIONALIZANDO EL SERVICIO CIVIL, Reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), como ente rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado peruano, tiene como uno de sus principales objetivos impulsar, a través de diversas acciones, la implementación del tránsito de entidades y servidores a la Ley del Servicio Civil, con el fin de brindar a miles de servidores públicos y ciudadanía en general la posibilidad de contar con información relevante y clara para el fortalecimiento de la reforma del servicio civil a través del conocimiento de sus normas básicas y procedimientos de implementación.

La gestión de los recursos humanos en el Estado ha sufrido constantes cambios y, en paralelo, se han realizado una serie de reformas. SERVIR emprende una reforma sin precedentes en el Estado peruano, que establece un nuevo modelo del servicio civil aplicable a todos los niveles de gobierno, poniendo énfasis en la profesionalización de la función pública para la mejora de los servicios prestados a los ciudadanos.

La reforma implica nuevas reglas que abarcan temas como el mérito, la capacitación, la evaluación de desempeño, una nueva organización de puestos, una nueva estructura de compensaciones y, sobre todo, una mejora interna en las entidades como parte del proceso de implementación del nuevo régimen del servicio civil. Estas medidas se vinculan directamente con una mejora en el servicio al ciudadano, para brindarle servicios de calidad, de forma oportuna y satisfaciendo sus reales necesidades.

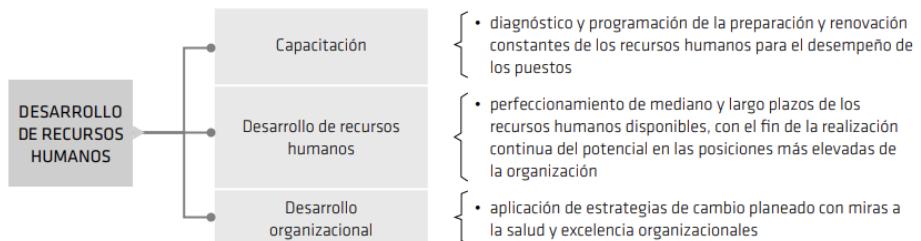
## **PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL**

Según Chiavenato, I (2011). Administración De Recursos Humanos, El Capital Humano De Las Organizaciones.

Según el autor los procesos de desarrollo de recursos humanos incluyen las actividades de capacitación (Diagnóstico y programación de la preparación y renovación constante de los recursos humanos para el desempeño de los puestos), desarrollo del personal (Perfeccionamiento de mediano y largo plazo de los recursos humanos disponibles con el fin de la realización continua del potencial en las posiciones más elevadas de la organización) y

desarrollo organizacional (aplicación de estrategias de cambio plateado con miras a la salud y excelencia organizacionales).

Ilustración N° 9. : Desarrollo de Recurso Humano



Fuente: Chiavenato, 2011, p. 106

Según Pezo, A. (2002) Gestión estratégica del capital Humano.

Si las personas en una institución no tienen el conocimiento de necesario ni las habilidades necesarias para realizar los trabajos que tienen que hacer y satisfacer a las personas que en la sociedad requieran de sus servicios o productos, entonces la institución no podrá brindar un servicio o producto de calidad. Los esfuerzos de la institución hacia la educación y capacitación de los recursos humanos contribuyen una parte esencial o estratégica del manejo integral de una institución.

Ilustración N° 10. : Sistema de Capacitación y Entrenamiento

¿Porqué capacitar?		* Problema de desempeño * Mejorar las aptitudes * Perfeccionamiento de carrera	
Metas	De capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollan competencias y aptitudes</li> <li>Aptitudes prácticas</li> <li>Proceso y procesamientos</li> <li>Comportamiento y estilo</li> </ul>	
	De entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar compromiso y motivación del trabajador.</li> <li>Formación de trabajadores polivalentes y capaces de desempeñar varios puestos</li> <li>Formación de trabajadores altamente flexibles y adaptables a los cambios.</li> <li>Formación del personal para el trabajo en equipo.</li> </ul>	
	De perfeccionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollan conocimientos y comprensión</li> <li>Conocimiento del cargo</li> <li>Conceptos</li> <li>Percepción de los temas</li> </ul>	
Tipos de entrenamiento	En la operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas de operación de las máquinas y en distintas operaciones procesos trabajo</li> </ul>	
	En calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de especificaciones e instrumentos para evaluar la calidad.</li> </ul>	
	En mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambiar el mantenimiento, generar información y realizar operaciones menores.</li> </ul>	
	Técnicas y herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotar a los trabajadores de instrumentos, herramientas y metodologías para atacar problemas y generar soluciones</li> </ul>	

Fuente: Pezo, 2002, p. 129

### Ilustración N° 11. : Sistema de Capacitación y Entrenamiento

Estrategias de entrenamiento	Entrenamiento brindado por supervisores	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Asegurar la capacidad y entrenamiento del personal bajo su dirección.</li> <li>* Se concentra en el desarrollo de las habilidades y confianza de su personal</li> </ul>	
	Entrenamiento para la mejora	* Básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Está vinculado a la política estratégica de recursos humanos</li> </ul>
		* Para la actividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Multihabilidad y polivalencia de trabajadores.</li> <li>* Se concentra en: mantenimiento, calidad y seguridad.</li> <li>* Formar en el QUE, COMO y EL POR-QUE.</li> </ul>
		* Para la mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Orientado a crear habilidades en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y solución de problemas</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul> </li> </ul>
	Formas de entrenamiento	* Rotación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Por diferentes puestos de trabajo y distintas unidades</li> </ul>
		* Fuera empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Creación de centros de educación</li> <li>* Objetivo</li> <li>- Desarrollo, conocimiento formal requerido</li> <li>- Desarrollo conocimiento formal requerido</li> <li>- Desarrollo conocimiento básico</li> <li>- Entrenamiento en nuevos equipos y operaciones.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>* En el sitio trabajo</li> <li>* Se recurre a trabajadores más experimentados, supervisores, personal staff.</li> </ul>
		* A través instituciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acceso a la Educación Formal.</li> </ul>
		* Entrenamiento y participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Facilitar la participación de los trabajadores para analizar y resolver problemas, mejorar métodos y procesos.</li> </ul>

Fuente: Pezo, 2002, p. 129

Según Alles, M. (2005) Desarrollo del Talento Humano Basado en competencias.

Los procesos de desarrollo del talento Humano basado en competencias son propuestas que consiste en trabajar a partir de las competencias; no de todas, sino de aquellas que un puesto de trabajo requiere para alcanzar una performance superior, el desarrollo de competencias actúa sobre los comportamientos para mejorar las competencias. La autora plantea tres métodos: Los métodos dentro del trabajo y sus diferentes grados de eficacia: rol de los jefes como coaches, supervisores, guías y consejeros de sus empleados. Incrementar las capacidades de los empleados para asegurar crecimiento y avance en sus carreras, A través de ciertas herramientas, como las evaluaciones, mejorar las capacidades del personal tanto en conocimientos como en aspectos menos tangibles, como las actitudes y los valores, Los métodos fuera del trabajo se denominan al grupo de actividades dirigidas tanto a la transmisión de conocimientos como al desarrollo de competencia que son planteadas por la organización y que pueden realizarse dentro o fuera de la empresa y Técnica para el autodesarrollo de competencia actividades deportivas, los hobbies y lectura.

## **SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Según Hay, E (1989), Justo a tiempo. La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva.

El método JAT reduce o elimina buena parte del desperdicio en las actividades de compras, fabricación, distribución y apoyo a la fabricación (Actividades de oficina) en un negocio de manufactura. Esto se logra utilizando los tres componentes básicos: Flujo, Calidad e Intervención de los empleados.

Método de Jat Occidental, el cual nos permitirá la simplificación adecuada con el conocimiento y la información del proceso y de la acción administrativa, encaminada a la mejora de los resultados, seis son internos y uno externo:

1. Filosofía JAT en si misma (eliminación del desperdicio)
2. Calidad en la fuente.
3. Carga fabril uniforme
4. Operaciones coincidentes (celdas de maquinarias o tecnología de grupo)
5. Tiempo mínimo de aislamiento de maquinas
6. Sistema de jalar o Kanban y operaciones eslabonadas
7. Es el externo y son las compras JAT.

Los puntos que abarcan desde 2 hasta el 6, constituyen elementos técnicos y se clasificarán como técnicas de “flujo”.

El éxito de los esfuerzos de un grupo de trabajo depende de cómo se manejan sus actividades. Todo grupo de trabajo tiene tres protagonistas: el auspiciador, el jefe del grupo de trabajo y cada miembro. Cada uno cumple un papel específico e importante.

Según Pezo, A. y Boluarte, N. (2002) Propuesta de Mejoramiento de la Productividad en la Formación Profesional Tecnológica.

La Norma ISO 9001:2002 concentra su atención en la importancia que tiene para una organización identificar, implementar, gestionar y mejorar continuamente la eficacia (capacidad de alcanzar los resultados deseados) de los procesos, que son necesarios para el sistema de

gestión de la calidad y de la productividad, y, para gestionar las interacciones de esos procesos con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Es por eso que la Norma se centra en las mejoras del desempeño y recomienda una evaluación de la eficiencia, así como de la eficacia de los procesos.

La Norma ISO 9001:2002, plantea como objetivo los siguientes:

1. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
2. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
3. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
4. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

La Norma cualifica el proceso de análisis de procesos, al orientar dicho análisis en función a los siguientes factores:

- ❖ El efecto sobre la calidad.
- ❖ El riesgo de insatisfacción del cliente.
- ❖ Los requisitos legales y reglamentarios.
- ❖ La eficacia y eficiencia.
- ❖ La competencia del personal.
- ❖ La complejidad de los procesos.

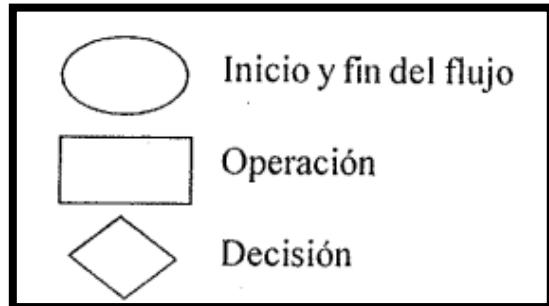
El análisis del proceso busca mejorar continuamente los mismos e identificar los puntos críticos o cuellos de botella que muestran las deficiencias o dificultades que deben solucionarse.

Los instrumentos utilizados para el análisis de procesos son los siguientes:

1. Diagrama de flujo.

Es la descripción del proceso desde su inicio hasta el final desde la perspectiva del usuario.

Ilustración N° 12. : Símbolos a Utilizar en el Diagrama de Flujos

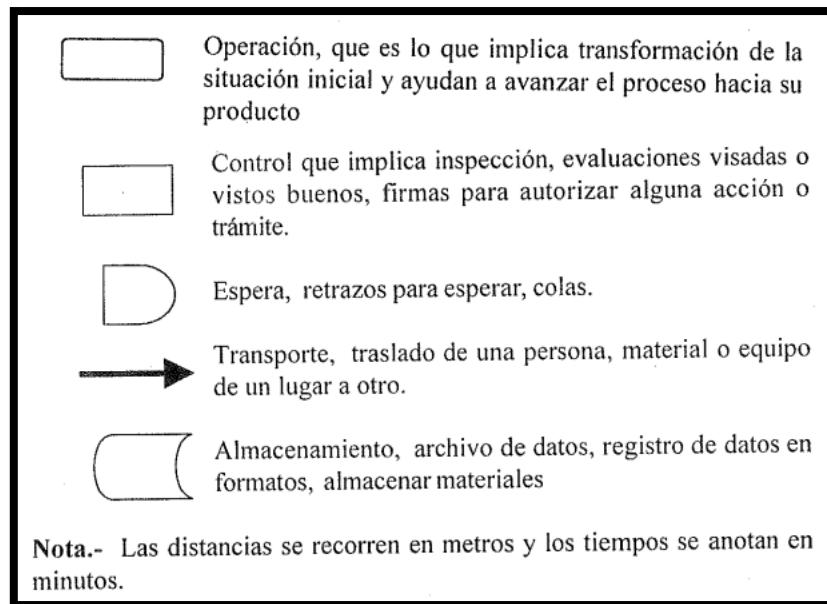


Fuente: Pezo. Boluarte, 2002, p. 7

2. Hoja de Registro para el Análisis de Procesos.

Es el análisis del proceso por cada operación tomando en cuenta los tiempos y las distancias recorridas desde la perspectiva del usuario. Es importante la clasificación.

Ilustración N° 13. : Las actividades dentro de cada operación usando la siguiente simbología



Fuente: Pezo. Boluarte, 2002, p. 8

3. Cuadro de análisis y Preguntas para los cambios.

Efectuar los cambios que mejoren los procesos y originan un diagrama y hoja de registros mejorados, para ello se responden las preguntas de que eliminan, cambian, mejoran y simplifican.

Ilustración N° 14. : Cuadro de análisis y Preguntas para los cambios

Preguntas	¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?
Eliminar			
Cambiar			
Combinar			
Mejorar			
Simplificar			

Fuente: Pezo. Boluarte, 2002, p. 8

#### 4. Las Fases del Análisis de los Procesos

- a. Definidos los tipos de procesos, hay que hacer el Flujograma de Proceso Actual por cada uno de ellos. Esta tarea se realizará en cada jefatura de departamento y a nivel de la dirección, siempre considerando el aspecto académico, el profesional y el administrativo.
- b. Llenar la Hoja de Registro del Proceso Actual, según la diferenciación de los aspectos.
- c. Construir la Hoja de Análisis del Proceso Actual, según cada aspecto diferenciado y realizar el análisis respectivo.
- d. De la Hoja de Análisis del Proceso Actual obtendremos como conclusión un conjunto de recursos – problema que hay que “eliminar”, y obtendremos una lista de propuestas de innovación y de mejoramiento que tendremos que “introducir” en la institución.
- e. Al igual que en el caso de la primera fase (en donde ubicados los problemas de capacidad instalada ociosa), en esta segunda fase tanto los recursos problema como el listado de innovación y mejoramiento deben ser priorizados hola social y técnicamente. la priorización social sí se hace recurriendo el diagrama de Pareto, y la priorización técnica utilizando la escala de jerarquización del problema de la oferta vista anteriormente.
- f. A partir de aquí y luego del día diagnóstico prospectivo es posible construir una hoja de procesos mejorados y un flujo de procesos mejorados.

Según Pezo, A. (2022) Gestión de los servicios empresariales y de la innovación y transferencia tecnológica.

El que un producto sea competitivo, depende de los sucesivos valores agregados que se les incorpora hasta que el cliente quede conforme con el producto. Esto constituye la cadena de valor.

La cadena de valor despliega el valor total; y, al mismo tiempo, disagrega a la empresa en un conjunto de actividades estratégicas. Cada actividad de valor emplea insumos, recursos humanos y algún tipo de tecnología para desempeñar su función.

Define un Proceso Productivo como un conjunto de actividades que toman una o más clases de insumos y crean un producto que es de valor para el cliente.

El proceso productivo se comporta como un proceso sistemático en el cual van a ingresar una serie de insumos dentro de los cuales se encuentran: la materia prima, los materiales y equipos, etc. A objeto de ser transformados y dar los resultados deseados (producto o servicio).

La calidad del producto tiene una gran importancia ya que esta garantiza la satisfacción de las necesidades del cliente. El empresario deberá periódicamente investigar la conducta de sus clientes y cómo sienten el producto. ¿Qué esperan esos clientes de su empresa? ¿Se están haciendo las cosas bien? ¿Podríamos hacerlas mejor?

Son preguntas que se formulan para la mejora continua de su producto. La calidad del producto garantiza en parte la captación del mercado y su permanencia en el tiempo.

El proceso productivo, como la serie de pasos o transformación que pasa el producto o servicio, debe ser cuidadosamente observado a fin de evitar desperdicios y ver cuáles pasos o situaciones agregan valor al producto y cuales no; la idea que subyace en esto es la de eliminar aquellos pasos del proceso que se consideren innecesarios y que sim embargo consumen tiempo y dinero.

Los grandes objetivos de la productividad:

- Cero desperdicios.
- Cero stock.
- Cero existencias e Inventarios.
- Cero Demoras.
- Línea continua y uniforme de producción.

Asegurar que la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dedos sobre la calidad.

Manual: Ríos, A. (2009), Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública  
Fuente: Actualidad Gubernamental

El método General de Solución de Problemas (MGSP) es un método basado en el sentido común de resolver las distorsiones y desviaciones producidos por problemas y/o restricciones, durante

la ejecución de un proceso, se utiliza tanto para solucionar las causas de dichas distorsiones respecto a lo planificado cuyo objetivo es incrementar los niveles de calidad. El MGSP se compone de las siguientes fases:

1. Identificación y Solución de Problemas.
2. Análisis y evaluación del problema.
3. Generación de alternativas y soluciones potenciales.
4. Selección de la solución y prelación de su aplicabilidad.
5. Ejecución de la solución.
6. Evaluación de las soluciones

De acuerdo al Manual: Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Consejo de Ministros (2021), Simplificación Administrativa en el Perú Avance y Agenda Futura

La simplificación administrativa como pilar del proceso de mejora de la calidad regulatoria. Las iniciativas desarrolladas para ambas se complementan en una sola estrategia, cuyo propósito es evaluar la creación y permanencia de los trámites, orientando todo el ciclo de toma de decisiones. De esa manera, se busca impulsar un Estado eficiente y reflexivo, que evalúe el impacto de sus decisiones en la ciudadanía, controle la calidad de estas, facilite su cumplimiento y fiscalice si han sido apropiadas.

El Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) es un instrumento por el que se exige a las entidades, realizar una evaluación de sus procedimientos administrativos para reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios. El análisis se aplica tanto a las normas existentes (evaluación ex post), como a las que se puedan emitir en el futuro (evaluación ex ante); además, establece la obligación de revisión periódica de procedimientos cada tres años. Aquellas normas que no pasan esta evaluación quedan derogadas (las existentes) o no entran en vigor (las nuevas).

El ACR promueve la transparencia en la generación de procedimientos administrativos, así como la rendición de cuentas de las entidades públicas.

La teoría de Simplificación de procesos administrativos se orienta a eliminar los obstáculos y costos innecesarios para la sociedad, derivados del inadecuado funcionamiento de la administración pública. Al implementar la simplificación de procesos administrativos mejoramos

los tiempos y los flujos en de trabajo y ello implica que el programa de desarrollo profesional sea más eficiente y de calidad.

## **PROGRAMA DE EQUIPAMIENTO**

Según Libro: Aznar, J. (2011), Arquitectura Modular

El Modelo del diseño Modular, es decir, conformar estructuras mediante unidades más básicas llamados módulos, dando opciones más económicas, y, sobre todo, con un mejor tratamiento del espacio la cual está basada en teoría de policubos.

De acuerdo al Plan: Municipalidad Metropolitano de Lima (2022), Planmet Plan de Desarrollo Metropolitano de Lima 2021-2040

Articulación Espacial tiene por componente “Centralización ordenadas e integrada”, son espacios físicos estratégicos de carácter mixto, donde se concentran actividades comerciales, financieras y/o productivas, socioculturales, administrativas, con espacios públicos, equipamiento, servicios públicos con vivienda de alta y media densidad, rentabilizando el suelo urbano y generando plusvalía.

Como estrategia se considera la formación de núcleos de equipamientos localizados en cada una de las Áreas, de tal manera que la concentración de espacios de uso mixto genere o refuerce centralidades que permitan fortalecer el desarrollo urbano en su entorno, acortar distancias de desplazamiento y aunque no se acorte sustancialmente las brechas, se acerque los servicios públicos a las necesidades de la población, haciendo más justa, racional y equitativa la organización espacial de la ciudad.

Los Equipamientos representan un componente vital, debido a que tiene la cualidad de establecer la naturaleza de las necesidades, articula los flujos, genera economía de aglomeración y de especialización en busca de consolidar centralidades que desarrollen economías de escala y de urbanización, y son de principal importancia para solventar las necesidades de servicios públicos que requiere la población.

Los enfoques de la teoría de programa de equipamiento son instrumento de planificación y gestión de los recursos físicos y financieros destinados a fortalecer los ambientes de una institución, garantizando la comodidad de los trabajadores y usuarios, por lo cual se tendrán ambientes acordes a la necesidad de los trabajadores mejorando la calidad de los servicios que brinda y ello implica que el programa de desarrollo profesional sea forma más eficientes, ya que el trabajador contara con todas las herramientas necesarias para su desarrollo.

### 2.3. Definición de Términos

- **Recursos Humanos** son el principal activo de una empresa, es un conjunto de conocimientos, experiencias, motivaciones, conocimientos, habilidades, capacidades, competencias y técnicas que poseen y pueden aportar las personas a una organización para garantizar el funcionamiento de las diversas áreas de la empresa.
- **Competencia**, el cual hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo (Alles, 2004, p. 29).
- **Desarrollo de Recursos Humanos** comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial de los trabajadores, evaluar la motivación de los mismos, controlar el desempeño de las tareas, incentivar la participación y estudiar el absentismo y sus causas.
- **La eficiencia** es la capacidad del Estado para generar mayor valor público a través del uso racional de los recursos para proveer a los ciudadanos de lo que necesitan. (Secretaría de la Gestión pública, 2021, p. 4)
- **La política** es el conjunto de actividades que se asocian con la toma de decisiones en grupo, u otras formas de relaciones de poder entre individuos, como la distribución de recursos o el estatus.
- **Aprendizaje** significa ca un cambio o modificación permanente de la conducta en función de la experiencia de cada individuo. (Chiavenato, 2011, p. 317)

- **Proceso Administrativo** es un proceso distinto que consiste en planificar, organizar, actuar y controlar; utilizando en cada uno de ellos tanto las ciencias como las artes, y que se sigue con el fin de lograr un objetivo predeterminado.
- **Simplificación** articula procesos de planificación, organización, dirección y control, aplicados en los procesos para reducir costos, y tiempo en trámites, mejorando la eficiencia en atención, costos de procedimientos y procesos administrativos en general.
- **Capacitación:** “Es dotar al colaborador de los saberes necesarios para desempeñar cabalmente las funciones para las que fue contratado.”
- **Formación:** prepara, a quien la recibe, para una profesión en particular.
- **Desarrollo profesional:** Busca orientar los esfuerzos de generar aprendizaje hacia la especialización.
- **Desempeño profesional:** Es la capacidad que posee el individuo de efectuar acciones, deberes, obligaciones propias de su cargo y funciones profesionales que exige su puesto de trabajo.
- **Rendimiento profesional:** Es la eficacia y eficiencia con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades en el trabajo y logra los resultados deseados dentro de un entorno organizacional.
- **Capacidades técnicas profesionales:** Es el conjunto integrado de habilidades, conocimientos y aptitudes que se necesitan para desempeñar un empleo específico o desarrollar determinadas actividades profesionales.
- **Justo a Tiempo:** Es una filosofía y sistema que se enfoca en la producción precisa de productos en respuesta a la demanda.
- **Programa de Formación Continua:** Es la práctica de adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias a lo largo de la vida de una persona. Es un proceso de aprendizaje que ocurre después de la educación formal, como la educación secundaria o la educación superior, y tiene como objetivo mantenerse actualizado en un campo

específico o adquirir nuevas habilidades en respuesta a los cambios en el entorno laboral, tecnológico o social. Esta herramienta es esencial en un mundo en constante evolución y tanto los empleadores como los individuos pueden beneficiarse de esta forma de aprender, ya que contribuye a mantener y mejorar la competitividad en el mercado laboral.

- **Programa de Formación Permanente:** Son enseñanzas de ampliación, especialización, perfeccionamiento y/o actualización de conocimientos destinados a cubrir áreas temáticas concretas de interés, con unos objetivos bien definidos, que permiten responder de una forma ágil y eficaz a las distintas demandas de conocimiento de la sociedad.
- **Pasantías:** Son prácticas profesionales que desarrollan personas que están culminando sus estudios o que recién han egresado de la carrera. De ese modo, buscan ganar experiencia laboral.

## CAPÍTULO III: PROPUESTA Y DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

### 3.1. Presentación de la Propuesta de Solución

La propuesta principal de mi tesis es un **Plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano** y sus complementos **Plan de simplificación de procesos administrativa** y **Plan de mejoramiento de equipamientos**.

Un plan de simplificación de procesos administrativos se analiza, evalúa e identifica y elimina o suprime obstáculos o costos innecesarios de los procesos, con el objetivo de mejorar los tiempos de espera y los procesos administrativos.

Un plan de mejoramiento de equipamiento se planifica y gestiona el recurso físico – financiero para garantizar la comodidad de los ciudadanos y trabajadores de la Provincia de Huamanga.

Al implementar las dos propuestas contribuimos en la Optimización del programa de desarrollo Profesional.

Ilustración N° 15. : Flujograma del Proceso de Solución



Fuente: Elaboración Propia

La propuesta de solución cuenta con las siguientes matrices:

- a) Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores.

b) Matriz de Metas, Resultados, productos y Beneficios.

Los cuales se encuentran en los Anexo II y Anexo III.

### **3.2. Desarrollo de la Propuesta de Solución**

La municipalidad está integrada por personal nombrado, funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, el desarrollo de la propuesta está a cargo de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huamanga de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones 2021, así como los logros, seguimiento y evaluación.

El desarrollo de la propuesta se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo principal “Proponer un plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos” y la Hipótesis Principal “El plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano permite mejorar la calidad de los servicios público”.

- Variable Dependiente Principal:
  - ❖ Indicadores de mejora de la calidad de los servicios públicos.
- Indicador Variable Dependiente Principal
  - ❖ Porcentajes de quejas por el tiempo de atención.
  - ❖ Porcentaje de quejas por la incomodidad de los equipamientos en ambientes de atención.
- Los logros de la propuesta principal son:
  - ❖ Programa de desarrollo profesional.
  - ❖ Plan de optimización de recursos con un buen presupuesto.
  - ❖ Informe de mejoramiento de la calidad del programa de formación profesional.
  - ❖ Informe situacional del equipamiento de los ambientes de atención al ciudadano.

**Para ello se requiere las siguientes actividades:**

1. Revisión documental

- Documentación institucional tales como: libros y portal de quejas, Plan de desarrollo de personal, PEI, POI, ROF, MOF, entre otros.
- Base de datos SIAF y CEPLAN.

Los documentos requeridos para analizar la situación actual de las quejas, ejecución presupuestaria presupuestal del equipamiento, ejecución y análisis del plan de desarrollo de personal y las funciones generales y específicas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

2. Trabajo de campo

- Realizar encuesta. Encuesta a la población de la Provincia de Huamanga para determinar el grado de satisfacción de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- Encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga para determinar el grado de conocimiento y su compromiso por la institución.

3. Análisis y Redacción

- Analizar y procesar la información.

**Los factores y/o recursos requeridos para propuesta principal son:**

1. Recursos Humanos:

- Capacitadores expertos.

2. Recursos tecnológicos:

- Computadora y Proyector en el auditorio de la municipalidad.
- Computadora y Proyector en los 5 ambientes de la Municipalidad.

3. Recursos de Infraestructura:

- Auditorio de la municipalidad.
- 5 ambientes de la Municipalidad adecuados para capacitaciones.

4. Recursos económicos:

- 72,400 soles.

- Capacitaciones trimestrales para todo el personal.
  - Capacitaciones semestrales para el personal en atención al cliente.
  - Mantenimiento de los equipos.
5. Recursos Institucional:
- Computador y proyector del auditorio.
  - 5 ambientes.
6. Recursos del medio ambiente:
- Responsabilidad en el uso adecuado de los equipos y el cuidado de la energía eléctrica.

El desarrollo de la propuesta se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo específico N° 01 “Proponer un plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano” y la Hipótesis específico N° 01 “El plan de simplificación de procesos administrativos para reducir los tiempos espera y mejorar los procesos administrativos de en atención al ciudadano”.

- Variable Dependiente Especifica N° 01:
  - ❖ Reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.
  - ❖ Mejorar los procesos administrativos en atención al ciudadano.
- Indicador Variable Dependiente Especifica N° 01:
  - ❖ Porcentaje de tiempo reducido en la atención al ciudadano.
  - ❖ Porcentaje de aumento de ciudadanos atendidos.
- Los logros de la propuesta secundario N° 01 son:
  - ❖ Propuesta de procesos simplificados.
  - ❖ Informe sobre tiempo y su reducción.
- **Para ello se requiere las siguientes actividades:**
  1. Revisión documental
    - Documentación institucional tales como: Manual de Procesos.

El documento requerido para el análisis y evaluación de los procesos administrativos, el flujo de los procesos, cantidad de los procesos y cantidad de prestación por año de los procesos.

2. Trabajo de campo

- Revisar la cadena de actividades y determinar los flujos de atención.

Para evaluar, analizar e identificar los procesos administrativos y flujos eficientes.

3. Análisis y Redacción

- Analizar y procesar la información de los flujogramas de los procesos administrativos.

**Los factores y/o recursos requeridos para propuesta secundaria N° 01 son:**

1. Recursos Humanos:

- Consultor especialista en Simplificación de Procesos Administrativos.

2. Recursos tecnológicos:

- Computadora.
- Proyector.

3. Recursos de Infraestructura:

- Un ambiente de la Municipalidad con todas las instalaciones para procesamiento de datos.

4. Recursos económicos:

- 16,000 soles.

5. Recursos Institucional:

- Oficina de Alcaldía para socializar.

6. Recursos del medio ambiente:

- Reducir los espacios conglomerados, en los cuales se pueden prevenir diversas enfermedades respiratorias.

El desarrollo de la propuesta se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo específico N° 02 “Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos” y la Hipótesis específico N° 02 “El plan de mejoramiento de equipamientos para mejorar la comodidad de los servicios públicos”.

- Variable Dependiente Especifica N° 02:
  - ❖ Mejorar la comunidad de los servicios públicos.
- Indicador Variable Dependiente Especifica N° 02:
  - ❖ Número de personas atendidas en lugares apartados o sea cubículos personalizados.
  - ❖ Utilización de la Capacidad Física del Municipio.
- Los logros por obtener de la propuesta secundario N° 02 son:
  - ❖ Propuesta de adquisición de una infraestructura adecuada para los ciudadanos.
- Para ello se requiere las siguientes actividades:
  1. Revisión documental
    - Documentación institucional tales como: Mapa de los ambientes de la municipalidad y reporte de módulos.

Para la regulación del uso y la ocupación del suelo en función a los objetivos de desarrollo sostenible, a la capacidad de soporte del suelo y a las normas pertinentes, para localizar actividades con fines sociales y económicos como vivienda, recreación, protección y equipamiento.

2. Trabajo de campo
  - Verificar el funcionamiento de los ambientes de la municipalidad.

Para evaluar, analizar e identificar de la situación actual de los ambientes de la Municipalidad.

3. Análisis y Redacción

- Analizar y procesar.

Los factores y/o recursos requeridos para propuesta secundaria N° 02 son:

1. Recursos Humanos:

- Ingeniero Civil.
- Arquitecto.

2. Recursos tecnológicos:

- Computadora.
- Proyector.

3. Recursos de Infraestructura:

- Ambiente de la unidad de atención al ciudadano.

4. Recursos económicos:

- 56,000 soles
- Adquisición de muebles, sillas, máquina de ticket, televisor y programa para atención al ciudadano.

5. Recursos Institucional:

- Ambiente de la unidad de atención al ciudadano.

6. Recursos del medio ambiente:

- Uso adecuado de los ambientes.

### **3.3. Análisis de los Datos y Resultados**

Para el análisis de datos y resultados se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo principal “Proponer un plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos”

#### **1. Revisión documental**

- ❖ Documentación institucional tales como: libros y portal de quejas, Plan de desarrollo de personal, PEI, POI, ROF, MOF, entre otros.
- ❖ Base de datos SIAF y CEPLAN.

Los documentos de la institución como libros y portal de quejas, nos brinda los reportes de quejas por mes y anual. Este dato nos permite tener la percepción de la ciudadanía referente a la atención que brinda la municipalidad en un determinado periodo.

De acuerdo con las estadísticas del libro y portal de quejas se aprobó la Directiva N° 01-2016-MPH-A/21.22: Normas Para una Mejor Atención al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huamanga, el cual se encuentra desactualizada a la fecha.

Para lograr con el objetivo se tiene como base legal al Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece el alcance, las condiciones, los roles, las responsabilidades y etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades públicas; estandarizando así el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas.

Así mismo con el Decreto Legislativo N.º 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital (13 de setiembre de 2018).

La Ley de Gobierno Digital tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración

Pública en los tres niveles de gobierno. Esta norma pertenece a los compendios Normativa sobre Transformación Digital, Normatividad del Centro Nacional de Seguridad Digital.

La Municipalidad Provincia de Huamanga desde 2016 formula cada año el Plan de desarrollo de personal previo diagnóstico del Recurso Humano el cual ésta previsto el PEI y POI, sin embargo, por los reportes del SIAF y CEPAN anuales desde el 2019 al 2022 llegamos a la conclusión de no se logra ni el 50% de ejecución del plan de desarrollo de personal.

A la fecha no se implementa el SIGA, esta herramienta permite la programación, ejecución y control de los procesos administrativos bajo un enfoque integral en una entidad del Estado, que contribuye al ordenamiento y simplificación de los procesos de la gestión administrativa en el marco de la modernización de la gestión pública.

Los documentos de gestión como el ROF (2021) y MOF (2012) se encuentran desactualizados por ello los trabajadores no cuenta con las funciones generales y específicas acorde con las bases legales actuales.

La base teórica planeadas por Chiavenato, I (2011), con su libro “Administración De Recursos Humanos, El Capital Humano De Las Organizaciones”, Pezo, A. (2002) con su libro “Gestión estratégica del capital Humano” y Alles, M. (2004) con su libro “Desarrollo del Talento Humano Basado en competencias”, nos permite tener una visión más amplia de la estrategia, metodología y pasos a seguir en la realizar los programas de desarrollo profesional.

Con base a lo planteado logramos los siguientes productos:

- Programa de desarrollo profesional.
- Plan de optimización de recursos con un buen presupuesto.
- Informe de mejoramiento de la calidad del programa de formación profesional.
- Informe situacional del equipamiento de los ambientes de atención al ciudadano.

Para el análisis de datos y resultados se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo específico N° 01 “Proponer un plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano”

## 1. Revisión documental

- Documentación institucional tales como: Manual de Procesos.
  - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ADJETIVOS (MAPRO ADJETIVOS - 2014), a la fecha está vigente en la Municipalidad Provincial de Huamanga, nos brinda información de los procesos y los flujogramas actuales y las deficiencias de ellas.

Para lograr este objetivo específico N° 01 nos basamos con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2018-PCM/SGP con fecha 27 de diciembre de 2018, Se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

La base teórica planeada por Hay, E (1989), en su libro “Justo a tiempo. La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva”, Pezo, A. y Boluarte, N. (2002) con su libro “Propuesta de Mejoramiento de la Productividad en la Formación Profesional Tecnológica”, Pezo, A. (2002) con su libro “Gestión de los servicios empresariales y de la innovación y transferencia tecnológica”, Manual: Ríos, A. (2009), “Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública Fuente: Actualidad Gubernamental” y el Manual: Secretaría de Gestión Pública – Presidencia del Concejo de Ministros (2021), Simplificación Administrativa en el Perú Avance y Agenda Futura, nos permite mejorar los procesos administrativos a través de la metodología, técnica y estrategia.

Con base a lo planteado logramos los siguientes productos:

- Propuesta de procesos simplificados.
- Informe sobre tiempo y su reducción.

Para el análisis de datos y resultados se basó en la Matriz de Operacionalización de Variables e Indicadores en relación con el objetivo específico N° 02 “Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos”

## 1. Revisión documental

- Documentación institucional tales como: Mapa de los ambientes de la municipalidad y reporte de módulos.

La Oficina de Modernización es la encargada de los ambientes de la Municipalidad, el cual cuenta con los mapas de los ambientes de las 10 sedes de la municipalidad y los módulos actuales, la oficina de bienes patrimoniales. Conforme a esta información se obtendrá los reportes de los ambientes, aforo de personas y el equipamiento de los ambientes.

La información de la oficina de Modernización se encuentra en un libro de acta, y no así de forma digital por ello se corre un riesgo de pérdida de información si no se realiza el resguardo de información en una plataforma virtual con seguridad digital respectiva.

La oficina de Bienes patrimoniales registra los bienes solo una vez al año en el Sistema de Información Nacional de Bienes Estatales – SINABIP, no teniendo actualizado los bienes de cada oficina de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

La base teórica planteada por Libro: Aznar, J. (2011), Arquitectura Modular y el Plan: Municipalidad Metropolitano de Lima (2021), Planmet Plan de Desarrollo Metropolitano de Lima 2021-2040, nos permite la mejorar los ambientes a través de la teoría de policubos y la estrategia de carácter mixto.

Con base a lo planteado logramos el siguiente producto:

- Propuesta de adquisición de una infraestructura apropiada para los ciudadanos.

### 3.4. Discusión e Interpretación de los Resultados

La discusión e interpretación de los resultados conforme al análisis de los datos del objetivo principal “Proponer un plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos” son:

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Mejorar el plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano articulados a las bases legales vigentes.
  - Mejorar la Calidad de los Servicios Públicos brindados por la Municipalidad articulados a las bases legales vigentes.
- ❖ A nivel Institucional:
  - Optimizar el plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano para cumplir con los objetivos institucionales.
  - Mejorar la calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad a fin de disminuir el malestar de la población.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - Fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores con la optimización del plan del programa de desarrollo profesional con finalidad de mejorar la atención de los Servicios públicos.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - Mejorar la tecnológicas e infraestructura conforme el plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Optimizar los presupuestos destinados al plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano mejorando los cumplimientos en ejecución presupuestal acorde a lo programado en el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, y la Programación Multianual.

La discusión e interpretación de los resultados conforme al análisis de los datos del objetivo específico N° 01 “Proponer un plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano” son:

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Mejorar el plan de simplificación de procesos administrativos articulados a las bases legales vigentes.
- ❖ A nivel Institucional:
  - Mejorar los flujogramas de los procesos administrativos.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - Mejorar los procesos administrativos con la finalidad de mejorar los tiempos de trabajo de los servidores públicos.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - Mejorar la tecnológicas e infraestructura conforme a los flujogramas de los procesos administrativos.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Optimizar los presupuestos destinados al plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga mejorando los cumplimientos en ejecución presupuestal acorde a lo programado en el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, y la Programación Multianual.

La discusión e interpretación de los resultados conforme al análisis de los datos del objetivo específico N° 02 “Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos” son:

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Mejorar el plan de mejoramiento de equipamientos articulados a las bases legales vigentes.
- ❖ A nivel Institucional:
  - Mejorar los equipamientos de los ambientes de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - Mejorar la comodidad de los trabajadores y pobladores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - Mejorar la tecnología e infraestructura conforme al plan mejoramiento de equipamientos.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Optimizar los presupuestos destinados al plan mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga mejorando los cumplimientos en ejecución presupuestal acorde a lo programado en el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, y la Programación Multianual.

### **3.5. Estimación del Impacto de la Solución**

La estimación del impacto de la solución del objetivo principal “Proponer un plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos” son:

#### **LOGROS:**

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Contar con un plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano eficiente y articulado a las bases legales vigentes.
  - Contar con documentos de gestión en Calidad de los Servicios Públicos eficiente y articulado a las bases legales vigentes.
- ❖ A nivel Institucional:
  - Cumplimiento de los Objetivos y metas del plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano.
  - Disminuir en 90% el porcentaje de queja.
  - Aumentar en 90% la satisfacción de los ciudadanos.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - Contar con el 80% de profesionales con conocimientos, habilidades y destrezas para brindar una atención de calidad.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - Contar el 90% de la tecnológicas e infraestructura eficiente y conforme al plan del programa de desarrollo profesional del recurso humano.

- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Cumplimiento eficaz del presupuesto disponibles en los Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, y la Programación Multianual conforme al plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano.

### **RIESGOS:**

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Las bases legales se modifican, por lo cual, existe el riesgo que el plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano no este actualizado.
- ❖ A nivel Institucional:
  - El incumplimiento del plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano no garantizara lograr con los objetivos y metas institucionales.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - El proceso de adaptación de los trabajadores es un tiempo en el cual no podemos ver los resultados a corto plazo.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - No contar con la tecnología e infraestructura que exige el plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano demorará los resultados del plan.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Los costos de implementación del plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano son altos.

La estimación del impacto de la solución del objetivo específico N° 01 “Proponer un plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano” son:

### **LOGROS:**

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Contar con un plan de simplificación de procesos administrativos eficiente y articulado a las bases legales vigentes.

- ❖ A nivel Institucional:
  - Contar con flujogramas de los procesos administrativos eficientes.
  - Reducir en 90% los tiempos de espera en atención al ciudadano.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - Dinamizar de los procesos administrativos con la finalidad de mejorar los tiempos de trabajo de los servidores públicos.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - Contar con 90% de la tecnológicas e infraestructura eficiente y conforme a los flujogramas de los procesos administrativos.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Cumplimiento eficaz del presupuesto disponibles en los Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, y la Programación Multianual conforme al plan de mejoramiento de equipamientos.

## **RIESGOS:**

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Las bases legales se modifican, por lo cual, existe el riesgo que plan de simplificación de procesos administrativos no este actualizado.
- ❖ A nivel Institucional:
  - La deficiente ejecución del plan de simplificación de procesos administrativos no permitirá identificar los cuellos de botella de los procesos Administrativos.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - La deficiente ejecución del plan de simplificación de procesos administrativos ocasionara demoras de los procesos y dificultad del personal.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - No contar con la tecnología e infraestructura que exige el plan de simplificación de procesos administrativos demorará los resultados del plan.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Los costos de implementación del plan de simplificación de procesos administrativos son altos.

La discusión e interpretación de los resultados conforme al análisis de los datos del objetivo específico N° 02 “Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos” son:

### **LOGROS:**

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Contar con un plan de mejoramiento de equipamientos eficiente y articulado a las bases legales vigentes.
- ❖ A nivel Institucional:
  - Contar con 90% de los equipamientos eficientes en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- ❖ A nivel del Capital Humano:
  - Comodidad de los trabajadores y pobladores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - Contar con 90% de la tecnología e infraestructura eficiente y conforme al plan mejoramiento de equipamientos.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Cumplimiento eficaz del presupuesto disponibles en los Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, y la Programación Multianual conforme plan mejoramiento de equipamientos.

### **RIESGOS:**

- ❖ A nivel político o normativo:
  - Las bases legales se modifican, por lo cual, existe el riesgo que plan mejoramiento de equipamientos no este actualizado.
- ❖ A nivel Institucional:
  - La deficiente formulación del plan mejoramiento de equipamientos no permitirá identificar el equipamiento que se necesita cada ambiente de la Municipalidad.
- ❖ A nivel del Capital Humano:

- La identificación deficiente de los equipamientos de los ambientes de la Municipalidad no permitirá tener la comodidad de los trabajadores y ciudadanos ocasionando malestar laboral y ciudadano.
- ❖ A nivel tecnológico e infraestructura:
  - No contar con la tecnología e infraestructura que exige el plan mejoramiento de equipamientos demorará los resultados del plan.
- ❖ A nivel económico presupuestal:
  - Los costos de implementación del plan mejoramiento de equipamientos son altos.

## CAPÍTULO IV: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

### 4.1. CONCLUSIONES

- La presente tesis contribuye a mejorar de la calidad de los servicios públicos que brinda la Municipalidad Provincial de Huamanga, a través de la propuesta principal de plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano permitirá mejorar las habilidades y fortalecerá los conocimientos de los trabajadores con el análisis de datos realizados inicialmente podemos determinar un diagnóstico situacional de la Municipalidad, el cual nos permite identificar las deficiencias en el **Plan de Desarrollo de las Personas 2022**, con este diagnóstico podemos proyectar estrategias de mejora con el objetivo de programar actividades acordes a la realidad con la finalidad de potenciar las capacidades, incrementar los conocimientos y desarrollar habilidades que permitan mejorar el desempeño y cierre de brechas.
- El plan de simplificación de procesos administrativos reducirá los tiempos espera y mejorar los procesos administrativos, el análisis de los datos proporcionados nos permite identificar y evaluar los procesos administrativos y los flujogramas con el objetivo de determinar tiempo eficientes, mejorar los procesos y mejorar las funciones de los trabajadores públicos.
- El plan de mejoramiento de equipamiento de los ambientes de la municipalidad permiten la comodidad de los ciudadanos y de los trabajadores, en el análisis de datos podemos observar la realidad de los 10 sedes de la municipalidad los cuales se encuentran distribuidos en toda la ciudad de Huamanga, así como la cantidad de ambientes que cuenta cada sede, el aforo y su equipamiento respectivo, a partir de ello se realiza un diagnóstico de la situación real de todos los ambientes de la Municipalidad con esta información se replantea mejorar estos ambientes a fin que los trabajadores y ciudadanos estén cómodos, perciban un ambiente más tranquilo y acorde a las necesidades de los ciudadanos y trabajadores.

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga fortalecer el profesionalismo de los servicios que brinda y el buen trato al ciudadano de esta manera se mejorara la calidad de los servicios.
- Se sugiere a los funcionarios y trabajadores públicos involucrarse en la implementación del plan de simplificación de procesos administrativos para garantizar la dinamización de las actividades.
- Se recomienda a los Directivos/Jefes a evaluar, coordinar y fiscalizar la implementación del plan de mejoramiento de equipamiento a fin de obtener el equipamiento correcto que garantice la comodidad de los trabajadores y los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias* . Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR. (2018). *Profesionalizando el Servicio Civil Reflexiones y propuestas desde el Perú y América Latina*. Perú: Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.
- Aznar, J. (2011). *Arquitectura Modular*. España: IES Infante D. Juan Manuel.
- Banco Central de Reserva del Perú Sucursal Huancayo. (2021). *Caracterización del Departamento de ayacucho*. Huancayo: Banco Central de Reserva del Perú.
- Cevallos, M. J. (2020). Incidencia de la formación del recurso humano en la situación competitiva de las medianas empresas de confección de tejido de punto de Atuntaqui. *Maestría en Dirección de Empresas*. Quito, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos El Capital Humano de las organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Congreso de la Republica. (27 de Mayo de 2003). Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972. Peú: Editorial Peú.
- Defensoría del Pueblo. (02 de Febrero de 2021). *Defensoría del Pueblo: municipalidades lideran el ranking de las entidades más quejadas el año 2020 en Ayacucho*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidades-lideran-el-ranking-de-las-entidades-mas-quejadas-el-ano-2020-en-ayacucho/>.
- Defensoría del Pueblo. (26 de Agosto de 2022). *Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades provinciales y distritales más quejadas a nivel nacional*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-presenta-ranking-de-municipalidades-provinciales-y-distritales-mas-quejadas-a-nivel-nacional/>
- Defensoría del Pueblo. (02 de Febrero de 2022). *Defensoría del Pueblo: municipalidades son las entidades más quejadas del año 2021 en Ayacucho*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidades-son-las-entidades-mas-quejadas-del-ano-2021-en-ayacucho/>
- Defensoría del Pueblo. (28 de Septiembre de 2022). Nota de Prensa N° 656/OCII/DP/2022. **DEFENSORÍA DEL PUEBLO PRESENTA RANKING DE MUNICIPALIDADES DISTITALES MÁS QUEJADAS EN HUANTA, AYACUCHO**. Lima.
- Defensoría del Pueblo. (06 de Febrero de 2023). *Defensoría del Pueblo: municipios fueron entidades más quejadas en 2022 en Ayacucho*. Obtenido de

- <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipios-fueron-entidades-mas-quejada-en-2022-en-ayacucho/>
- Gobierno de España. (s.f.). *Ministerio de Cultura*. Obtenido de Archivo de la Municipalidad Provincial de Huamanga (Perú): <http://censoarchivos.mcu.es/CensoGuia/archivodetail.htm?id=1519475>
- Hay, E. (1989). *Justo a Tiempo La técnica Japonesa que Genera Mayor Ventaja Competitiva*. Barcelona: Grupo Editorial Norma.
- <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H845702>. (s.f.).
- INEI. (2021). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*.
- INEI Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*.
- Instituto Peruano de Economía. (26 de 11 de 2021). *Índice de Desarrollo Humano – IDH*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/indice-de-desarrollo-humano-idh/>
- Julca, F. d. (2020). Propuesta de programa de desarrollo de personas basado en el compromiso organizacional para mejorar el servicio administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 04 Trujillo Sur Este en el año 2019. *Tesis para Obtener el Grado Académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad*. Trujillo, Perú.
- Lara, M. I. (2022). La Gestión Estratégica y su Incidencia en el Desarrollo del Potencial Humano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2021. *TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL*. Huánuco, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Transparencia Económica*. Obtenido de <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?y=2022&ap=ActProy>
- Ministerio de Justicia y Derecho Humano. (27 de mayo de 2003). *Sistema Peruano de Información Jurídica*. Obtenido de LEY Nº 27972. Ley Orgánica de Municipalidades: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H845702>
- Morisaki, J. D. (2021). *ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVO PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL TUMAN S.A.A. Para Optar el Grado Académico de Maestro en Gestión del Talento Humano*. Pimentel, Perú.
- Municipalidad Metropolitana de Lima. (Agosto de 2022). Plan de Desarrollo Metropolitano de Lima 2040. Lima, Perú: INSTITUTO METROPOLITANO DE PLANIFICACIÓN.
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (2019-2022). Plan Estratégico Institucional.
- Municipalidad Provincial de Huamanga. (2021). Plan de Desarrollo de las Personas.

Municipalidad Provincial de Huamanga. (Setiembre de 2022). Informe de Evaluación de Implementación del Plan Operativo Institucional (POI). *Periodo: Primer Semestre de 2022.* Ayacucho.

Municipalidad Provincial de Huamanga. (17 de Enero de 2023). Diagnóstico de la situación de las Brechas de Infraestructura o de Acceso a Servicios. *Invierte.pe.* Ayacucho, Huamanga.

Municipalidad Provincial de Huamanga. (02 de mayo de 2023). Evaluación de Resultados de PEI-POI Correspondiente al año 2022. Ayacucho, Huamanga.

Municipalidad Provincial de Huamanga. (s.f.). *Conoce a Ayacucho.* Obtenido de <https://munihuamanga.gob.pe/conoce-ayacucho/>

Municipalidad Provincial de Huamanga. (s.f.). *Directorio Telefónico.* Obtenido de <https://munihuamanga.gob.pe/directorio-municipal-2/>

Municipalidad Provincial de Huamanga. (s.f.). *Mi Huamanga.* Obtenido de Huamanga Nuestra Identidad: <https://munihuamanga.gob.pe/mi-municipio/>

Municipalidad Provincial de Huamanga. (s.f.). Plan de Desarrollo de las Personas 2022.

Municipalidad Provincial de Huamanga. (s.f.). *Regidores y Funcionarios.* Obtenido de <https://munihuamanga.gob.pe/regidores-y-funcionarios-3/>

Municipalidad Provincial de Huamanga. (s.f.). *Servicios al Ciudadano.* Obtenido de <https://munihuamanga.gob.pe/servicios-ciudadano>

Pezo, A. (2002). *Gestión Estratégica del Capital Humano.* Lima: FORTE - PE, Alese E.I.R.L.

Pezo, A. (2022). *Gestión de los Servicios Empresariales y de la Innovación y Transferencia Tecnológica.* Lima: FORTE-PE, Alese E.I.R.L.

Pezo, A., & Boluarte, N. (2002). *Propuesta de Mejoramiento de la Productividad en la Formación Profesional Tecnológica.* Lima: FORTE - PE, Alese E.I.R.L.

Ríos, A. (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública.* Lima: Actualidad Gubernamental.

RPP. (18 de Abril de 2013). *Los conflictos sociales y las municipalidades en el Perú.* Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/los-conflictos-sociales-y-las-municipalidades-en-el-peru-noticia-586475?ref=rpp>

Sanabria, P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano.* Colombia: Ediciones Uniandes. Primera edición: noviembre del 2015.

Secretaría de Gestión Pública; Presidencia del Consejo de Ministros. (junio de 2021). Simplificación Administrativa en el Perú Avances y Agenda Futura. Lima, Perú: Preciso Agencia de Contenidos, 1a. edición - junio 2021.

**ANEXOS:**

**ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO DE TESIS: PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DEL PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL DEL RECURSO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		INDICADORES		METODOLOGIA A APlicar
			DEPEND	INDEP	DEP	IND	
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS PRINCIPAL					
Deficiente calidad de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.	- Proponer un plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos.	-El plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos.	Indicadores de Mejora de la calidad de los servicios públicos.	Plan de optimización del programa de desarrollo profesional del recurso humano.	-Porcentajes de quejas por el tiempo de atención.	-Porcentaje del desempeño. -Número y clasificación del Personal.	<b>PROPÓSITO</b> Aplicada y propositiva. <b>NIVEL</b> Descriptivo y exploratorio. <b>ENFOQUE</b> Mixto (cuantitativo y Cualitativo) <b>MÉTODO</b> Analítico.

PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS						DISEÑO
1. Demora en la atención de los servicios públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.	1. Proponer un plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.	1. El plan de simplificación de procesos administrativos para reducir los tiempos espera y mejorar los procesos administrativos de en atención al ciudadano.	Reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.	Plan de simplificación de procesos administrativa.	-Porcentaje de mejoramiento en calidad de tiempo en los tiempos de atención al ciudadano.	- Porcentaje de aumentos de ciudadanos atendidos.	- Número de procesos de procedimientos administrativos.	No experimental.
2. Inadecuado equipamiento para los servicios	2. Proponer un plan de	2. El plan de mejoramiento de equipamientos	Mejorar la comodidad de	Plan de mejoramiento de	-Número de personas atendidas en	-Número de oficinas descentralizadas.		

<p>públicos brindados por la Municipalidad Provincial de Huamanga.</p>	<p>mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos.</p>	<p>para mejorar la comodidad de los servicios públicos.</p>	<p>los servicios públicos.</p>	<p>equipamientos.</p>	<p>lugares apartados o sea cubículos personalizados.</p>	<p>-Porcentaje de ambiente con condiciones adecuadas para la atención al ciudadano.</p>	
--	--	---	--------------------------------	-----------------------	--	---	--

**ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.**

VARIABLE DEPENDIENTE PRINCIPAL	INDICADOR VARIABLE DEPENDIENTE PRINCIPAL	¿QUÉ TENGO QUE DEMOSTRAR?	¿QUÉ TENGO QUE	¿QUÉ TENGO QUE HACER?
			DEMOSTRAR?	LOGRAR?
1. Indicadores de Mejora de la calidad de los servicios públicos.	1.1. Porcentajes de quejas por el tiempo de atención.  1.2. Porcentaje de quejas por la incomodidad de los equipamientos en ambientes de atención.	1.1. En nivel de malestar de la ciudadanía por el tiempo de atención.  1.2. En nivel de incomodidad de la ciudadanía por los equipamientos en ambientes de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de desarrollo profesional.</li> <li>➤ Plan de optimización de recursos con un buen presupuesto.</li> <li>➤ Informe de mejoramiento de la calidad del programa de formación profesional.</li> <li>➤ Informe situacional del equipamiento de los ambientes de atención al ciudadano.</li> </ul>	<p><b>1. Revisión documental</b> Documentación institucional tales como: libros y portal de quejas, Plan de desarrollo de personal, PEI, POI, ROF, MOF, entre otros. Base de datos SIAF y CEPLAN.</p> <p><b>2. Trabajo de campo</b> Realizar encuesta.</p> <p><b>3. Análisis y Redacción</b> Analizar y procesar la información.</p>

VARIABLE DEPENDIENTE ESPECIFICA	INDICADOR VARIABLE DEPENDIENTE ESPECIFICA	¿QUÉ TENGO QUE DEMOSTRAR?	¿QUÉ TENGO QUE LOGRAR?	¿QUÉ TENGO QUE HACER?
1. Reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.	1.1. Porcentaje de tiempo reducido en la atención al ciudadano.  1.2. Porcentaje de aumento de ciudadanos atendidos.	1.1. Con el indicador demostramos el tiempo adecuado para la atención al usuario.  1.2. Establecer un padrón de ciudadanos atendidos por día el cual reducirá la tardanza y disconformidad de los trámites solicitados por los ciudadanos.	➤ Propuesta de procesos simplificados.  ➤ Informe sobre tiempo y su reducción.	<p><b>1. Revisión documental</b> Documentación institucional tales como: Manual de Procesos.</p> <p><b>2. Trabajo de campo</b> Revisar la cadena de actividades y determinar los flujos de atención.</p> <p><b>3. Análisis y Redacción</b> Analizar y procesar la información de los flujogramas de los procesos administrativos.</p>
2. Mejorar los procesos administrativos en atención al ciudadano.	2.1. Porcentaje de tiempo reducidos en la cadena de actividades del flujograma de los procesos administrativos.	2.1. Con el indicador demostramos el tiempo adecuado y el flujograma de los procesos administrativos.		
1. Mejorar la comodidad de	1.1. Número de personas atendidas en lugares apartados	1.1. El nivel de malestar del ciudadano en presentar y realizar seguimiento de sus	➤ Propuesta de adquisición de una infraestructura	<p><b>1. Revisión documental</b> Documentación institucional tales como:</p>

<p>los servicios o sea cubículos públicos.</p> <p>1.2. Utilización de la Capacidad Física del Municipio.</p>	<p>documentos debido a que las oficinas están apartadas de la sede central.</p> <p>1.2. En nivel de Incomodidad de los ciudadanos en la atención de los servicios públicos porque los ambientes son limitados.</p>	<p>apropiada para los ciudadanos.</p>	<p>Mapa de los ambientes de la municipalidad y reporte de módulos.</p> <p><b>2. Trabajo de campo</b> Verificar el funcionamiento de los ambientes de la municipalidad</p> <p><b>3. Análisis y Redacción</b> Analizar y procesar.</p>
--	--	---------------------------------------	--

**ANEXO III: DESARROLLO DE LA MATRIZ METAS – RESULTADO – PRODUCTO – BENEFICIO DEL OBJETIVO PRINCIPAL.**

<b>MATRIZ METAS – RESULTADO – PRODUCTO – BENEFICIO</b>					
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>METAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>Proponer un plan de optimización y mejoramiento del programa de desarrollo profesional del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la calidad de los servicios públicos.</b>	Que el 100% de los trabajadores mejoren la calidad de los servicios públicos.	Lograr el 80% de los trabajadores mejoren la calidad de los servicios públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de desarrollo profesional.</li> <li>➤ Un plan de optimización de recursos con un buen presupuesto.</li> <li>➤ Informe de mejoramiento de la calidad del programa de formación profesional.</li> </ul>	<p><b>1. Recursos Humanos:</b> Capacitadores expertos.</p> <p><b>2. Recursos tecnológicos:</b> Computadora y Proyector en el auditorio de la municipalidad.</p> <p><b>3. Recursos de Infraestructura:</b> Auditorio de la municipalidad.</p> <p><b>4. Recursos económicos:</b> 72,400 soles.</p>	<p><b>1. Desde el punto de vista de la rentabilidad:</b> Con la optimización y mejoramiento del programa de desarrollo profesional se esperar mejorar la calidad de los servicios públicos y aumentar la rentabilidad.</p> <p><b>2. Desde el punto de vista de la competitividad:</b> Con la optimización y mejoramiento del programa de desarrollo profesional el cual permitirá fortalecer las habilidades y capacidades de los profesionales los</p>

			<p>Capacitaciones trimestrales para todo el personal.</p> <p>Capacitaciones semestrales para el personal en atención al cliente.</p> <p>Mantenimiento de los equipos.</p> <p><b>5. Recursos Institucional:</b> Computador y proyector del auditorio.</p> <p>5 ambientes.</p> <p><b>6. Recursos del medio ambiente:</b> Responsabilidad en el uso adecuado de los equipos y el cuidado de la energía eléctrica.</p>	<p>cuales podrán tener mayor acceso a otros Municipios.</p> <p><b>3. Desde el punto de vista de la calidad:</b> Mejor atención al ciudadano.</p>
--	--	--	--	--

**ANEXO IV: DESARROLLO DE LA MATRIZ METAS – RESULTADO – PRODUCTO – BENEFICIO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01.**

MATRIZ METAS – RESULTADO – PRODUCTO – BENEFICIO					
OBJETIVO ESPECÍFICO 1	METAS	RESULTADOS	PRODUCTOS	RECURSOS	BENEFICIOS
<b>Proponer un plan de simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para reducir los tiempos de espera en atención al ciudadano.</b>	Que el 100% de los ciudadanos atendidos tengan tiempo de espera eficientes.	Lograr el 90% de los ciudadanos atendidos tengan tiempo de espera eficientes.	➤ Propuesta de procesos simplificados. ➤ Informe sobre tiempo y su reducción.	<b>1. Recursos Humanos:</b> Consultor especialista en Simplificación de Procesos Administrativos. <b>2. Recursos tecnológicos:</b> Computadora. Proyector. En la oficina de alcaldía. <b>3. Recursos de Infraestructura:</b> Ambiente con todas las instalaciones	<b>1. Desde el punto de vista de la rentabilidad:</b> El plan de simplificación de procesos administrativos mejora los tiempos de atención a los ciudadanos y la rentabilidad. <b>2. Desde el punto de vista de la competitividad:</b> El plan de simplificación de procesos administrativos brinda mejorar los tiempos de atención a los ciudadanos, a comparación de otros municipios. <b>3. Desde el punto de vista de la calidad:</b>

				<p>para procesamiento de datos.</p> <p><b>4. Recursos económicos:</b> 16,000 soles</p> <p><b>5. Recursos Institucional:</b> Oficina de Alcaldía para socializar.</p> <p><b>6. Recursos del medio ambiente:</b> Reducir los espacios conglomerados, en los cuales se pueden prevenir diversas enfermedades respiratorias.</p>	Mejorar la incomodidad de la ciudadanía por demora en los trámites solicitados.
--	--	--	--	--	---

**ANEXO V: DESARROLLO DE LA MATRIZ METAS – RESULTADO – PRODUCTO – BENEFICIO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02.**

<b>MATRIZ METAS – RESULTADO – PRODUCTO – BENEFICIO</b>					
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>METAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>BENEFICIOS</b>
<b>Proponer un plan de mejoramiento de equipamientos en la Municipalidad Provincial de Huamanga para mejorar la comodidad de los servicios públicos.</b>	Que el 100% de los ciudadanos tengan una atención cómoda en los ambientes de la Municipalidad.	Lograr el 90% de los ciudadanos tengan una atención cómoda en los ambientes de la Municipalidad.	➤ La adquisición de una infraestructura adecuada para los ciudadanos.	<b>1. Recursos Humanos:</b> Ingeniero Civil. <b>2. Recursos tecnológicos:</b> Computadora. Proyector. <b>3. Recursos de Infraestructura:</b> Ambiente de la unidad de atención al ciudadano. <b>4. Recursos económicos:</b> 56,000 soles Adquisición de muebles, sillas,	<b>1. Desde el punto de vista de la rentabilidad:</b> El plan de mejoramiento de equipamientos proporciona la comodidad de los ciudadanos y los trabajadores y con ello la rentabilidad de ambiente de trabajo más adecuado. <b>2. Desde el punto de vista de la competitividad:</b> El plan de mejoramiento de equipamientos mejorara las condiciones de los ambientes a comparación de otros municipios. <b>3. Desde el punto de vista de la calidad:</b>

				<p>máquina de ticket, televisor y programa para atención al ciudadano.</p> <p><b>5. Recursos Institucional:</b> Ambiente de la unidad de atención al ciudadano.</p> <p><b>6. Recursos del medio ambiente:</b> Uso adecuado de los ambientes.</p>	<p>Mejorar la incomodidad de la ciudadanía por los equipamientos inadecuados para la atención al ciudadano.</p>
--	--	--	--	--	---