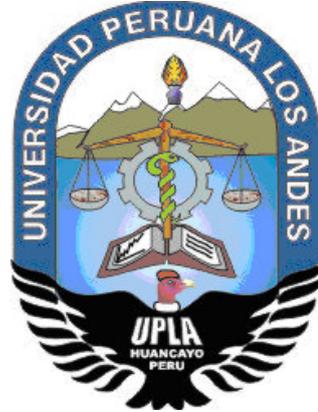


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**METODOLOGIA PHVA PARA MEJORAR LOS
PROCESOS DE SEGURIDAD CIUDADANA DE UN
GOBIERNO LOCAL DE LIMA**

PRESENTADO POR:

Bach. Guerrero Santa Cruz, Pascual Isaac

Línea de investigación Universidad: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Línea de investigación de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial: Gestión Empresarial

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

**HUANCAYO – PERÚ
2018**

ASESORES

Mg. José Olivera Espinoza

Asesor Metodológico

Ing. Pedro Elvis Elías Porras

Asesor Temático

DEDICATORIA

A mi padre Serafín Garriazo Licla por ser el pilar que me ayudo en mi formación profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de conocer esta gran carrera

A mis docentes quienes me inculcaron conocimiento que me servirán para desempeñarme en este mundo competitivo

A mis asesores por las acertadas opiniones para el desarrollo y culminación de esta tesis

HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO

**DR. TORRES LOPEZ, CASIO AURELIO
PRESIDENTE**

JURADO

JURADO

JURADO

**MG. MIGUEL ANGEL CARLOS CANALES
SECRETARIO DOCENTE**

INDICE GENERAL

CARATULA.....	1
ASESORES	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
HOJA DE CONFORMIDAD DEL JURADO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
1. CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
1.3.1. Justificación Social.....	3
1.3.2. Justificación Metodológica	3
1.4. DELIMITACIONES	4
1.4.1. Delimitación espacial.....	4
1.4.2. Delimitación Temporal.....	4
1.4.3. Delimitación Económica	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
2. CAPITULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes internacionales	9
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	12
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	38
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.4.1. Hipótesis General.....	43
2.4.2. Hipótesis Específicas	43

2.5. VARIABLES	43
2.5.1. Definición conceptual de la variable	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	45
3. CAPÍTULO III	46
METODOLOGIA	46
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.5.1. Población	48
3.5.2. Muestra	48
3.6. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.6.1. Descripción del instrumento	48
3.7. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS	50
3.8. ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD	51
3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
3.9.1. Estadística Descriptiva	51
3.9.2. Estadística Inferencial	52
3.10. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	52
3.10.1 Situación actual	52
3.10.2 Análisis FODA	60
3.10.3 Propuesta de mejora	62
3.10.4 Implementación de la propuesta.....	65
4. CAPÍTULO IV.....	69
RESULTADOS.....	69
4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	69
4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS	73
4.2.1. Prueba de hipótesis.....	73
5. CAPÍTULO V.....	76
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Ficha técnica del instrumento	49
Tabla 2. <i>Validez del instrumento para la compensación salarial según expertos</i>	50
Tabla 3. <i>Cuadro estadístico de fiabilidad del cuestionario</i>	51
Tabla 4 - gerencias con mayor número de quejas	52
Tabla 5: Quejas correspondiente al area de seguridad ciudadana	53
Tabla 6 - estudio de tiempos: emision de copia de imágenes de video vigilancia	54
Tabla 7 - estudio de tiempos: emision de transcripcion de parte de ocurrencia	54
Tabla 8 - estudio de tiempos: emision de certificado domiciliario.....	55
Tabla 9 - encuesta a los contribuyentes.....	56
Tabla 10: Registro de solicitudes – seguridad ciudadana	57
Tabla 11: Registro de respuestas efectivas a lo solicitado – seguridad ciudadana	58
Tabla 12:Registro comparativo de entradas y salidas – seguridad ciudadana	58
Tabla 13: % de cumplimiento antes de la aplicación de la metodología PHVA	58
Tabla 14: cronograma para la implementacion de la metodologia PHVA	62
Tabla 15 - propuesta de capacitación	63
Tabla 16 - Cronograma de Ejecución de Actividades	65
Tabla 17: Aplicación de la metodología PHVA.....	65
Tabla 18:Promedio mensual de quejas correspondientes al área de seguridad ciudadana después de la aplicación de PHVA.....	66
Tabla 19:Promedio mensual de quejas correspondientes al área de seguridad ciudadana después de la aplicación de PHVA.....	66
Tabla 20:Registro de solicitudes - Seguridad Ciudadana	67
Tabla 21:Registro de respuestas efectivas a lo solicitado – Seguridad Ciudadana.....	67
Tabla 22: Cuadro comparativo de entradas y salidas	67
Tabla 23:Entradas y salidas Después de la aplicación de la metodología PHVA	68
Tabla 24: Nivel de satisfacción Antes y Despues de la aplicación de la metodología PHVA (encuesta).....	70
Tabla 25: Registro de quejas antes después de la aplicación de la metodología PHVA	71
Tabla 26: Registro de incremento de respuestas efectivas a lo solicitado en porcentajes (antes y después de la aplicación de la metodología PHVA)	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. El ciclo PHVA.....	14
Figura 2. Modelo de administración de personal.....	22
Figura 3. Las cuatro etapas de la formación de personal	23
Figura 4. Etapas del proceso de formación.....	24
Figura 5. Norma Técnica Peruana ISO 10015:2003	25
Figura 6. Sistemas de gestión de la calidad con base en los procesos	26
Figura 7. La mejora en la calidad por medio de la formación.....	27
Figura 8. El Proceso.....	28
Figura 9. Ventaja de la diagramación.....	29
Figura 10. Diagrama del FODA.....	31
Figura 11. Contenido de la capacitación	34
Figura 12. El sistema de la capacitación.....	35
Figura 13. El ciclo de capacitación.....	35
Figura 14. El ciclo de capacitación.....	36
Figura 15. El ciclo de capacitación.....	37
Figura 16. Capacitación como solución	38
Figura 17. Capacitación y Desarrollo	38
Figura 18: Diagrama de Pareto del registro de quejas seguridad ciudadana...	53
Figura 19: Resultado de encuesta a los contribuyentes.....	57
Figura 20: Histograma comparativo de entradas y salidas – seguridad ciudadana	58
Figura 21: cuadro comparativo de entradas y salidas antes de la aplicación de la metodología PHVA.....	59
Figura 22: Diagrama Ishikawa de causas de insatisfacción de los contribuyentes.....	60
Figura 23: Histograma comparativo de entradas y salidas	67
Figura 24: Entradas y salidas Después de la aplicación de la metodología PHVA	68
Figura 25: Comparación antes y después de la aplicación de la metodología PHVA (encuesta)	69
Figura 26: Registro de quejas antes después de la aplicación de la metodología PHVA.....	71
Figura 27: Registro de incremento de respuestas efectivas a lo solicitado en porcentajes (antes y después de la aplicación de la metodología PHVA)	72
Figura 28. Prueba de hipótesis Pre y Post test	74
Figura 29 - Prueba de rangos de Wilcoxon Pre y Post test.....	74

RESUMEN

El presente trabajo de investigación debe responder al siguiente problema: ¿Cuál es la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores?, para el efecto se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores, y la hipótesis que debe verificarse es: La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procesos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.

El método general de investigación es el científico, la investigación es de tipo aplicada, con un nivel explicativo - aplicativo y un diseño Cuasi Experimental. La población está conformada por 1200 contribuyentes (promedio mensual de personas que presentan tramites al área de seguridad ciudadana) de la municipalidad Distrital de Miraflores, y el tipo de muestreo es aleatorio simple, de tamaño 133.

De los resultados obtenidos se concluye que la aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores, con un incremento del 95% respecto a los resultados finales.

Palabras claves: Metodología PHVA, procesos internos de seguridad ciudadana, municipalidad Distrital de Miraflores.

ABSTRACT

The present research work should answer the following problem: What is the influence of the application of the PHVA methodology in improving the internal processes of citizen safety of the District Municipality of Miraflores ?, for this purpose the following general objective was formulated : Determine the influence of the application of the PHVA methodology in the improvement of the internal processes of citizen security of the District Municipality of Miraflores, and the hypothesis that must be verified is:

The application of the PHVA methodology positively influences the improvement of the processes of citizen security of the District Municipality of Miraflores. The research method is scientific, of an application type, with an explanatory level and a Quasi Experimental design. The population is made up of 1200 taxpayers (monthly average of people presenting procedures to the area of citizen security) of the District Municipality of Miraflores, and the type of sample is random simple composed of 133 taxpayers.

From the results obtained, it is concluded that the application of the PHVA methodology influences the improvement of the internal citizen security processes of the District Municipality of Miraflores, with an increase of 95% with respect to the final results.

Key words: PHVA methodology, internal processes of citizen security, District Municipality of Miraflores

INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva por título: Metodología PHVA para mejorar los procesos internos de seguridad ciudadana de un gobierno local de Lima, trata sobre el análisis y posterior evaluación de la aplicación de la metodología PHVA para mejorar los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores, con la finalidad de poder determinar su influencia.

A partir de este objetivo general se propuso la aplicación de esta metodología en la entidad antes mencionada, ya que se pudo observar que una de las áreas con mayor número de quejas por parte de los contribuyentes es el área de seguridad ciudadana, ya que se evidencia la falta de capacitación por parte de los trabajadores, trayendo como consecuencia la atención inadecuada hacia los contribuyentes.

Inicialmente, el propósito de la investigación era abarcar diferentes momentos, resultados y estrategias pero estos fueron cambiando conforme se fue desarrollando la investigación.

Actualmente la propuesta se viene implementando a lo largo de estos últimos meses, en los que se llevaron a cabo la investigación y se vienen recolectando datos de los resultados.

La investigación que se presenta se divide en cinco capítulos y cada uno de ellos abarca el objeto de estudio desde diferentes enfoques, ya que siguen una lógica propia, técnicas de investigación y finalmente los resultados.

Capítulo I; aquí se plantea el problema de la investigación, dando a conocer su formulación y su descripción, además de su objetivo general y específico, la justificación y finalmente los límites de la investigación.

Capítulo II; aquí se presenta el Marco Teórico, que es desarrollado sobre los temas relacionados con la investigación abarcando estudios de autores nacionales e internacionales que serán el cimiento de la investigación, desarrollando lo siguiente: los antecedentes, bases teóricas, el planteamiento de la hipótesis, la operacionalización de las variables e indicadores y la terminología utilizada en la investigación.

Capítulo III; se establece la parte metodológica empleada en el diseño metodológico, la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y los procedimientos para el posterior análisis de la información.

Capítulo IV; en este capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos de la investigación. Tanto las variables como los datos estadísticos, la interpretación de tablas, los gráficos y finalmente el contraste de la hipótesis de la investigación.

Capítulo V; en este capítulo se encuentran la discusión de los resultados, abarcando la interpretación de todos los procesos, resultados y estrategias a través de los cuales se construyó el objeto de estudio.

Finalmente, se dan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, todas las organizaciones buscan la mejora continua en sus diferentes áreas y las entidades públicas no son la excepción. El tema de la siguiente investigación es el estudio de la influencia de la aplicación de la metodología PHVA, en los procesos internos de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores, con el propósito de mejorar el servicio prestado por los trabajadores de esta área hacia la población.

Los trabajos realizados por el personal de seguridad ciudadana es fundamentalmente la protección de los ciudadanos y los tramites documentarios (emisión de certificado domiciliario, emisión de transcripción de parte de ocurrencia y emisión de copia de imágenes de video vigilancia), donde se pudo observar la carencia de una adecuada capacitación y desarrollo personal de los trabajadores de esta área al momento de realizar sus labores en los diferentes procedimientos administrativos.

A partir de estas deficiencias, se propuso la aplicación de la metodología PHVA para poder así determinar la influencia de esta respecto a la mejora del proceso de seguridad ciudadana de la entidad municipal.

En esta problemática está involucrada la Gerencia Municipal de la entidad, quien se encarga de velar por el desarrollo y la buena toma de decisiones; además se encuentran inmersos los trabajadores ya que son ellos los que prestan el servicio a los ciudadanos de la entidad y conocen exactamente a detalle como son llevados cada actividad del área de seguridad ciudadana. Externamente está involucrada la población del distrito de Miraflores.

De lo que se observó, cuando se produce un problema en los procedimientos administrativos de seguridad ciudadana, al no tener una adecuada documentación de sus procesos, el flujo continuo de sus procesos, y el tiempo promedio de cada uno de ellos además que se realizan actividades repetitivas, generando retrasos en la atención.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo influye la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los Procesos administrativos?
- b. ¿Cuál es el efecto de la aplicación de la metodología PHVA en los Recursos Humanos?

1.3. Justificación de la investigación

La entidad pública en mención, deseosa de ofrecer mejores servicios a los contribuyentes, viene realizando mejoras en sus diferentes áreas de servicio, cumpliendo con las políticas laborales de la entidad, de la misma manera realizando estas mejoras se logra la mejora continua. Por esta

razón el presente trabajo de investigación realiza una evaluación de una de las áreas de servicio más importantes que es el área de seguridad ciudadana.

El presente estudio es importante ya que con ello se demuestra que la metodología PHVA mejora los procesos internos de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Miraflores en el periodo 2018.

1.3.1. Justificación Social

El desarrollo de la siguiente investigación, permite una mejor capacitación y desarrollo del personal de seguridad ciudadana, lo cual va en beneficio de la entidad y la población brindando un servicio de calidad.

1.3.2. Justificación Metodológica

El presente estudio permite por medio de la teoría y la conceptualización de la metodología PHVA, orientar los métodos a emplear, para la mejora de los procesos de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Miraflores en el periodo 2018.

El desarrollo de la investigación permite el uso de un instrumento diseñado para la recopilación de datos, que en este caso es la encuesta a los contribuyentes que solicitan trámites documentarios al área de seguridad ciudadana. Con ello se mejora la capacitación de los trabajadores y esto servirá como punto de referencia para otros investigadores de temas relacionados.

1.4. Delimitaciones

1.4.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la municipalidad Distrital de Miraflores de la ciudad de Lima.

1.4.2. Delimitación Temporal

La investigación tuvo sus inicios en el mes de abril del año 2018 hasta finales del mes de agosto del año 2018, determinando el problema de investigación y presentando las mejoras en el desarrollo y capacitación del personal de seguridad ciudadana.

1.4.3. Delimitación Económica

La investigación científica fue financiada por el área de seguridad ciudadana en su totalidad, además se contó con el apoyo incondicional de la entidad.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Describir como influye la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procedimientos administrativos.
- b. Comprobar el efecto de la aplicación de la metodología PHVA en los Recursos Humanos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Arias, F. (2012): Diagnóstico y propuesta para el mejoramiento del proceso administrativo de las facturas de los proveedores a través de la metodología PHVA Universidad San Martin de Porres.

Concluye: Se pudo observar que la empresa Metroica tiene una gran deficiencia en el área administrativa esto a causa del trámite de las factura a los proveedores y la cancelación oportuna, lo cual refleja la ineficiencia e ineficacia en todos los procesos internos. Desde la llegada de las diferentes facturas hasta la cancelación de esta.

El objetivo que plantea esta investigación es una serie de posibles alternativas de mejora en los distintos procesos internos, además de las ventajas económicas que se observaran posteriormente en cada periodo de venta. Se hizo uso de la encuesta a los distintos proveedores donde se pudo notar claramente que la empresa tiene problemas en los procedimientos actuales, lo cual afecta directamente al pago oportuno de los proveedores generando de esta manera un descontrol respecto a lo mencionado.

Realizada la encuesta los proveedores de la empresa mencionan que si la empresa realiza el pago oportuno obtendría un descuento en cuanto al costo de los productos hasta en un 5% lo cual generaría ahorro en cuanto a la materia prima.

Cabe mencionar que también se realizó la encuesta a los clientes internos y estos coinciden que uno de los principales problemas es la falta de flujo continuo por parte de la empresa respecto al trámite interno para la firma de conformidad de las diferentes facturas lo cual conlleva a generar mayores retrasos en los pagos de estos.

Finalmente se propone la creación de tres departamentos para el mejor manejo y control de esta. Primero se crearía un departamento de compras que su responsabilidad seria realizar todas las compras de la empresa y solo ella estaría autorizada para realizar dicha labor, luego se implementaría un programa de capacitación interna para la firma de conformidad de las facturas de las diferentes compras. Finalmente la implementación de un manual de los procedimientos a realizar después de toda adquisicion o compra de la empresa. Este manual estaría detallado para cada área de la empresa y se realizaría la capacitación correspondiente a todos los trabajadores de la empresa para que así el trámite documentario respecto a la cancelación de las facturas sea más ágil y rápido logrando con ello la reducción de costos respecto al pago de proveedores y la confiabilidad de estos.

Además, se evaluó los costos de la implementación de la propuesta y haciendo una evaluación económica financiera se llegó a la conclusión de que la propuesta respecto al costo beneficio es rentable a largo plazo.

Flores, B. (2017): Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR & MA S.A.C. con el objetivo de obtener el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad San Martín De Porres.

Concluye: El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa comercializadora y productora de sal para el uso exclusivo de consumo humano KAR & MA S.A.C. el trabajo de investigación se enfocó en la aplicación de la metodología PHVA en el área de producción con el objetivo de incrementar la productividad. Se hicieron uso de diferentes tipos de herramientas para lograr la mejora continua midiendo los indicadores antes de la implementación y después de ya haber realizado la implementación para así poder corroborar si el cambio es significativo o no.

López y Medina (2014): Mejoramiento de los Procesos de Gestión del Área Financiera-Administrativa Empresa Aurelia S.A. Universidad de Chiclayo.

Concluye: La presente tesis de Maestría tiene como objetivo el mejoramiento de procesos en el área administrativo-financiera. Está basada en los procesos definidos por la Compañía, tomando en cuenta para esto teorías y técnicas administrativas. El resultado de esta investigación se concreta en un manual de procedimientos y flujo gramas que mejoran de manera significativa el trabajo del área administrativa-financiera dentro de la Organización. Se busca mejorar tanto en eficiencia, productividad y eficacia las actividades que realiza el área, mediante la aplicación de una guía para los directivos, empleados actuales y futuros. Adicionalmente se incluyen recomendaciones

en beneficio de un mejoramiento en el desarrollo de las actividades.

La metodología utilizada fue método científico, deductivo, inductivo y las técnicas utilizadas fueron, observación directa, entrevistas, recolección bibliográfica con aplicación en campo utilizando herramientas como el análisis de las fortalezas, amenazas y debilidades.

López, V. (2013): Análisis del Proceso Administrativo y su la Operatividad el Cantón el Triunfo, Provincia del Guayas, Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Concluye: El trabajo siguiente de investigación, se realizó en la empresa de telecomunicaciones Mersedi, esta empresa se dedica al rubro de telecomunicaciones, debido a la actual creciente demanda de servicio de internet a la cual se dedica la antes mencionada empresa se generó un descontrol en sus distintas áreas de trabajo, lo cual conlleva a un descontrol en la atención inmediata de los clientes lo cual es la principal prioridad de la empresa.

A razón de esta problemática se realizó un estudio en la parte administrativa y operativa de la ya antes mencionada empresa, identificando procesos inadecuados como son por ejemplo la incidencia de la planeación estratégica en los aspectos del crecimiento financiero, además de cómo influye el organigrama de la empresa en el desempeño de funciones. Con el objetivo de mejorar los diferentes problemas administrativos se crearía un manual de organización y funciones, para todas las áreas determinando cuales son las funciones específicas de cada trabajador de la empresa determinando las actividades específicas de cada uno además de los procesos y jerarquías

para cada proceso, logrando de esta manera un mejor control en cada uno de los procesos administrativos de la empresa.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Leiva, M. (2016): *Modelo de gestión por procesos por la metodología PHVA para mejorar la formación de los trabajadores de del área de ventas de la empresa de calzados Sharon 2016.*

Concluye: La tesis presentada, tiene como objetivo la implementación de un sistema de mejora continua en el área de ventas de la empresa de calzados Sharon con el fin de mejorar el deficiente sistema de trabajo.

La empresa en mención lleva más de 25 años en el mercado dedicada a la venta de calzados y se pudo determinar el deficiente trato al cliente a falta de una adecuada capacitación del personal por parte de la empresa, razón por la cual se optó por la implementación de la metodología PHVA.

Campos, V. (2010): *Implementación de un sistema de mejora continua bajo la metodología PHVA en la empresa ARNAO para la obtención del título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad San Martín de Porres.*

Concluye: El siguiente trabajo se enfoca en la implementación de todo un sistema de mejora continua a través de la aplicación de la metodología PHVA, la cual permite mejorar todo el sistema de operaciones de la empresa mejorando de esta manera la eficiencia y eficacia.

A través de las mejoras realizadas con la aplicación de la metodología una vez implementadas se logró el incremento significativo de la productividad en sus diversos procesos.

Durand, G. (2018): *Mejora de procesos en el departamento de servicio técnico en la venta de equipamiento médico*. Para la posterior obtención del título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Privada de Ciencias

Concluye: La presente tesis, se dan a razón de los datos obtenidos por el incremento de la clientela en el servicio de mantenimiento técnico. Área donde el cliente se encuentra insatisfecho; lo cual obliga a optimizar la antes mencionada área de la empresa.

Después de haber planteado el objetivo se planteó la propuesta de solución para mejorar los procesos administrativos del área de servicio de mantenimiento y optimizando sus procesos.

La metodología que fue aplicada se basa en la aplicación de estrategias y herramientas de la ingeniería industrial como por ejemplo: la cadena de valor, el análisis FODA, en cuanto al diagnóstico del estado actual se emplearía un diagrama de flujo de los procesos.

Finalmente la posible solución se centra en la aplicación de un manual detallado de procedimientos, estandarización de métodos de trabajo, sistemas de control y un detallado plan estratégico

Fernández, G. (2017): *Propuesta de plan de mejora, enfocada en la gestión por procesos, para el incremento de la productividad de la empresa de distribución A&B*, con el objetivo de obtener el grado académico de Ingeniero Industrial, en la Universidad Señor de Sipán.

Concluye: Esta investigación tiene el enfoque de la gestión por procesos en la empresa de distribuciones A&B. dicha empresa se dedica a la venta de agua embotellada en embaces de 20 litros.

El objetivo de la mencionada investigación es la de proponer el plan de mejora basado en la gestión por procesos, con el fin de incrementar la producción. Esto inicia con el uso, de un mapa de procesos de la empresa, el diagrama de flujo y finalmente el diagrama de causa efecto de todos los procesos de la empresa. La metodología está basada en compilar toda la información por medio del análisis de documentos, haciendo uso de documentos, archivos entrevistas y finalmente cuestionarios, con la finalidad de la obtención de datos e información partiendo con las fuentes documentadas y haciendo uso de la observación de los hechos realizando las encuestas y entrevistas correspondientes, a fin de ser usados dentro de los límites de la mencionada investigación.

Después de la implementación la productividad se incrementaría hasta en un 22.19 % logrando de esta manera la reducción del desperdicio de agua en el lavado de tanques, reduciendo de esta manera un puesto laboral reduciendo así el costo de mano de obra y de esta manera la empresa tendría un proceso cíclico anual de mejora continua en el desempeño de los diferentes procesos.

El periodo de recuperación de capital es de un año, es decir que la propuesta de implementación es rentable

Roque, M. (2016): Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en la MyPE Comercial “San Martín” – Chiclayo. Universidad Señor de Sipán.

La investigación, tuvo la finalidad de la implementación de un conjunto de estrategias de gestión en área administrativa con la finalidad de mejorar la atención a los clientes de la empresa.

En la investigación se usó el instrumento de la encuesta usando como indicador la escala de Likert. Una vez recolectados los datos se obtendrían los resultados haciendo uso del programa estadístico SPSS, con ello podremos determinar que la atención al cliente va de la mano con el área administrativa.

Chalco, H. (2015): *Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L por Sara Chalco Añaños* (2015) Escuela de Posgrado Universidad Ricardo Palma.

Concluye: El siguiente trabajo fundamenta el objetivo general el diseño e implementación de un sistema integral que logre la mejora de la gestión por procesos en el área de cobranza y entrega de los diversos servicios de la empresa de Inversiones Múltiples Camelot; para lograr su objetivo general se utilizó la metodología de las 5S de la calidad.

Con el uso de la metodología mencionada se logró la reducción de los diferentes reclamos por parte de los clientes, el tiempo de cobro y el tiempo de entrega, esto mejoró el desempeño de la empresa. Con esto se llega a la conclusión que la metodología de las 5S ayuda a mejorar el desempeño de los trabajadores en la parte disciplinaria, reduce los movimientos innecesarios y optimiza la eficacia del trabajo.

2.2. Marco Conceptual

La conceptualización subsecuente es de vital importancia para el correcto desarrollo del trabajo de investigación ya que con ello se podrá lograr tener claro los diferentes términos administrativos y así de esta manera lograr nuestro objetivo fundamental.

Bernal, J. (2005) en su libro Servicio en Subdirección General de Calidad.

Define:

Metodología PHVA.- Es comúnmente conocido como el círculo de Deming, esta estrategia busca la mejora continua respecto a la calidad a través de cuatro pasos:

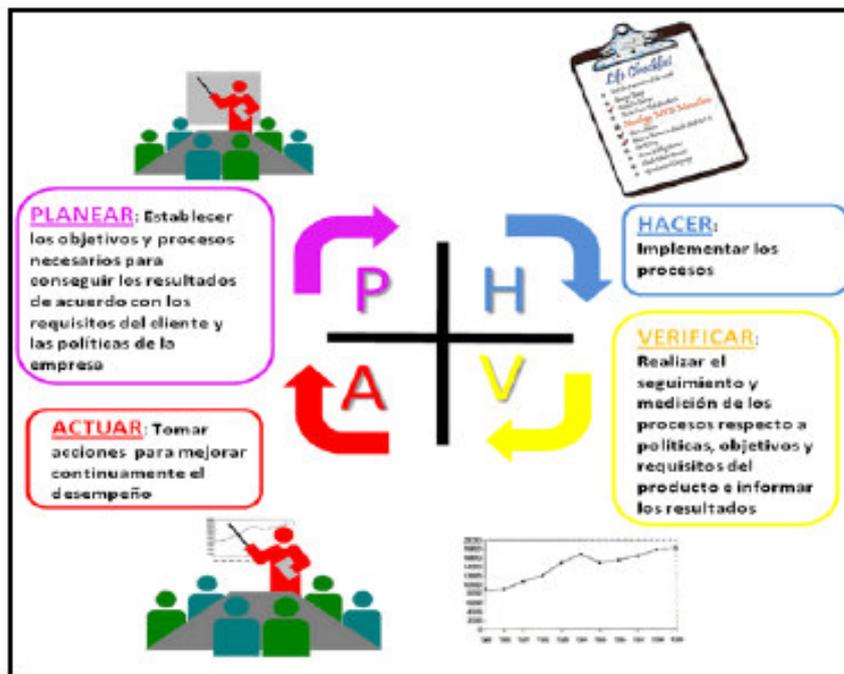
- **Planificar.-** En esta etapa se establecen claramente los procesos y objetivos necesarios para la obtención de resultados esperados. Es necesario además entender las necesidades de los clientes, por otro lado se debe de contar con la información necesaria.
- **Hacer.-** Es imprescindible la implementación de la mejora para verificar los problemas que se encuentren. Iniciando con el uso de procesos nuevos a una pequeña escala.
- **Verificar.-** Esta etapa es muy importante ya que se debe analizar y verificar todos los datos para formular la respuesta a la pregunta ¿se alcanzó todos los resultados trazados?, verificando de esta manera los errores y posibles problemas para poder resolverlos.
- **Actuar.-** En esta etapa se tiene que incorporar todas las mejoras en los distintos procesos. Es de vital importancia la documentación del ciclo por si se detectan más errores y así de esta manera aplicar una vez más el ciclo de PHVA. Finalmente la comunicación a todos los integrantes de la empresa sobre las mejoras que se han implementado.

Este ciclo requiere la compilación y el análisis de toda la información posible para poder así lograr los objetivos respecto a la mejora en los distintos procesos, es por ello la importancia dentro de la organización.

Se cuenta con una serie de herramientas necesarias e importantes antes de trabajar con el ciclo de mejora continua como por ejemplo:

- Diagrama causa efecto
- Diagrama de flujo
- Diagrama de Pareto
- Graficas de control
- Estudio de tiempos y movimientos, etc.

Figura 1. El ciclo PHVA



Fuente: Bernal, J. (2005)

Harrison, J. (2003), Define:

La mejora continua a alcanzar la calidad total. es hoy en día considerado como una palabra relevante en diferentes idiomas, ya que aborda a casi todos los aspectos de los diferentes sistemas de producción industrial del mundo.

La finalidad de esta herramientas incluir a todos y cada uno de los trabajadores de la empresa en la cultura de la mejora continua y en especial a los operarios ya que estos son los que tienen el mayor conocimiento de cada punto de trabajo.

Utiliza una terminología metodológica específica:

- **Proponente.-** Es la persona que propone las posibles mejoras
- **Coordinador de mejoras.-** Es quien fue electa por la dirección de la empresa, con el objetivo de ayudar y coordinar a todos en la elaboración y puesta en marcha de las propuestas
- **Departamento afectado-** Es área de trajo responsable de ejecutar la mejora.
- **Comité.-** Está compuesta por algunos miembros de la dirección, quienes se responsabilizan de los demás departamentos.

Graña, N. (2010), define:

a la metodología PHVA como: el ciclo de la calidad total también conocido como el ciclo de Deming, su principal característica radica en que no tiene un punto final al obtener los resultados sino que se crea una rueda sin fin en la que el ciclo se inicia una y otra vez logrando de esta manera un ciclo sin fin. Mejorando cada proceso aprendiendo de los errores y de esta manera optimizar las acciones por intermedio del análisis de los logros obtenidos y los programas obtenidos.

Gutiérrez, M. (2010), define:

Seguridad ciudadana: “La seguridad ciudadana es un derecho, un bien común que se articula mediante la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía y de otras organizaciones públicas. Busca asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la utilización pacífica y ordenada de vías y de espacios públicos y, en general, evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes”.

La seguridad ciudadana como un derecho

La Declaración de los Derechos Humanos, que fue aprobada el 10 de diciembre de 1948, establece un trípode de derechos sobre cuya base se

deben materializar los demás. “Esta última se refiere precisamente a que la seguridad es el correlato de las dos anteriores, en el entendido de que las personas no deben estar sometidas a una serie de amenazas, agresiones físicas o psicológicas, amedrentamientos, coacciones, extorsiones y un abanico de acciones de violencia que pongan en riesgo la vida, integridad física, la tranquilidad, la propiedad y el derecho a vivir en paz que se merece todo ser humano”, escribe el ex Defensor del Pueblo, Waldo Albarracín, en sus fichas constitucionales.

La seguridad ciudadana como un bien común

Al ser un bien común, “La seguridad ciudadana es una prioridad nacional para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, de todos los estantes y habitantes del territorio del Estado Plurinacional”. “Es una condición fundamental para la convivencia pacífica y el desarrollo de la sociedad”, se lee en el artículo 3 de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana “Para Vivir Bien”, que fue promulgada en septiembre de 2012. Por esta razón, el “Estado Plurinacional declaró en la norma, como una prioridad nacional el financiamiento y la ejecución de los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana”.

Cabrera, R. (2001) define:

Recursos Humanos

Se denomina Recursos Humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para ejecutar y desarrollar de manera correcta las acciones, labores, actividades y tareas que deben ser realizadas las cuales han sido solicitadas a dichas personas.

Fayol, R. (1998) define:

Procesos administrativos

Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común: aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad.

Pérez, Z. (1994), define:

Desarrollo de personal

Proceso continuo y sistémico que permite la mantención, la identificación y la promoción de la performance personal y el potencial de aprendizaje de todos los miembros de una organización hallando las necesidades cualitativas y cuantitativas del personal de apoyo para incrementar sus habilidades e intereses con el objetivo de desarrollar al personal y permitir el mejor cumplimiento de las labores encomendadas por la organización.

López y Medina (2014), definen:

Administración

La administración es la actividad eficiente y eficaz con el apoyo de los colaboradores para lograr un fin común.

La administración es todos y cada uno de los aspectos laborales, de la vida, siendo de esta manera vital para el manejo de toda empresa, sociedad y personas dentro de un entorno económico financiero.

Las personas interactúan en cada una de las diferentes etapas del proceso administrativo. Por ser muy amplia puede ser utilizada en los diferentes campos organizacionales.

La administración se enfoca principalmente en cuatro campos:

- Grupo social.- son todos y cada uno de los actores que forman parte en los diferentes procesos administrativos
- Objetivo.- lograr una meta trazada
- Eficiencia .- lograr la producción con menores recursos
- Productividad.- lograr el incremento en la producción pero con el uso de menos recursos.

El trabajo y su división.- Si el objetivo máximo es la producción lo que busca la división de los trabajos es especializar cada uno de los trabajos.

Responsabilidad y autoridad.- Las personas que cuentan con determinada autoridad en distintos procesos debe realizarlo con mucha responsabilidad.

Disciplina.- En este principio Fayol se dirige a la obediencia respecto al cumplimiento de la ejecución de cada una de las metas en cada proceso.

Unidad de mando.- Toda orden debe ser dada por solo un superior, al recibir órdenes de diferentes personas genera desorden y descontrol para poder ser ejecutadas adecuadamente.

Remuneración económica.- La remuneración debe ser acorde al trabajo realizado.

Centralización y descentralización.- La delegación de funciones es fundamental para los colaboradores, ya que con ello se centraliza cada una de las funciones y mandatos si la información no es adecuada perjudica el flujo continuo de las diferentes áreas de trabajo.

Jerarquía.- Se debe de respetar los niveles comunicativos ya que la máxima autoridad debe comandar el control en cada uno de los procesos y colaboradores.

Equidad.- Los superiores no deben de tener favoritismo, la distribución de tareas y demás deben ser por igual.

Estabilidad de los colaboradores.- Los puestos de trabajo deben ser estables para así de esta manera los trabajadores puedan desarrollarse.

Iniciativa.- Toda conducta creativa debe ser valorada y motivada para un posterior desarrollo.

CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Según George (2005), explicado por López, M. (2013)

Define:

Propósito de la administración.- El requisito imprescindible de la administración es contar con un objetivo, este debe de ser claro y preciso respecto al objetivo a alcanzar. El éxito de la administración consiste en alcanzar todos sus objetivos y metas.

Impacto de la administración respecto a la vida humana.- La influencia de la administración respecto a las personas es significativa, siempre en cuando el administrador lo desee, logrando la optimización, los logros y actividades, estimulando de esta manera a los colaboradores involucrados consiguiendo de esta manera mayores y mejores cosas.

Asociación de la administración respecto a los esfuerzos de un grupo.- Fundamentalmente se basa en la vida de una empresa respecto a los objetivos trazados, los cuales sin duda son alcanzados con cierta facilidad siempre en cuando estén ligados a un equipo de trabajo y no solo a una persona.

La administración se consigue mediante los esfuerzos de un equipo.- Para ser parte de la administración, es necesario entender que esto no es un trabajo individual si no el producto del trabajo en equipo.

La administración no es una persona ni un grupo de personas se una actividad.- Es un error referirse a la administración como una clase social, política o económica. La administración es netamente una

actividad, como las demás que realizamos los seres humanos, como el leer o caminar. Aquellas personas que administran suelen ser designados como miembros administrativos, directores o gerentes.

La efectividad de la administración siempre requerirá el uso de aptitudes, prácticas y conocimientos.- Tenemos que tener en cuenta que no es lo mismo vender que el saber vender, entre el capacitar y que los colaboradores de la empresa usen su capacidad entre otros.

La administración no es exclusiva de los propietarios.- El ser el propietario no es necesariamente lo mismo que ser el administrador. A pesar que en muchas coacciones los propietarios cumplen el rol de administradores de sus empresas en la actualidad el área administrativa se encarga de la administración de la empresa a nombre de los propietarios.

Reyes, D. (2004), en su libro: Administración de empresas, teoría y práctica

Define:

La administración se aplica a las organizaciones sin importar el lugar donde se encuentran, y mientras más complejas sean, aumenta la necesidad de administrarlas.

El éxito de las organizaciones depende de una adecuada administración, involucrando los elementos materiales, humanos, financieros, etc. que posee la entidad.

Para las pequeñas y medianas empresas, el mejoramiento de su administración, es el único factor que les permite competir con otras, es decir, obtener una óptima coordinación de los recursos que posee, máquinas y equipos, mercado, calificación de la mano de obra, etc.

En caso de los países que aún se encuentran desarrollo, el requisito primordial es el área administrativa, ya que se centra en el desarrollo de

todo su personal, es indispensable aplicar la técnica más eficiente de coordinación de sus recursos, para conseguir ese desarrollo anhelado.

Proceso Administrativo.- El proceso administrativo es el conjunto de actividades específicas que realizan los administradores para lograr la productividad de la empresa. La existencia de diversos criterios sobre la división de las funciones administrativas y elementos de la administración.

Clasificación según los distintos autores:

- George Terry la divide en cuatro elementos: Planeación, Organización, Dirección y Control.
- Henry Fayol la divide en cinco elementos: Prever, Organizar, Dirigir, Coordinar, y Controlar.
- Koontz y O'doniel la divide en: Planificación, Organización e integración de los recursos humanos, Dirección y liderazgo, y Control.
- Lindall Urwick la divide en seis elementos que responde a las siguientes preguntas: prevención - ¿qué puede hacerse?, planeación - ¿qué va a hacer?, organización - ¿cómo va a hacerse?, integración - ¿con qué se va a hacer?, dirección - ver que se haga, controlar - ¿cómo se ha realizado?

Cabe resaltar que el administrador exitoso solo se basa en cuatro que son: la organización, la planeación, el control y finalmente la dirección.

Lindall, G. (2007), define:

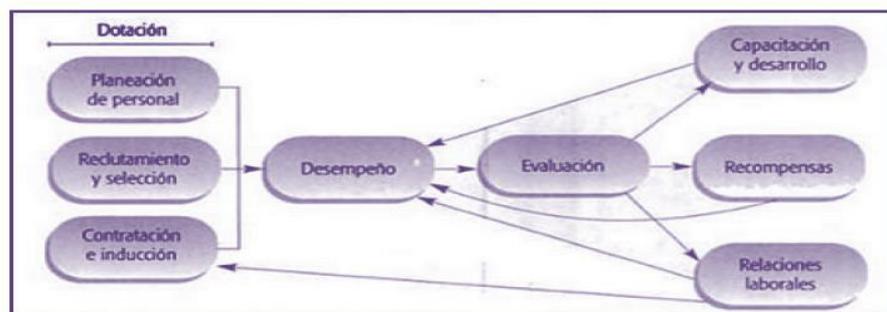
Manifiesta que cuando se administra una empresa, de cualquier naturaleza, se deben considerar dos fases del proceso administrativo, que son la estructural y la operativa.

La fase estructural se denomina mecánica, consiste en la parte teórica de la administración, pues a partir de uno o más objetivos, permite determinar la manera adecuada de lograrlos; mientras que la fase operativa, conocida como dinámica, se refiere a la manera de operar la empresa.

La administración permite lograr los objetivos, mediante los recursos que posee la empresa, como el talento humano, que debe ser analizado a profundidad, pues, el empresario debe dirigir y coordinar el trabajo que ellos realizan, conocer y practicar las relaciones humanas aplicadas al contexto de su empresa, para incentivar al personal y ejercer un verdadero liderazgo que permita cumplir con lo planeado.

La administración no pretende que la empresa en marcha busque en su exterior a personas para que desempeñen un puesto, sin previamente identificar el potencial oculto en los empleados que posee la empresa, pues, este es un recurso valioso. El crecimiento de muchas empresas se debe al valor de su talento humano y muchas empresas grandes, han logrado sobrevivir gracias a su personal debidamente capacitado. Una vez descubierto el potencial del personal, lo siguiente es proporcionar estímulos, posibilidades y oportunidades para mejorar su situación y así adquirir compromiso hacia la empresa.

Figura 2. Modelo de administración de personal



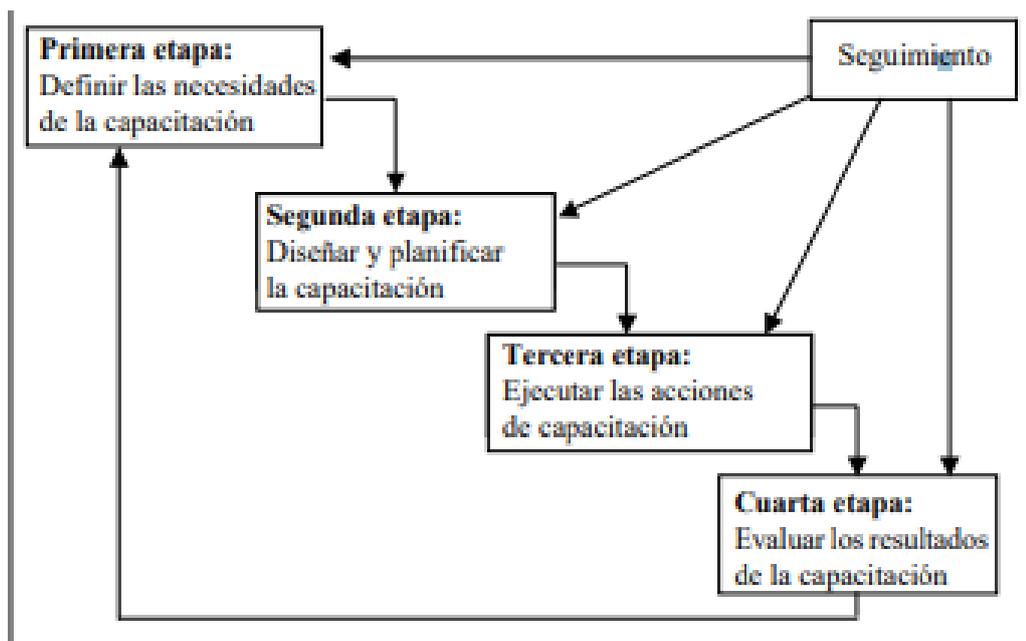
Fuente: Lindall, F. (2007)

El modelo de administración del personal para pequeñas y medianas empresas, se encarga de estudiar las diversas funciones genéricas de personal.

Directriz de la formación personal ISO 10015.- el diseño de esta norma tiene por objeto guiar a las organizaciones en sus necesidades de capacitación, con el propósito de que estas puedan alcanzar sus objetivos. Su presentación contribuye al proceso de capacitación respecto a la mejora continua.

Formula este proceso en cuatro etapas para así poder llenar los vacíos resultantes entre las competencias existentes y las requeridas.

Figura 3. Las cuatro etapas de la formación de personal



Fuente: Norma ISO 10015 Directriz de la formación de personal

Esta norma define las referencias normativas, las definiciones y términos, describiendo las generalidades de todas las directrices para la formación del personal en cuatro etapas, la implicación del personal y la formación de estos.

Figura 4. Etapas del proceso de formación

Primera etapa: Definir las necesidades de capacitación

La organización debe establecer las competencias requeridas para cada una de las actividades que desarrolla y que afectan la calidad de sus productos; debe evaluar las competencias del personal que desempeña tales actividades y desarrollar planes para eliminar las brechas existentes entre las competencias requeridas y las competencias existentes. La definición de necesidades debe incluir también el análisis de necesidades que pueden aparecer en el futuro.

Segunda etapa: Diseñar y planificar la capacitación

Esta fase permite lograr la especificación de un plan de capacitación. Debe considerar las restricciones existentes en el proceso de capacitación (financieras, legales, de disponibilidad, etc.) las que se tendrán en cuenta para definir los métodos y medios de capacitación así como los criterios para su selección. Se elabora el plan de capacitación, para que incluya las necesidades de la organización, las necesidades de formación y los objetivos que definen lo que será capaz de hacer el personal luego de la formación. Finalmente se efectúa la selección del proveedor de formación.

Tercera etapa: Ejecutar las acciones de capacitación

Es el proveedor de formación el que realiza todas las actividades de capacitación cumpliendo con lo especificado en el plan de formación. La organización puede desarrollar acciones de apoyo al proveedor de capacitación y a los trabajadores que se capacitan. Además debe monitorear la calidad de la capacitación recibida. El apoyo de la organización puede conllevar el suministro de equipos, herramientas y documentación así como las oportunidades de capacitación en el trabajo. La información de retroalimentación con el capacitando también es clave.

Cuarta etapa: Evaluar los resultados de la formación del personal

El objetivo es evaluar si se alcanzaron los objetivos, tanto de la organización, como de la capacitación provista. Puede requerirse tiempo para observar el cambio en el desempeño del trabajador. Prevé la recolección de indicadores sobre los resultados y el eventual desarrollo de acciones correctivas para las disconformidades observadas.

Seguimiento y mejoramiento del proceso de formación del personal

La norma incluye la necesidad de acciones de monitoreo que buscan asegurar que el proceso de capacitación, que forma parte del sistema de calidad de la organización, sea gestionado y realizado teniendo en cuenta las exigencias del sistema de gestión de calidad de la organización. Implica una revisión de los registros de las cuatro etapas del proceso para definir disconformidades y acciones preventivas y correctivas. Estos registros pueden servir para validar el proceso de formación y formalizar recomendaciones de mejora.

Fuente ISO 10015:1999

En la norma ISO 10015:1999 no agrega ni modifica los requisitos de la norma ISO 9000:2000. Es una guía para facilitar la interpretación y la aplicación de los aspectos vinculados a la educación y formación incluidos

en los requisitos de dicha norma. Contiene recomendaciones para el desarrollo, la puesta en marcha, el mantenimiento y el mejoramiento de las estrategias y los dispositivos de formación que se vinculan directamente con la calidad de los productos suministrados por un organismo. Puede aplicarse a cualquier tipo de organización, como por ejemplo en organizaciones de educación, para atender las necesidades de formación de su propio personal.

NTP ISO 10015:2003 GESTION DE LA CALIDAD. Directrices para la formación (20 p.)

Establece el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de estrategias y sistemas para la formación, que afecten la calidad de los productos proporcionados por una organización. Esta norma se Aplica a to-dos' los tipos de organizaciones

Figura 5. Norma Técnica Peruana ISO 10015:2003

Código:	NTP-ISO 10015:2003 (revisada el 2018)
Título:	Gestión de la calidad. Directrices para la formación. 1ª Edición
Resumen:	Esta Norma Técnica Peruana establece el desarrollo, implementación, mantenimiento, y mejora de estrategias y sistemas para la formación, que afecten la calidad de los productos proporcionados por una organización. Esta NTP se aplica a todos los tipos de organizaciones. No está prevista para su empleo en contratos, reglamentos, o para certificación. No añade, cambia, o modifica de ninguna forma los requisitos de las series de normas NTP-ISO 9000. Esta NTP no está prevista para ser empleada por proveedores de formación que prestan servicios a otras organizaciones. NOTA: La fuente principal de referencia para los proveedores de formación debería ser la NTP-ISO 9004. Los proveedores de formación pueden utilizar esta NTP cuando traten las necesidades de formación de su propio personal.
Palabras claves:	Calidad, directrices para la formación, formación, gestión de la calidad
ICS:	03.100.30 Gestión de recursos humanos 03.120.10 Gestión y aseguramiento de la calidad
Precio:	S/. 49.50

Fuente: Instituto nacional de Calidad (INACAL) Resolución Directoral N° 008-2018-INACAL/DN (2018-04-16)

Desde su creación en el año 1999 se concentró en la preparación de las diferentes normas internacionales que normalmente son realizados por el

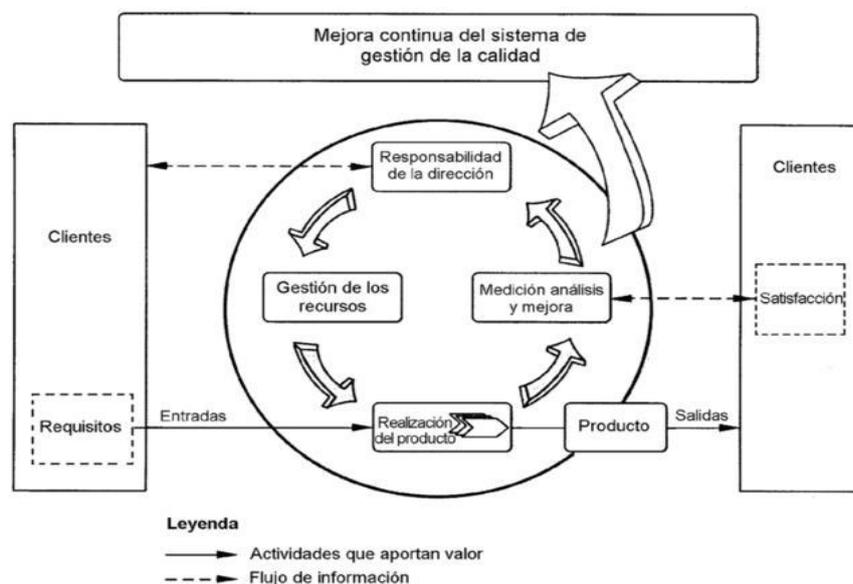
comité técnico de ISO. Cada miembro interesado en la materia establecida, cuenta con el derecho de ser representado en el comité técnico. Las organizaciones internacionales, privadas y públicas, en concordancia con la ISO son participes del trabajo.

Todas estas normas internacionales son redactadas de acuerdo a las reglas establecidas por las directivas.

De igual manera, en el ya mencionado grupo de trabajo son participes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas).

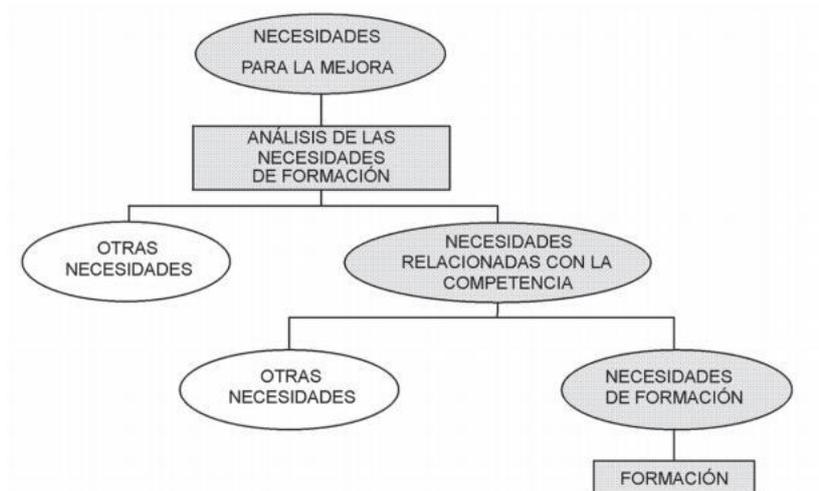
Esta norma se aprobó para poder la necesidad de orientar los diferentes planes de la calidad en los sistemas de gestión de la calidad en cualquier caso, la planificación de la calidad proporciona el medio de relación de requisitos específicos de un proceso, proyecto o producto que apoyan la realización del producto. Este plan de calidad tiene que ser compatible y además viable que pudiesen ser preparados para lograr la satisfacción del cliente.

Figura 6. Sistemas de gestión de la calidad con base en los procesos



Fuente Rodríguez. (2010), Administración moderna de personal, p.19

Figura 7. La mejora en la calidad por medio de la formación



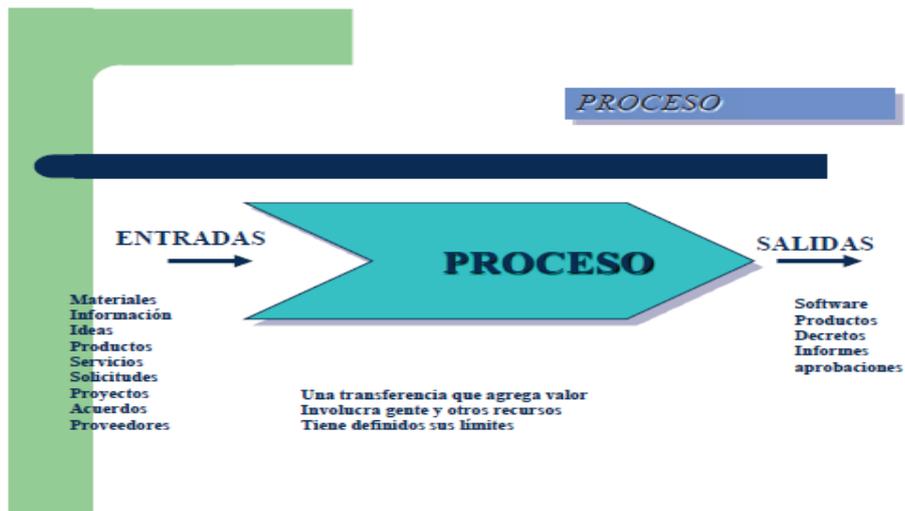
Fuente Rodríguez, H. (2010), Administración moderna de personal, p.29

Rodríguez, H. (2010) define:

Definición de proceso.- Toda actividad que inicia con entradas y posterior a ello obtenga salidas es considerada como proceso. Es un proceso cíclico que desarrolla productos o resultados con definidas características.

Todo proceso es el resultado de la agrupación de varias actividades realizadas por las personas haciendo uso de maquinarias y su conocimiento, cuyo resultado final es la entrega de un bien o servicio.

Figura 8. El Proceso



Fuente Rodríguez. (2010),

Es también considerado proceso al todo conjunto de actividades que convierten insumos en servicios con un valor agregado para sus clientes.

Diagrama de procesos.- es de utilidad para guiar la ejecución de forma lógica y ordenada de cada parte del proceso de trabajo.

Simplifica los pasos a seguir de un determinado proceso detallándolo a través de documentos y actividades.

Esto puede ser realizado haciendo uso de diagrama de flujo o flujograma.

Figura 9. Ventaja de la diagramación

VENTAJAS DE LA DIAGRAMACION
Describe en forma sencilla cada paso del proceso, facilitando su consulta
Engloba las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada
Certifica el desarrollo del proceso y describe la rutina normal del trabajo,
Facilita la comprensión rápida de las actividades a realizar.
Todos los procesos casos fáciles o difíciles pueden ser descritos.
Permite la visualización rápida e integrada de un proceso.
Identifica puntos débiles y fuertes de un proceso

Fuente: McGehee (1961)

Revisión de los procesos.- Para lograr la mejora en nuestros diferentes procesos en nuestra empresa se debe de seguir un control, supervisando la documentación de manera veraz “la única manera de comprender realmente lo que sucede en los procesos de la empresa es a través de un seguimiento personal del flujo de trabajo, analizando y observando su desarrollo.”

Diagrama de flujo: “Representación gráfica de las actividades que conforman un proceso, los diagramas de flujo son un elemento muy importante en el Mejoramiento de los procesos de la empresa (MPE), los buenos diagramas de flujo muestran claramente, las áreas en las cuales los procedimientos confusos interrumpen la calidad y la productividad. Facilitan la comunicación en estas áreas problema. Elaborar un diagrama de flujo para la totalidad del proceso hasta llegar al nivel de tareas es la base para analizar y mejorar el proceso.”

Técnicas para la construcción de un flujo grama.- “Hay diferentes maneras de construir un diagrama de flujo existen varias clases, pero para nuestra investigación consideramos tres de ellos y así construir según la necesidad”.

“Diagramas de bloque, que proporcionan una visión rápida de un proceso.

Diagramas de flujo ANSI, que analizan las interrelaciones detalladas de un proceso.

Diagrama de flujo funcional, que muestra el flujo del proceso entre organizaciones o áreas. “

La Reingeniería.- “Es la revisión fundamental y nuevo diseño radical de procesos para realizar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.”

En la actualidad se maneja un nuevo concepto denominado work flow; sistema muy utilizado que busca optimizar las áreas y flujos críticos.

El sistema Work Flow Concepto “El término Work flow, que se traduce literalmente como flujo de trabajo, hace referencia a la gestión modelada y computarizada de todas las tareas que deben llevarse a cabo y de los distintos protagonistas involucrados en realizar el proceso de negocios (también llamado proceso operativo). También puede traducirse el término Work flow como gestión electrónica de procesos de negocios”.

Este proceso representa las interacciones bajo el intercambio de la información entre los protagonistas como son:

- Aplicaciones o servicios
- Personas
- Procesos de terceros

Gómez, V. (2007) define:

Es un Sistema que completamente define, gestiona y ejecuta flujos de trabajo, apoyándose para ello en las tecnologías de la información. El sistema permite automatizar los procesos de negocio gestionando la secuencia de actividades en que descomponen y asignándolas a las personas y/o aplicaciones informáticas que deben llevarlas a cabo. Para tener éxito se deberá tener en cuenta los siguientes puntos”

Análisis FODA.- la popular matriz fortalezas – amenazas – oportunidades – debilidades o simplemente análisis FODA analiza los factores tanto internos como externos.

Es considerada con una herramienta de auditoria interna de las organizaciones, para detectar los problemas presentes y poder enfocar el futuro.

“No todas las debilidades se superan usando las fortalezas, ni aprovechando las oportunidades se superan todas las amenazas” (Vidal Arizabaleta, 2004)

Figura 10. Diagrama del FODA

		ANÁLISIS EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO		1.	1.
		2.	2.
		3.	3.
	FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
	1.	1.	1.
	2.	2.	2.
	3.	3.	3.
	DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
	1.	1.	1.
	2.	2.	2.
	3.	3.	3.

Fuente: McGehee (1961)

Siendo así la planeación estratégica, es un proceso mediante el cual una organización define su visión a largo plazo y las estrategias para alcanzarla, con base en el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. (Arias y Gil 2013, pp 27-37)

Formación de Recursos humanos

Chiavenato. (1988) define:

La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

Definición de Capacitación de personal

La capacitación Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, sea compleja o simple, involucra estos tres aspectos”.

“capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo” Flippo (1970).

McGehee (1961) define:

Capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales.

Campbell (1971), define:

Capacitación: es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándole adecuadamente para él. Se imparte en las empresas o en organizaciones

especializadas en capacitación. En las empresas, la capacitación generalmente es delegada al jefe superior inmediato de la persona que ocupa un puesto. Obedece a un programa preestablecido, aplicado mediante una acción sistemática que busca adaptar al hombre al trabajo. Se puede aplicar a todos los niveles o divisiones de la empresa”.

Chiavenato (2007), explica sobre los contenidos:

El contenido de la capacitación puede incluir cuatro formas de cambio de la conducta, a saber:

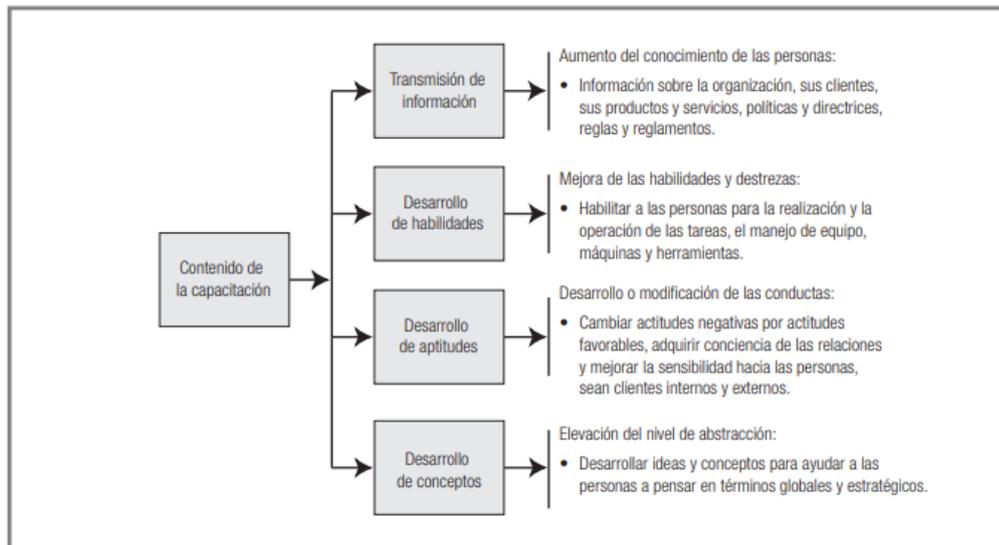
Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos. Normalmente, la información es general, preferentemente sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos, etc. También puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos.

Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.

Desarrollo o modificación de actitudes: se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas. Puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios (como en el caso de la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de venta.

Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

Figura 11. Contenido de la capacitación



Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.387)

Objetivos de la capacitación,

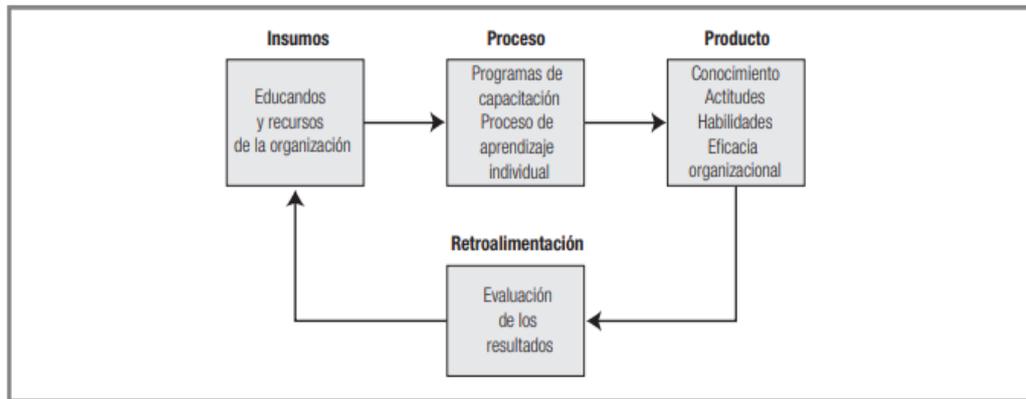
Para Chiavenato (2007), explica:

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

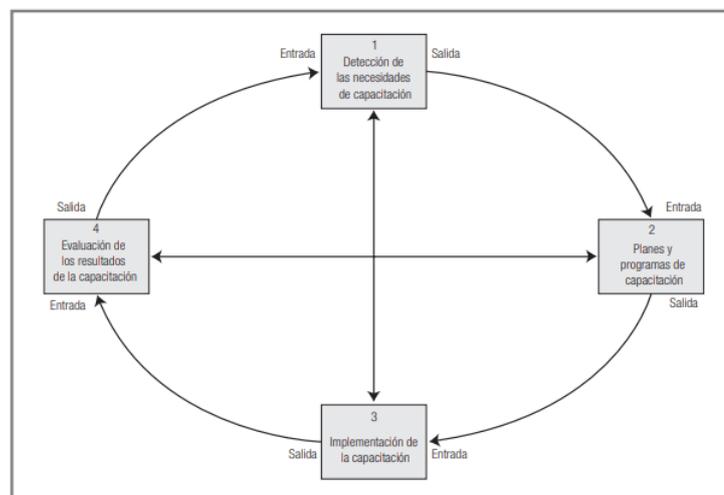
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Figura 12. El sistema de la capacitación



Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.388)

Figura 13. El ciclo de capacitación



Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.389)

Hinrichs, H. (1976), define:

El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

- Insumos (entradas o inputs), como educandos, recursos de la organización, información, conocimientos, etcétera.
- Proceso u operación (throughputs), como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros.
- Productos (salidas u outputs), como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, entre otros.
- Retroalimentación (feedback), como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

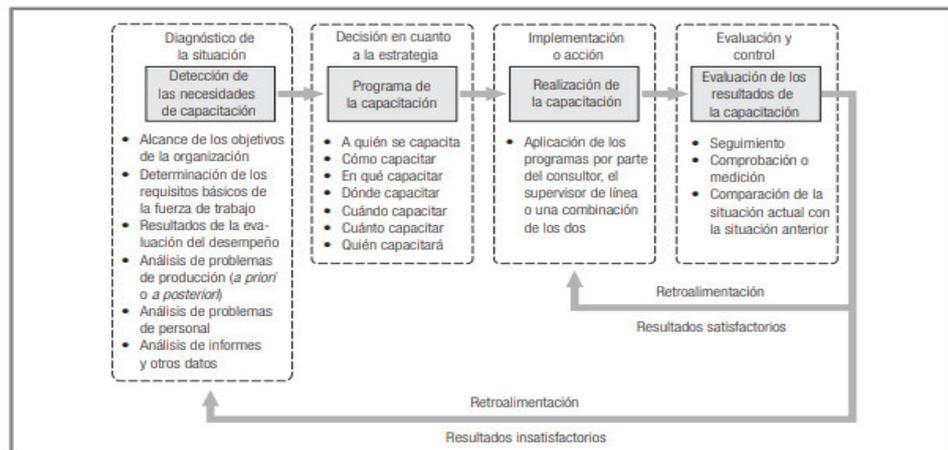
En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas:

Saber: Detección de las necesidades de capacitación

Diagnosticar: Programa de capacitación para atender las necesidades:

Implementación y realización del programa de capacitación: Evaluación de los resultados.

Figura 14. El ciclo de capacitación



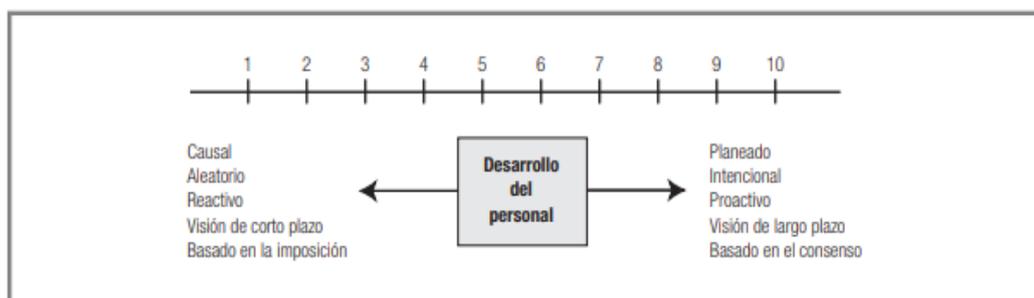
Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.389)

Desarrollo Personal.- Los procesos de desarrollo del personal pueden ser evaluados conforme al continuum descrito que va desde una situación precaria (extremo izquierdo del continuum) hasta una situación compleja

(extremo derecho). En el extremo izquierdo de la escala, el desarrollo es casual, porque la capacitación ocurre de forma aleatoria cuando surge una necesidad y sin plan alguno. Es fortuito, porque la capacitación involucra tan sólo algunas cuantas personas de la organización escogidas al azar. Reactivo, porque la capacitación utilizada es únicamente para resolver problemas y carencias que ya existen. Su visión es de corto plazo porque la capacitación sólo busca solucionar los problemas presentes, sin perspectiva alguna de largo plazo o de futuro. Se basa en la imposición, porque la capacitación es atribuida e impuesta a las personas, independientemente de cuál sea su necesidad o aspiración

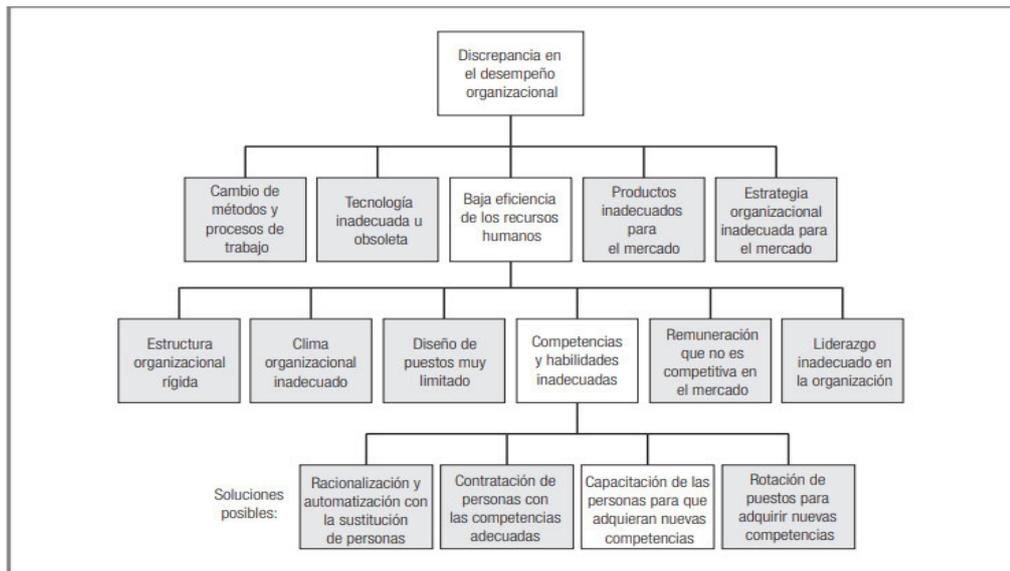
En el extremo derecho, el desarrollo es planeado porque la capacitación toma en cuenta la planeación estratégica de la organización, la cual sirve de base en la preparación de las personas para el futuro. Es intencional, porque busca alcanzar objetivos de corto, mediano y largo plazos por medio de cambios en la conducta que impulsen las transformaciones que se le exigen a la organización. Es proactivo, porque está dirigido hacia adelante, hacia el futuro y el destino de la organización y de las personas que trabajan en ella. Su visión es de largo plazo porque se sintoniza con la planeación estratégica y se dirige al logro de cambios definitivos y globales. Se basa en el consenso, porque no es impuesto de la cima para abajo sino con la consulta a las personas y de acuerdo con sus aspiraciones.

Figura 15. El ciclo de capacitación



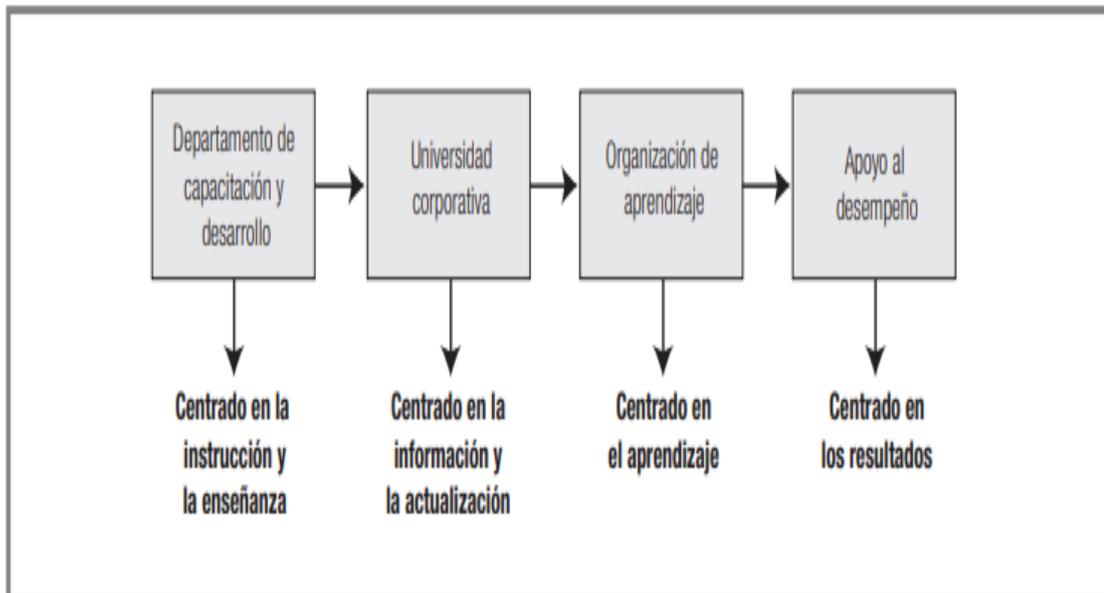
Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.389)

Figura 16. Capacitación como solución



Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.410)

Figura 17. Capacitación y Desarrollo



Fuente: Chiavenato (2007) Administración de Recursos humanos (p.423)

2.3. Definición de términos

Administración: Es un proceso que tiene por finalidad, lograr que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto

con ellas. Además, brinda una explicación acerca del comportamiento de la empresa y se refiere al proceso de conducción de la misma.

Asignación de recursos: Es el proceso de destinar dinero, personas, instalaciones, equipos, terrenos y otros recursos a varias actividades que se desarrollan en la empresa, de las cuales se espera obtener resultados favorables.

Control concurrente: Es aquel que sucede al mismo tiempo que transcurre la actividad, permite a los gerentes corregir los problemas antes de que resulten muy costosos. Una forma más conocida de este control es la supervisión directa.

Control de retroalimentación: Este tipo de control goza de más popularidad, y se presenta cuando la actividad ha terminado. El mayor inconveniente de este control es que, cuando el gerente cuenta con la información, el daño ya está hecho, y lo que hace es determinar por qué pasó y corregir la situación.

Control preventivo: Son los mecanismos que permiten a los gerentes disminuir errores y evitar grandes problemas en lugar de tener que remediarlos en un futuro, pero estos controles requieren información oportuna y exacta. Las reglas, reglamentos, normas, procedimientos de reclutamiento y selección, programas de capacitación y desarrollo, funcionan esencialmente como controles preventivos.

Controles: Son los medios que la gerencia de una empresa, emplea para asegurarse que las operaciones se desarrollan con eficiencia y eficacia, dentro del marco legal vigente.

Crecimiento económico: Es el incremento notable de los ingresos de una empresa, como resultado de su gestión realizado.

Cumplimiento: Se refiere a la acción y efecto de cumplir, ejecutar o realizar un trabajo encargado.

Delegación efectiva: Es la transferencia de tareas, funciones, atribuciones y autoridad, que realiza la autoridad superior de la empresa a un subordinado para que se desarrolle en un campo limitado con un objetivo específico.

Departamentalización: Es el proceso mediante el cual la empresa es dividida de manera estructural en departamentos, agrupando las actividades o funciones similares, lógicamente relacionadas, o de acuerdo a una base o característica compartida.

Desempeño: Es el nivel de ejecución que un empleado ha logrado al realizar su trabajo.

División del trabajo: Es la designación de actividades, en base a la especialización y colaboración de los individuos para el desarrollo de las diferentes tareas con el objetivo de lograr eficiencia.

Eficacia: Es la capacidad de efectuar algo de manera óptima, para lograr el efecto que se desea o se espera, mediante la realización de una acción previamente establecida.

Eficiencia: Es la capacidad de utilizar racionalmente los medios o disponer de alguien, para conseguir los objetivos planteados, mediante el mínimo de recursos disponibles.

Especialización: Es el proceso que permite identificar las tareas particulares y asignarlas a individuos y equipos calificados para llevarlas a cabo, con la finalidad de lograr que las operaciones de la empresa se desarrollen con eficiencia y eficacia.

Estandarización: Se refiere al proceso mediante el cual se realiza una actividad o tarea de manera previamente establecida, con la uniformidad y equilibrio de los procedimientos que los empleados deben seguir para el desempeño de sus labores.

Estrategia: Es un conjunto de acciones previamente planificadas, para aplicarlas en el mismo periodo, para alcanzar un fin determinado.

Estructura organizacional: Es la organización de los cargos y responsabilidades, el contexto en el que se desenvuelve la organización, mediante el cual se dividen agrupan, coordinan y controlan las tareas, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

Función: Se refiere a las responsabilidades que deberán ser cumplidas por una persona, sección o un departamento de una empresa con actividades específicas y definidas en el proceso de operaciones.

Homogeneidad operativa: Consiste en ubicar a cada individuo en base a sus aptitudes, en el lugar que le corresponde dentro de la empresa, para que las actividades se desarrollen de manera adecuada.

Liderazgo: Es el conjunto de habilidades directivas que posee una persona para influir en un grupo determinado, logrando que este trabaje con entusiasmo, para el logro de los objetivos empresariales.

Manual de contenido múltiple: Consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa, debido a que el volumen de actividades, personal o la sencillez de la estructura organizacional, no justifican la elaboración de varios manuales.

Manual de funciones: Es un documento considerado como un instrumento eficaz de la organización como parte del proceso administrativo, pues, brinda normas de coordinación para el personal, determina y delimita las responsabilidades de los puestos de trabajo,

ubicados en las diferentes áreas, contribuyendo al óptimo desarrollo de las operaciones de la empresa.

Organigrama: Es la representación gráfica que muestra la forma de organización de una empresa. Aquí se dan a conocer las jerarquías y autoridad existentes, así como los diferentes departamentos que la componen.

Planeación estratégica: Es una herramienta administrativa, que consiste en la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de la misión, visión y objetivos empresariales, con la finalidad de realizar gestiones en un determinado tiempo, que permitan alcanzar lo que se ha planteado.

Proceso administrativo: Es el conjunto de actividades que el administrador debe efectuar, para aprovechar al máximo los recursos humanos, técnicos, materiales, financieros, etc. existentes en la empresa. Comprende la planeación, organización, dirección y control de las operaciones.

Segregación de funciones: Consiste en una adecuada división de tareas, con el fin de prevenir o disminuir el riesgo por comisión de irregularidades, certificando que una misma persona no tenga a su cargo todas las etapas de una operación.

Superposición de funciones: Indica que varios empleados pueden tener asignadas las mismas tareas, independientemente del cargo que ocupan, por lo tanto surge la confusión en la división de las tareas. (López, 2013, pp. 54-59)

2.4. Hipótesis de la investigación.

Basados en el marco teórico se tiene los siguientes:

2.4.1. Hipótesis General

La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procesos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los Procedimientos administrativos.
- b) La aplicación de la metodología PHVA tiene efectos positivos en los Recursos Humanos.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Variable independiente (X): Metodología PHVA

Este ciclo es también conocido como Círculo de Deming, es una estrategia de mejora continua de la calidad desfragmentada en cuatro pasos, utilizado por el Sistema de Gestión de la Calidad (Deming, W. 1950).

Variable dependiente (Y): Procesos de Seguridad Ciudadana

Es una serie o secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una entidad municipal, con la finalidad de potenciar los procedimientos administrativos y la confiabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales (Barrantes, R. 2006)

2.5.2 Definición operacional de las variables

Variable independiente (X): Metodología del Ciclo PHVA

Metodología utilizada en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para su aplicación en las políticas y objetivos de la empresa para el incremento de la probabilidad de éxito de la empresa.

Variable dependiente (Y): Procesos de seguridad ciudadana

Es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una entidad de forma correcta y rápida.

2.6. Operacionalización de variables e indicadores

Matriz Operacional de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable Independiente:</p> <p>Metodología PHVA</p>	<p>El ciclo PHVA es una metodología de la mejora continua, la cual se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Do). (Deming, 1950)</p>	<p>Metodología utilizada en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para su aplicación en las políticas y objetivos de la empresa para el incremento de la probabilidad de éxito de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planear • Hacer • Verificar • Actuar 	<p>Certificados Domicialirio = $\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes entregados efectivos}}$</p> <p>Emission de Ocurrencias = $\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes entregados efectivos}}$</p> <p>Emission de Video igilancia = $\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes entregados efectivos}}$</p>
<p>Variable Dependiente:</p> <p>procesos internos de seguridad ciudadana</p>	<p>Es una serie o secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una entidad municipal, con la finalidad de potenciar los procedimientos administrativos y la confiabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. (Gutierrez, R. 2006)</p>	<p>Es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una entidad de forma correcta y rápida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos administrativos • Recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de procedimientos. • Evaluación del desempeño

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Para el presente estudio **se utilizó el Método científico**, porque utilizaremos los pasos correspondientes de forma ordenada para lograr determinar la mejor solución al problema que se plantea.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada, ya que busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad. La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas.

Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado.

3.3. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es **Descriptivo-Explicativo**, el nivel **Descriptivo** tiene como propósito describir, sistemática, completa, cualitativa y cuantitativamente los fenómenos.

Explica las características y propiedades del objeto de investigación. Responde a la pregunta ¿Cómo es? Un determinado proceso de estudio.

El nivel explicativo tiene como propósito explicar las causas que originan un fenómeno y la verificación de las hipótesis causales y explicativas. Responde a la pregunta ¿por qué?

Su finalidad es explicar el comportamiento de una variable en función de otra(s); aquí se plantea una relación de causa efecto, y tiene que cumplir otros criterios de causalidad; requiere de control tanto metodológico como estadístico.

3.4. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó un diseño de investigación **Cuasi-Experimental** debido a que se manipuló la variable dependiente, con el propósito de poder determinar las causas que dan un acontecimiento.

Dónde:

O1 : Es el resultado de efectuar las pruebas con el proceso tradicional.

X : Experimento metodología PHVA

O2 : Es el resultado de efectuar las pruebas al finalizar el proceso.

Grupo experimental : O1 X O2

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está conformada 1200 contribuyentes (promedio mensual de personas que presentan trámites al área de seguridad ciudadana) de la municipalidad Distrital de Miraflores.

3.5.2. Muestra

Para la investigación se trabajó con un muestreo probabilístico simple, el tamaño de la muestra se calculó con la formula:

Nuestra población (N) está conformada por: 1200 contribuyentes

La probabilidad de éxito (P) es de: 50%

La probabilidad de fracaso (Q) es: 50%

El nivel de confianza es: 95%

El valor de la normal estándar (Z) es: 1.96

El margen de error máximo permisible (E)es: 8% = 0.08

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N - 1) + (P \times Q \times Z^2)}$$
$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1200}{0.08^2 \times (1200 - 1) + (0.5 \times 0.5 \times 1.96^2)}$$
$$n = 133$$

Se consideró como tamaño de muestra 133 contribuyentes.

3.6. Instrumentos y técnicas para la recolección de datos

3.6.1. Descripción del instrumento

El instrumento a utilizar en la presente investigación científica para poder dimensionar las variables de estudio, fue la encuesta, que es una técnica basada en un número determinado de preguntas a una muestra poblacional específica.

Tabla 1 - Ficha técnica del instrumento

Ficha técnica del instrumento	
Nombre :	Cuestionario para medir la formación del personal de seguridad ciudadana
Autor :	Isaac Guerrero
Año :	2018
Objetivo :	Determinar la formación del personal de seguridad ciudadana
Lugar de aplicación:	Municipalidad distrital de Miraflores
Forma de aplicación:	Directa
Duración de la Aplicación:	5 min.

Fuente de elaboración propia

El instrumento consta de una encuesta realizada a los contribuyentes que presentan trámites al área de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.

El cuestionario consta de 20 preguntas, las cuales se separan en dos grupos, el grupo A consta de 10 preguntas para poder calificar los procedimientos administrativos de esta área y grupo B de también 10 preguntas para poder calificar el desempeño de los recursos Humanos.

El cuestionario se encuentra estructurado bajo la escala de Likent, que considera 5 categorías:

1 punto: nunca

2 puntos: casi nunca

3 puntos: a veces

4 puntos: casi siempre

5 puntos: siempre

El procedimiento de puntuación, en la escala de Baremización Los niveles de formación laboral alto (75-100); media (47-74) y bajo (20-46).

3.7. Validez de instrumentos

Para determinar la validez del instrumento, se sometió a consideraciones de juicio de expertos.

Tabla 2. *Validez del instrumento para la compensación salarial según expertos*

El instrumento presenta					
experto	pertenencia	relevancia	claridad	suficiencia	Condición final
Juez 1	si	si	si	si	aplicable
Juez 2	si	si	si	si	aplicable
Juez 3	si	si	si	si	aplicable

Fuente de elaboración propia

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicable por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes que garantizar la medición válida de la variable desarrollo de personal.

3.8. Análisis de la confiabilidad

Para este proceso, el instrumento a utilizar juega el rol principal. Ya que el instrumento adecuado es aquel que puede registrar los datos observables, que muestran las variables que el investigador tiene plantea.

Cuantitativamente refiere a si se logró la captura de la realidad que se deseó capturar.

La confiabilidad del análisis se ha determinado con el método de consistencia de medida con el coeficiente de alfa de “Cronbach”

Para el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach se hizo uso del programa estadístico IBM SPSS Statistic. A continuación se muestran los cálculos realizados para determinar el coeficiente de confiabilidad.

Tabla 3. *Cuadro estadístico de fiabilidad del cuestionario*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.902	20

Fuente de elaboración propia

El cuadro estadístico muestra el alfa de Cronbach, el cual muestra un alfa de (0.902), el cual es considerado de alta confiabilidad, ya que la teoría indica que el valor máximo posible es 1 es decir que nos encontramos cerca del valor máximo.

Los ítems varían entre si es decir que estos ayudan al instrumento.

3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

3.9.1. Estadística Descriptiva.

Se hizo uso de las dispersiones gráficas y las distribuciones de frecuencia como los gráficos de barra para poder asignar un valor a las variables; para la descripción de estas se hizo uso del programa estadístico IBM SPSS Statistic.

3.9.2. Estadística Inferencial

Respecto a la contrastación de la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba no paramétrica de Wilcoxon, ya que nuestras variables son de origen cualitativo y dimensionadas en una escala ordinal. Para poder posteriormente comparar los resultados obtenidos antes de la aplicación de la metodología PHVA y después de la aplicación de esta.

3.10. Desarrollo de la propuesta

3.10.1. Situación actual

Actualmente el país atraviesa diversos casos de inseguridad ciudadana razón por la cual fue creado el departamento de seguridad ciudadana, pero este equipo de trabajo tiene ciertas deficiencias ya que no son preparados adecuadamente antes de incorporarse al departamento de seguridad ciudadana, solo son capacitados en ciertos aspectos y se puede apreciar la falta de capacitación por parte del personal administrativo, además de errores en su conducción que por la rutina diaria no son visualizados; y en este contexto se hace necesario que reciban la ayuda necesaria para mejorar su desempeño.

Tabla 4 - gerencias con mayor número de quejas

Gerencias de la municipalidad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Promedio mensual
Seguridad ciudadana	135	131	106	132	126
Educación y deporte	32	25	31	17	26
Defensa del ciudadano	18	14	16	25	18
Administración	10	9	19	26	16
Asuntos jurídicos	17	13	8	14	13

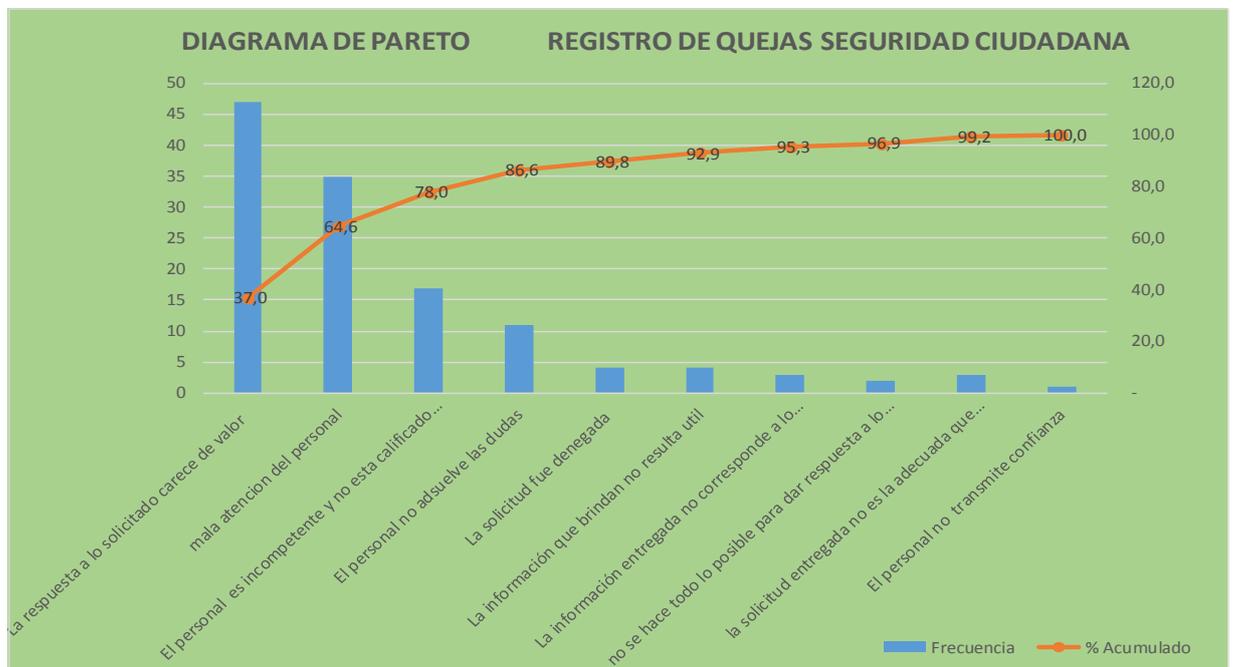
fuentes: elaboración propia

Tabla 5: Quejas correspondiente al area de seguridad ciudadana

Promedio mensual de quejas correspondientes al área de seguridad ciudadana antes de la aplicación de PHVA			
Quejas	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
La respuesta a lo solicitado carece de valor	47	37,01	37,0
mala atención del personal	35	27,56	64,6
El personal es incompetente y no esta calificado para las tareas	17	13,39	78,0
El personal no adsuelve las dudas	11	8,66	86,6
La solicitud fue denegada	4	3,15	89,8
La información que brindan no resulta util	4	3,15	92,9
La información entregada no corresponde a lo solicitado	3	2,36	95,3
no se hace todo lo posible para dar respuesta a lo solicitado	2	1,57	96,9
la solicitud entregada no es la adecuada que presente	3	2,36	99,2
El personal no transmite confianza	1	0,79	100,0

fuentes: elaboración propia

Figura 18: Diagrama de Pareto del registro de quejas seguridad ciudadana



fuentes: elaboración propia

Tabla 6 - estudio de tiempos: emision de copia de imágenes de video vigilancia

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO DE PROCESO		
			tiempo = minutos		
			tiempo standar	tiempo real	FINAL
A1	verifica existencia de parte de ocurrencia en la gerencia de seguridad ciudadana ¿existe? Si=efectua pago y presenta documentacion respectiva en mesa de partes y A2 no=fin del proceso	solicitante			
A2	oficina de tramite documentario - revisa, registra documentacion y dispone seenvie a la gerencia de seguridad ciudadana	oficina de tramite documentario		10	6
A3	se recepciona documentacion en la gerencia de seguridad ciudadana	secretaria	3	5	2
A4	se verifica, registra y remite la documentacion al despacho de gerencia	secretaria	5	12	7
A5	revisa, Da disposicion de prioridad a la documentacion, deriva la documentacion al area respectiva	gerente	10	19	9
A6	recibe y verifica/ valida documentacion	jefe de la central alerta miraflores	5	9	4
A7	realiza grabacion de los archivos en un CDoDVD, y lo remite junto a un informe de despacho de gerencia y A8	jefe de la central alerta miraflores	10	28	18
A8	gerencia verifica y da visto bueno Si = A9 No= A6	gerente	5	11	6
A9	se realiza la entrega de copia certificada de parte de ocurrencia	secretaria	2	5	3
		MINUTOS	40	89	49

fuelle: elaboraci3n propia

Tabla 7 - estudio de tiempos: emision de transcripcion de parte de ocurrencia

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO DE PROCESO		
			tiempo = minutos		
			tiempo standar	tiempo real	FINAL
A1	presenta documentacion(declaracion jurada, copia de DNI, copia de recibo de servicio y boucher de pago por derecho	vecino			
A2	revisa, registra documentacion y dispone se envie a la gerencia de seguridad ciudadana	oficina de tramite documentario		5	5
A3	se recepciona documentacion en la gerencia de seguridad ciudadana	secretaria	3	6	3
A4	se verifica, registra y remite la documentacion al despacho de gerencia	secretaria	5	8	3
A5	revisa, dispone la prioridad a la documentacion, deriva la documentacion al area respectiva	gerente	5	10	5
A6	recibe y verifica/ valida documentacion Si procede=A7 No procede= se elabora y remite informe de no procede a gerencia y A13	jefe de la central alerta miraflores	5	10	5
A7	se asigna al sereno para verificacion domiciliaria	jefe de la central alerta miraflores	3	5	2
A8	se desplaza a la direccion y efectua la verificacion domiciliaria Si procede=A9 No procede=elabora parte no procede y deriva al jefe CAM	sereno	10	15	5
A9	realiza el acta de constatacion domiciliaria, entrega a jefe de la CAM	sereno	5	11	6
A10	verifica el correcto llenado del acta de la constatacion domicialria Si procede=A11 No procede=vuelve A8	jefe de la central alerta miraflores	3	7	4
A11	elabora certificado domiciliario y lo remite a despacho de gerencia	jefe de la central alerta miraflores	10	30	20
A12	gerencia verifica y da visto bueno Si =A15 No=A6	gerente	3	5	2
A13	revisa informe de no procede, se dan las disposiciones	gerente	5	7	2
A14	se prepara carta de respuesta, para el solicitante de no procede y A15	secretaria	5	10	5
A15	se realiza entrega de respuesta al solicitante	secretaria	2	5	3
		MINUTOS	64	134	70

fuelle: elaboraci3n propia

Tabla 8 - estudio de tiempos: emision de certificado domiciliario

EMISION DE CERTIFICADO DOMICILIARIO			TIEMPO DE PROCESO		
			tiempo = minutos		
N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	tiempo standar	tiempo real	FINAL
A1	verifica existencia de parte de ocurrencia en la gerencia de seguridad ciudadana ¿existe? Si=efectua pago y presenta documentacion respectiva en mesa de partes y A2 no=fin del proceso	solicitante			
A2	oficina de tramite documentario - revisa, registra documentacion y dispone seenvie a la gerencia de seguridad ciudadana	oficina de tramite documentario		15	15
A3	se recepciona documentacion en la gerencia de seguridad ciudadana	secretaria	3	5	2
A4	se verifica, registra y remite la documentacion al despacho de gerencia	secretaria	5	10	5
A5	revisa, Da disposicion de preoridad a la documentacion, deriva la documentacion al area respectiva	gerente	5	12	7
A6	recibe y verifica/ valida documentacion	jefe de la central alerta miraflores	5	6	1
A7	realiza transcripcion de parte de ocurrencia y lo remite a despacho de gerencia y A8	jefe de la central alerta miraflores	10	35	25
A8	gerencia verifica y da visto bueno Si = firma A9 No= A6	gerente	5	14	9
A9	se realiza la entrega de copia certificada de parte de ocurrencia	secretaria	2	4	2
MINUTOS			35	86	51

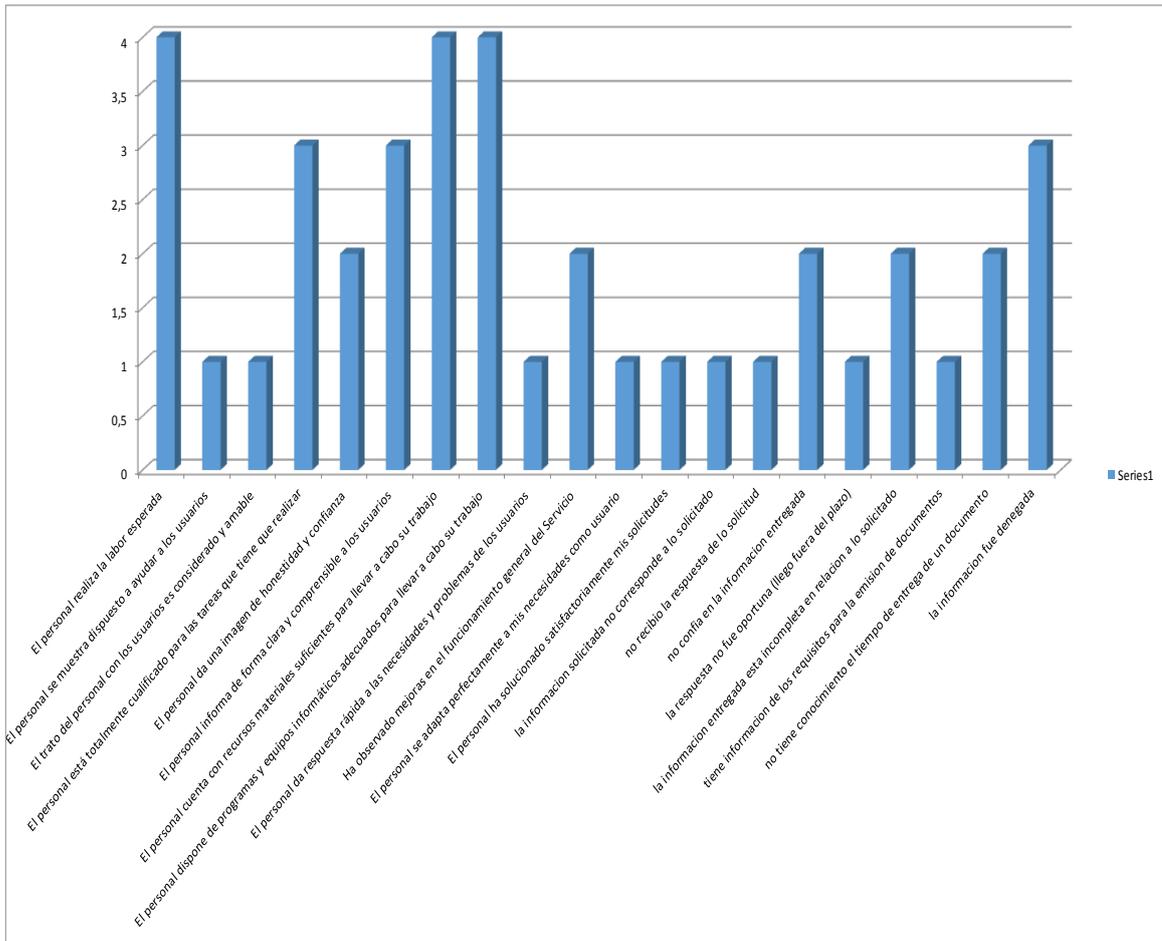
fuelle: elaboraci3n propia

Tabla 9 - encuesta a los contribuyentes

Califique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	El personal realiza la labor esperada	<input type="radio"/>				
2	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	<input type="radio"/>				
3	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	<input type="radio"/>				
4	El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	<input type="radio"/>				
5	El personal da una imagen de honestidad y confianza	<input type="radio"/>				
6	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	<input type="radio"/>				
7	El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input type="radio"/>				
8	El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	<input type="radio"/>				
9	El personal da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	<input type="radio"/>				
10	Ha observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio	<input type="radio"/>				
11	El personal se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	<input type="radio"/>				
12	El personal ha solucionado satisfactoriamente mis solicitudes	<input type="radio"/>				
13	la información solicitada no corresponde a lo solicitado	<input type="radio"/>				
14	no recibí la respuesta de la solicitud	<input type="radio"/>				
15	no confía en la información entregada	<input type="radio"/>				
16	la respuesta no fue oportuna (llegó fuera del plazo)	<input type="radio"/>				
17	la información entregada está incompleta en relación a lo solicitado	<input type="radio"/>				
18	tiene información de los requisitos para la emisión de documentos	<input type="radio"/>				
19	tiene conocimiento del tiempo de entrega de un documento	<input type="radio"/>				
20	la información fue denegada	<input type="radio"/>				

Fuente de elaboración propia

Figura 19: Resultado de encuesta a los contribuyentes



Fuente de elaboración propia

Registro de solicitudes – seguridad ciudadana

Tabla 10: Registro de solicitudes – seguridad ciudadana

Registro de solicitudes - Seguridad Ciudadana					
Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
copia de imágenes de video de vigilancia	75	87	69	102	333
transcripción de parte de ocurrencia	58	98	51	88	295
certificado domiciliario	82	113	125	99	419
Total acumulado	215	298	245	289	1047

Fuente de elaboración propia

Tabla 11: Registro de respuestas efectivas a lo solicitado – seguridad ciudadana

Registro de respuestas efectivas a lo solicitado – Seguridad Ciudadana					
Tipo de solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total
copia de imágenes de video de vigilancia	48	53	39	82	222
transcripción de parte de ocurrencia	27	72	21	42	162
certificado domiciliario	47	81	66	72	266
Total acumulado	122	206	126	196	650

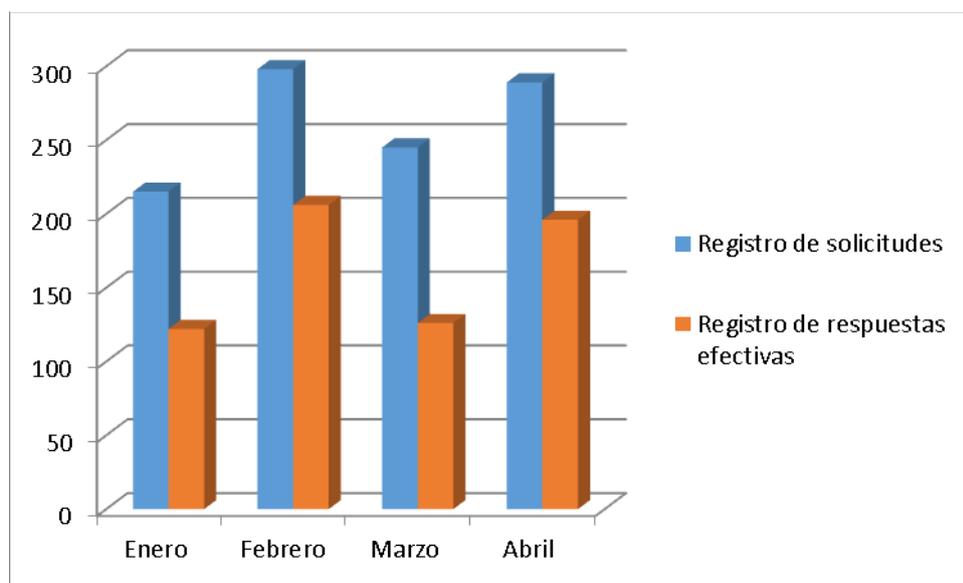
Fuente de elaboración propia

Tabla 12: Registro comparativo de entradas y salidas – seguridad ciudadana

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Registro de solicitudes	215	298	245	289
Registro de respuestas efectivas	122	206	126	196

Fuente de elaboración propia

Figura 20: Histograma comparativo de entradas y salidas – seguridad ciudadana



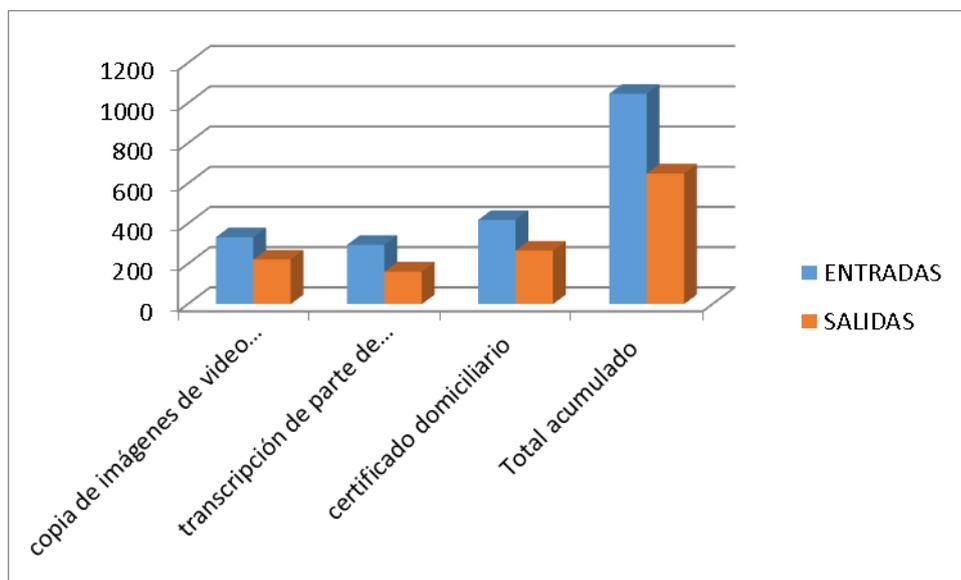
Fuente de elaboración propia

Tabla 13: % de cumplimiento antes de la aplicación de la metodología PHVA

Antes de la aplicación de PHVA	ENTRADAS	SALIDAS	% de cumplimiento
copia de imágenes de video de vigilancia	333	222	66,7
transcripción de parte de ocurrencia	295	162	54,9
certificado domiciliario	419	266	63,5
Total acumulado	1047	650	62,1

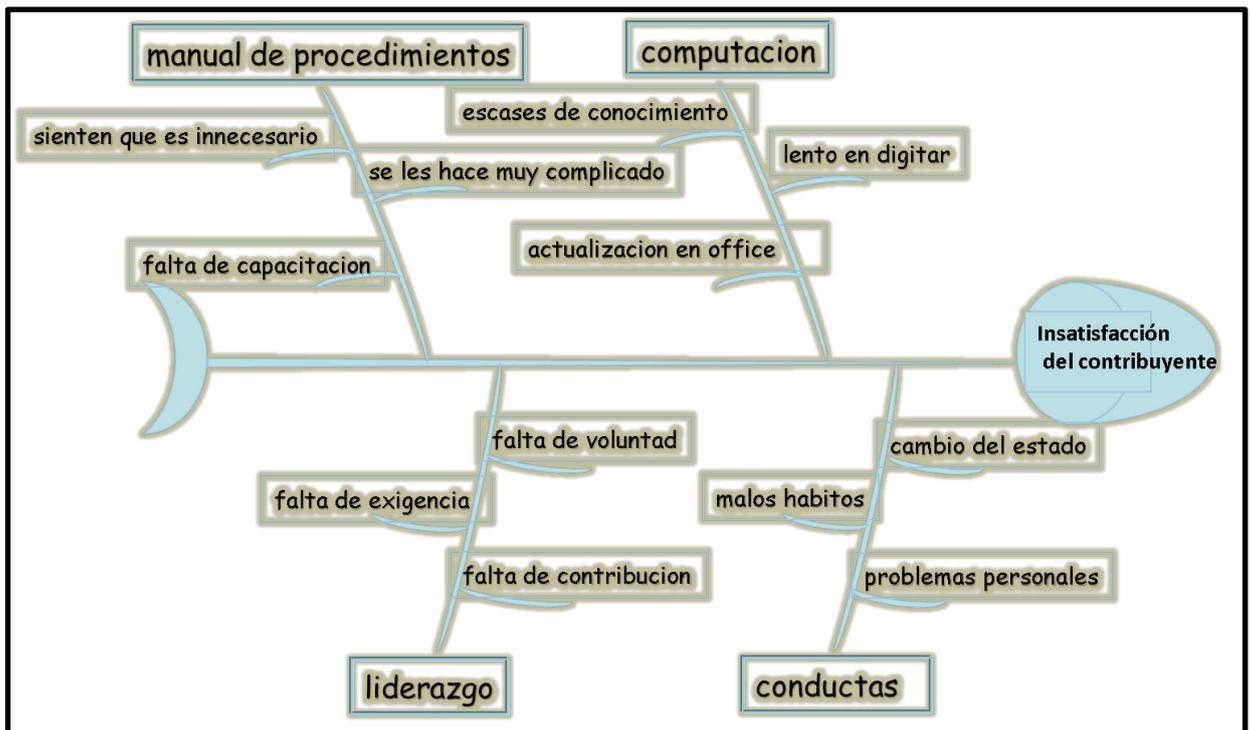
Fuente de elaboración propia

Figura 21: cuadro comparativo de entradas y salidas antes de la aplicación de la metodología PHVA



Fuente de elaboración propia

Figura 22: Diagrama Ishikawa de causas de insatisfacción de los contribuyentes



fuente: elaboración propia

3.10.2. Análisis FODA

Análisis Interno

Fortalezas

Se cuenta con personal con experiencia
 Personal en rango promedio de 22 a 55 años
 Gerencia comprometida a mejorar

Debilidades

Falta de presupuesto
 No hay una adecuada instrucción al personal
 La inducción inicial es incipiente
 Los materiales utilizados no son adecuados
 La instrucción no es continua

El personal no está motivado
El personal no se identifica no su institución
No se respetan los protocolos

Análisis Externo

Oportunidades

Apoyo de la gerencia de Seguridad Ciudadana
Incremento del Fondo común por economía y finanzas

Amenazas

las quejas y reclamos de parte de los contribuyentes

3.10.3. Propuesta de mejora

Tabla 14: cronograma para la implementacion de la metodologia PHVA

DIAGRAMA DE PHVA																	
CICLO PHVA	Actividad	Abril - Agosto 2018															
		mayo				junio				julio				agosto			
		sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4
Diagnostico	1. VERIFICAR REGISTRO DE QUEJAS	■															
	2. IDENTIFICAR LAS QUEJAS MAS RECURENTES		■	■													
	3. EVALUACION DE DESEMPEÑO		■	■													
	4. ENCUESTA A LA MUESTRA		■	■													
	5. INFORME DETALLADO DE SITUACION ACTUAL DE LOS PROCESOS DE SEGURIDAD CIUDADANA				■												
P	CAPACITACIONES EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS					■											
	TALLERES DE DESARROLLO PERSONAL					■											
H	CAPACITACIONES EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS 01.- Curso taller de ofimatica basica 02.- Gestión de tramites documentarios 03.- El buen servicio al ciudadano						■	■	■	■	■	■	■				
	TALLERES DE DESARROLLO PERSONAL 01.- Motivacion 02.- Trabajo en equipo						■	■	■	■	■	■	■				
V	1. REVISION DE REGISTROS DE QUEJAS														■	■	
	2. ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL														■	■	
	3. CONTRASTE DE RESULTADOS														■	■	
A	1. GENERAR UN INFORME DE RESULTADOS A GERENCIA															■	■

Fuente de elaboración propia

Tabla 15 - PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

N°	OBJETIVO	CURSO	HORAS
01	capacitación	Gestión de tramites documentarios	2
03		El buen servicio al ciudadano	2
04		Ofimática básica	2
05	desarrollo personal	Estar motivado	2
		Trabajo en equipo	2

Fuente de elaboración propia

Para nuestro concepto estos cursos son la base para el trabajo diario del personal de seguridad ciudadana. Su buen desempeño laboral dependerá preponderantemente del conocimiento en estos temas. El detalle de cada curso sería el siguiente:

- 1. Gestión de tramite documentario:** El curso forma a los participantes en técnicas documentales que permiten comprender y ejecutar las labores en unidades de trámite documentario, así como identificar aquellos factores que pueden estar obstaculizando su correcta fluidez. Este curso es ideal para quienes trabajan administrando documentos en oficinas o dependencias encargadas de la gestión documental o el flujo de información al interior de las organizaciones públicas o privadas.
- 2. Gestión de archivos:** la gestión documental a partir del conocimiento del documento de archivo, sus características, usos y principales formas de ordenamiento, con miras a administrar eficientemente los archivos de las oficinas, y con ella la información que contiene, de acuerdo a las directrices técnicas y documentales modernas, prácticas y convenientes. El curso aproxima al participante a gestionar debidamente los documentos para su mejor atención y apoyo a la gestión empresarial u organizacional, a través de la aplicación de los procedimientos técnicos archivísticos y buenas prácticas que la experiencia en la gestión de documentos nos brinda.

- 3. Buen servicio al ciudadano:** el participante estará preparado para acometer una correcta atención al ciudadano, comprender las necesidades que éste tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocer la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de su trabajo, así como los diversos tipos de ciudadanos y servicios con los que se va a encontrar, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.

- 4. Ofimática básica:** El mundo laboral se encuentra en una situación crítica. Los puestos de trabajo han cambiado. Las capacidades exigidas a los trabajadores también. Muchos de los puestos laborales en los que antes era impensable que se necesitaran competencias básicas en informática, hoy en día requieren tener un conocimiento al menos mínimo de los programas más utilizados por las empresas. En cualquier caso, todo profesional que quiera seguir trabajando competitivamente tiene la obligación de formarse informáticamente para evitar convertirse en un analfabeto digital.

Con respecto a los Cursos basados en el desarrollo personal

- 1. estar motivado:** También es un Curso que debería impartirse, pero llevar a un capacitador desde Lima hasta Iquitos lo considero caro, creo que en todo caso podría contratarse a un médico de Iquitos para capacitar al personal.

- 2. Trabajo en equipo:** El Objetivo es conseguir que los participantes comprendan la metodología a seguir para desarrollar un trabajo en equipo plenamente y ser capaces de organizar el trabajo diario en función de los objetivos y planteamientos organizacionales, resolviendo de manera adecuada los conflictos que surgen y adaptándose a las

necesidades diarias, a través del desarrollo de habilidades personales.

3.10.4. Implementación de la propuesta

Tabla 16 - Cronograma de Ejecución de Actividades

Actividad	I MES	II MES	III mes	IV MES	REPONSABLE
Diagnostico situacional	X				Pascual Guerrero
Planificar	X	X			Pascual Guerrero
Hacer		X	X		Pascual Guerrero
Verificar				X	Pascual Guerrero
Actuar				x	Pascual Guerrero

Fuente de elaboración propia

Tabla 17: Aplicación de la metodología PHVA

DIAGRAMA DE PHVA													
CICLO PHVA	Actividad	Junio - Agosto 2018											
		junio				julio				agosto			
		sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4
P	CAPACITACIONES EN PROCESOS												
	TALLERES DE DESARROLLO PERSONAL												
H	CAPACITACIONES EN PROCESOS												
	TALLERES DE DESARROLLO PERSONAL												
V	1. REVISION DE REGISTROS DE QUEJAS												
	2 ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS												
	3 ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL												
	4.CONTRASTE DE RESULTADOS												
A	1. GENERAR UN INFORME DE RESULTADOS A GERENCIA												

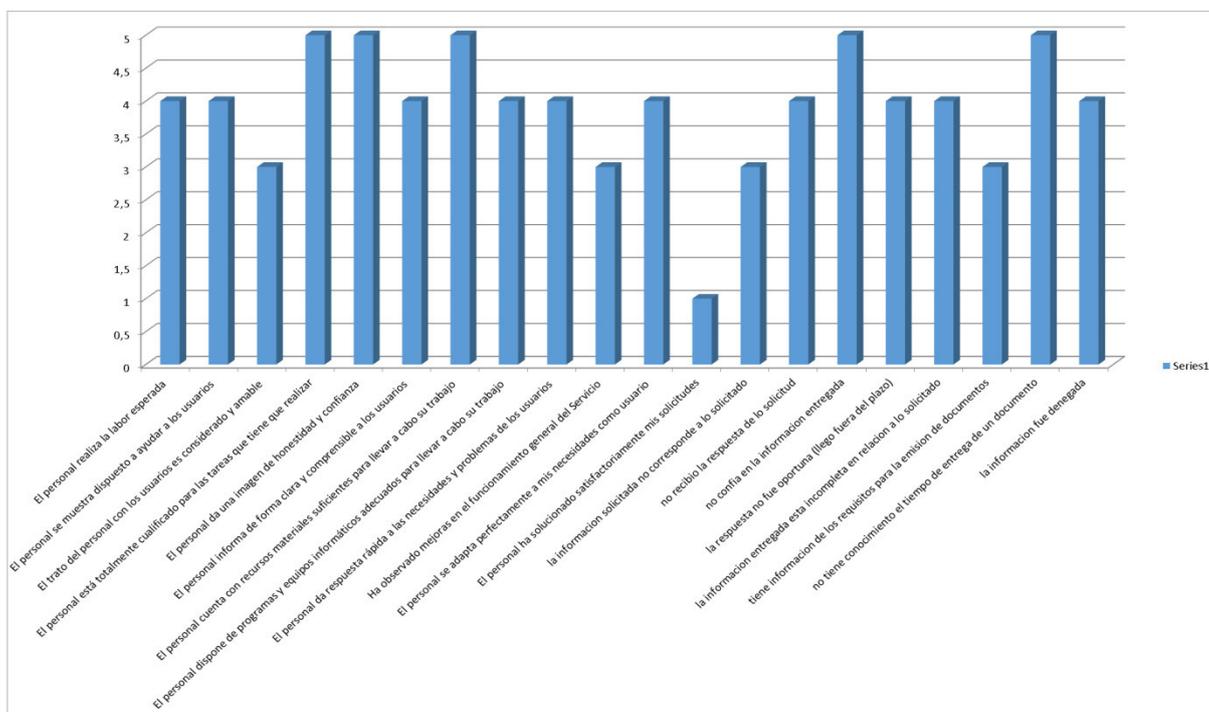
Fuente de elaboración propia

Tabla 18: Promedio mensual de quejas correspondientes al área de seguridad ciudadana después de la aplicación de PHVA

Promedio mensual de quejas correspondientes al área de seguridad ciudadana después de la aplicación de PHVA			
Quejas	Frecuencia	Porcentaje	% Acumulado
La respuesta a lo solicitado carece de valor	13	30,23	30,2
mala atención del personal	11	25,58	55,8
El personal es incompetente y no está calificado para las tareas	6	13,95	69,8
El personal no adsuelve las dudas	3	6,98	76,7
La solicitud fue denegada	1	2,33	79,1
La información que brindan no resulta útil	2	4,65	83,7
La información entregada no corresponde a lo solicitado	2	4,65	88,4
no se hace todo lo posible para dar respuesta a lo solicitado	1	2,33	90,7
la solicitud entregada no es la adecuada que presente	2	4,65	95,3
El personal no transmite confianza	2	4,65	100,0

Fuente de elaboración propia

Tabla 19: Promedio mensual de quejas correspondientes al área de seguridad ciudadana después de la aplicación de PHVA



Fuente de elaboración propia

Tabla 20: Registro de solicitudes - Seguridad Ciudadana

Registro de solicitudes - Seguridad Ciudadana			
Tipo de solicitud	Junio	Julio	Total
copia de imágenes de video de vigilancia	86	87	173
transcripción de parte de ocurrencia	63	97	160
certificado domiciliario	102	95	197
Total acumulado	251	279	530

Fuente de elaboración propia

Tabla 21: Registro de respuestas efectivas a lo solicitado – Seguridad Ciudadana

Registro de respuestas efectivas a lo solicitado – Seguridad Ciudadana			
Tipo de solicitud	Junio	Julio	Total
copia de imágenes de video de vigilancia	75	84	159
transcripción de parte de ocurrencia	44	91	135
certificado domiciliario	89	93	182
Total acumulado	208	268	476

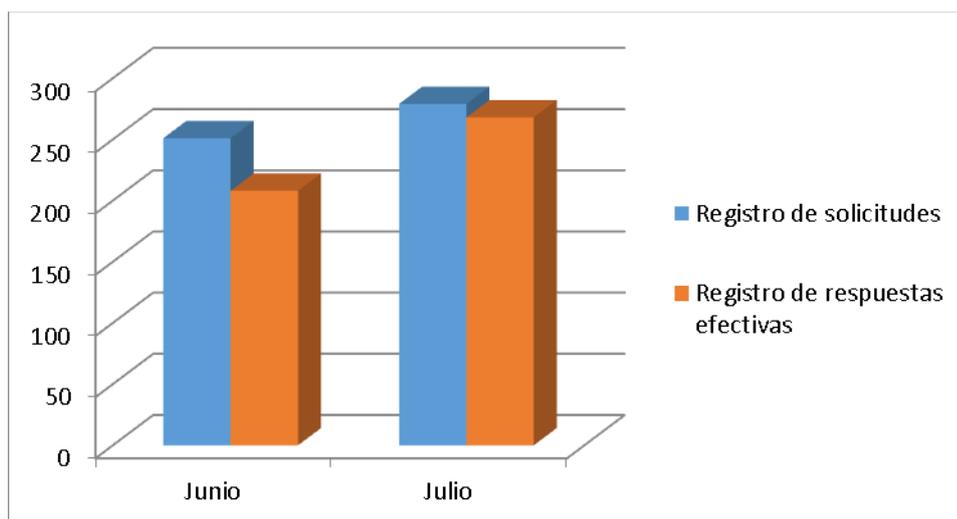
Fuente de elaboración propia

Tabla 22: Cuadro comparativo de entradas y salidas

	Junio	Julio
Registro de solicitudes	251	279
Registro de respuestas efectivas	208	268

Fuente de elaboración propia

Figura 23: Histograma comparativo de entradas y salidas



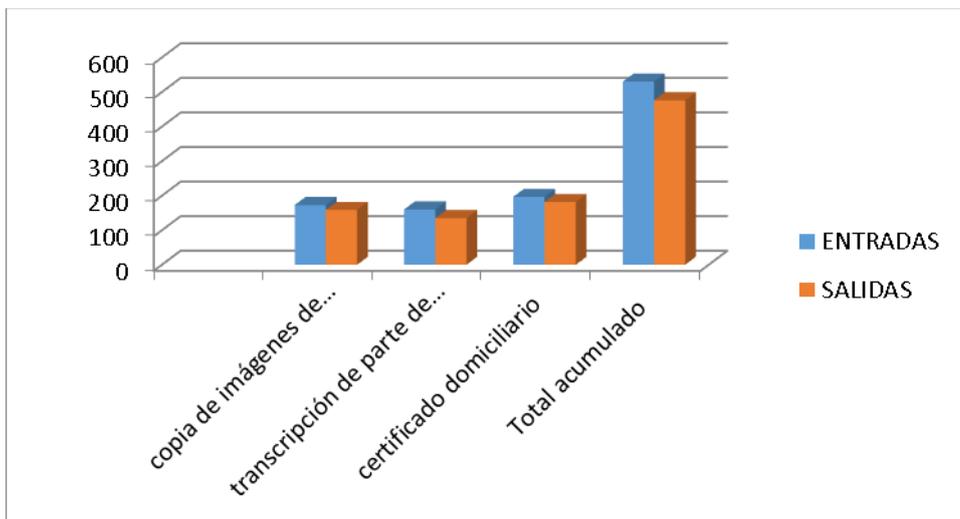
Fuente de elaboración propia

Tabla 23: Entradas y salidas Después de la aplicación de la metodología PHVA

Despues de la aplicación de PHVA	ENTRADAS	SALIDAS	% de cumplimiento
copia de imágenes de video de vigilancia	173	159	91,9
transcripción de parte de ocurrencia	160	135	84,4
certificado domiciliario	197	182	92,4
Total acumulado	530	476	89,8

Fuente de elaboración propia

Figura 24: Entradas y salidas Después de la aplicación de la metodología PHVA



Fuente de elaboración propia

CAPÍTULO IV

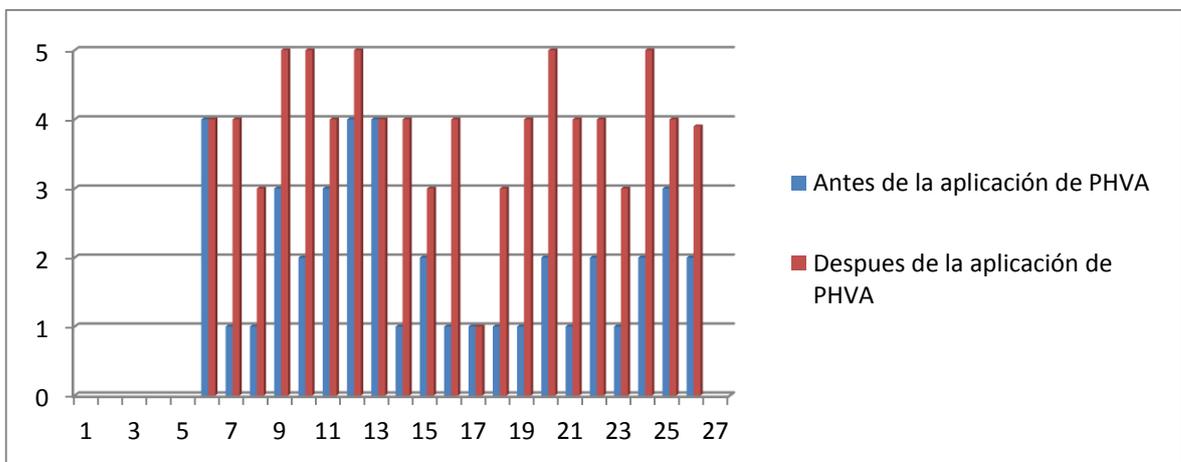
RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó un análisis de las condiciones iniciales de operación de la entidad en mención específicamente en la gerencia de seguridad ciudadana, a fin de optimizar los procesos internos para así incrementar la aceptación de los contribuyentes.

Según el estudio realizado se vio la necesidad de capacitar al personal administrativo del área de procesos internos de seguridad ciudadana para así poder reducir el número de quejas y con ello elevar los niveles de aceptación, en la municipalidad de Miraflores.

Figura 25: Comparación antes y después de la aplicación de la metodología PHVA (encuesta)



Fuente de elaboración propia

Tabla 24: Nivel de satisfacción Antes y Después de la aplicación de la metodología PHVA (encuesta)

Nivel de satisfacción Antes y Después de la aplicación de la metodología PHVA	Antes de la aplicación de PHVA	Después de la aplicación de PHVA	Total % incremento del nivel de satisfacción Después de PHVA
El personal realiza la labor esperada	4	4	0
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	1	4	300
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	1	3	200
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	3	5	67
El personal da una imagen de honestidad y confianza	2	5	150
El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	3	4	33
El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	4	5	25
El personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	4	4	0
El personal da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	1	4	300
Ha observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio	2	3	50
El personal se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	1	4	300
El personal ha solucionado satisfactoriamente mis solicitudes	1	1	0
la información solicitada no corresponde a lo solicitado	1	3	200
no recibí la respuesta de la solicitud	1	4	300
no confío en la información entregada	2	5	150
la respuesta no fue oportuna (llegó fuera del plazo)	1	4	300
la información entregada está incompleta en relación a lo solicitado	2	4	100
tiene información de los requisitos para la emisión de documentos	1	3	200
no tiene conocimiento el tiempo de entrega de un documento	2	5	150
la información fue denegada	3	4	33
Total promedio nivel de satisfacción	2,0	3,9	95

Fuente de elaboración propia

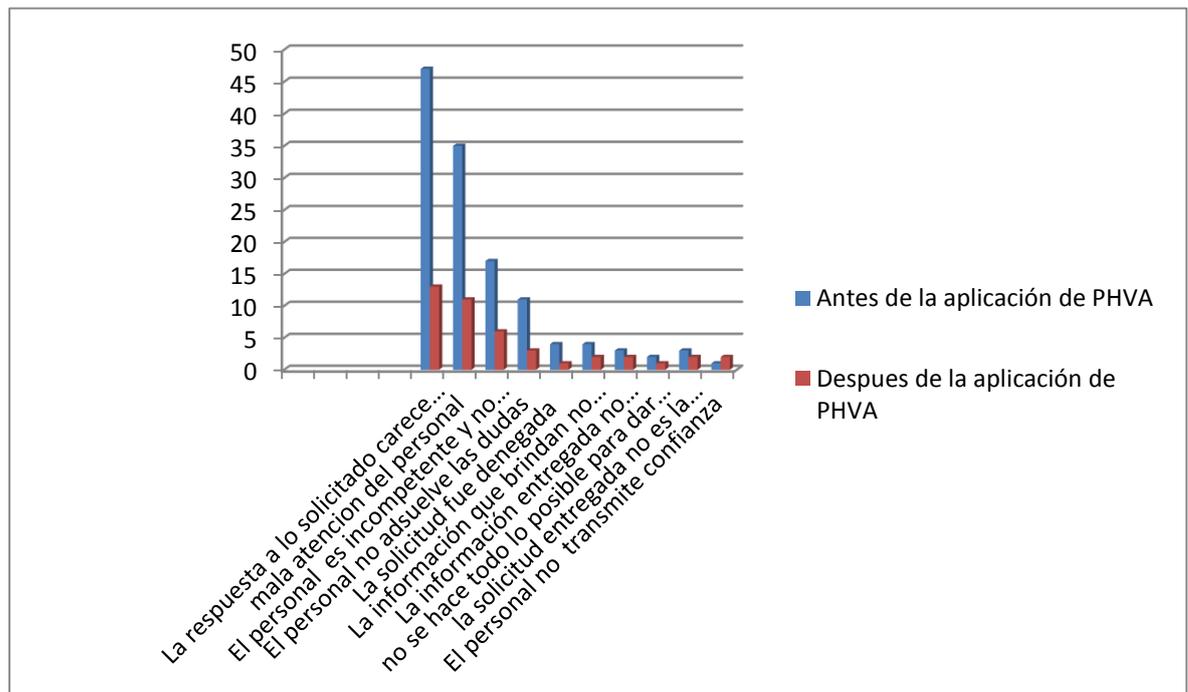
De acuerdo a la tabla 24 y figura 25, se muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el nivel de aceptación se incrementó en un 95% por parte de los contribuyentes realizando la comparación del antes y después de la aplicación de la metodología PHVA. Teniendo en el nivel más bajo 0% y en el nivel más alto 300%.

Tabla 25: Registro de quejas antes después de la aplicación de la metodología PHVA

Quejas	Antes de la aplicación de PHVA	Después de la aplicación de PHVA	Total % reducción de quejas Después de PHVA
La respuesta a lo solicitado carece de valor	47	13	72,34
mala atención del personal	35	11	68,57
El personal es incompetente y no está calificado para las tareas	17	6	64,71
El personal no resuelve las dudas	11	3	72,73
La solicitud fue denegada	4	1	75,00
La información que brindan no resulta útil	4	2	50,00
La información entregada no corresponde a lo solicitado	3	2	33,33
no se hace todo lo posible para dar respuesta a lo solicitado	2	1	50,00
la solicitud entregada no es la adecuada que presente	3	2	33,33
El personal no transmite confianza	1	2	- 100,00
total Nº de quejas	127	43	66,14

Fuente de elaboración propia

Figura 26: Registro de quejas antes después de la aplicación de la metodología PHVA



Fuente de elaboración propia

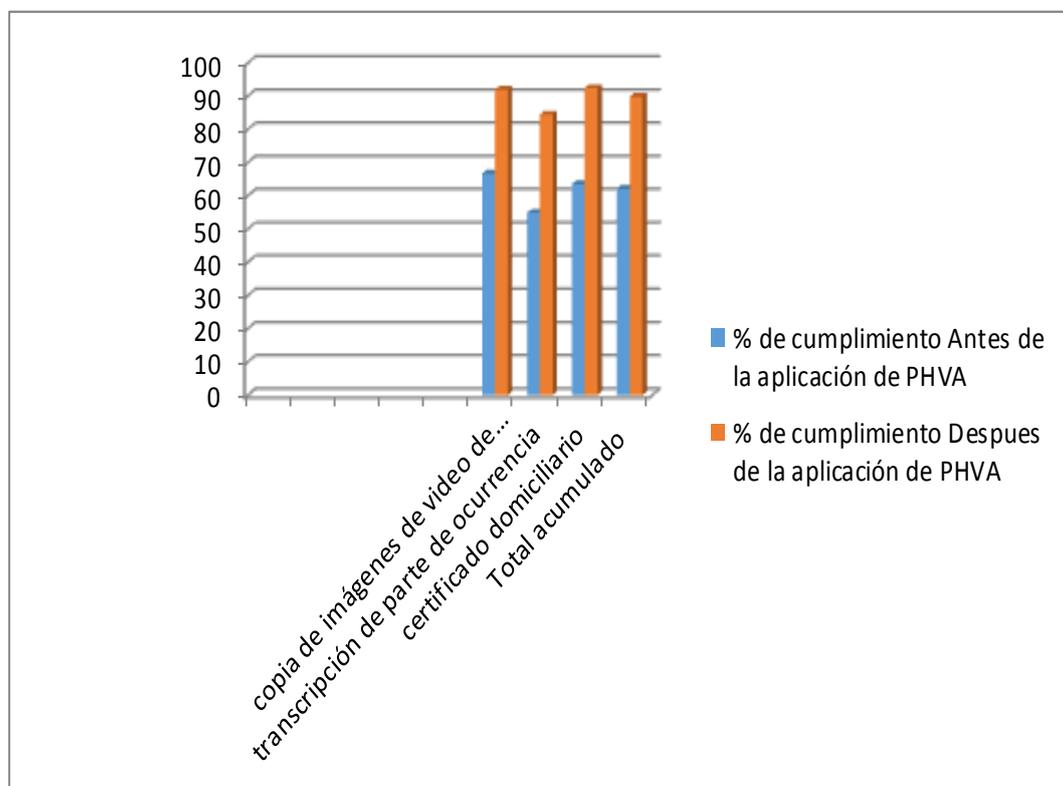
De acuerdo a la tabla 25 y figura 26, muestran los Registro de quejas antes y después de la aplicación de la metodología PHVA, y se puede evidenciar que hubo una reducción considerable, de 127 a 43 (promedio mensual), es decir una reducción de 66.14%. Teniendo en el nivel más bajo una reducción de 33.3% y en el más alto el 100%.

Tabla 26: Registro de incremento de respuestas efectivas a lo solicitado en porcentajes (antes y después de la aplicación de la metodología PHVA)

Comparativo de antes y después de la aplicación de la metodología PHVA	% de cumplimiento Antes de la aplicación de PHVA	% de cumplimiento Despues de la aplicación de PHVA	Total % de cumplimiento Despues de la aplicación de PHVA
copia de imágenes de video de vigilancia	66,7	91,9	37,9
transcripción de parte de ocurrencia	54,9	84,4	53,6
certificado domiciliario	63,5	92,4	45,5
Total acumulado	62,1	89,8	44,7

Fuente de elaboración propia

Figura 27: Registro de incremento de respuestas efectivas a lo solicitado en porcentajes (antes y después de la aplicación de la metodología PHVA)



Fuente de elaboración propia

De acuerdo a la tabla 26 y figura 27, muestran el Registro de incremento de respuestas efectivas a lo solicitado en porcentajes (antes y después de la aplicación de la metodología PHVA), y se observa un aumento de 44.7% respecto a los resultados finales, de 62.1% a 89.8%. Teniendo en el nivel más bajo un incremento de 37.9% y en el más alto el 53.6%.

4.2. Contraste de Hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

HIPOTESIS: La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.

H0 = Hipótesis Nula

H1 = Hipótesis Alterna

H0 = La aplicación de la metodología PHVA no influye en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.

H1 = La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.

Nivel de Significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_0

Prueba de estadística:

Figura 28. Prueba de hipótesis Pre y Post test

antesPHVA	despuesPHVA
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	CASI NUNCA
4	CASI NUNCA
5	NUNCA
6	A VECES
7	CASI SIEMPRE
8	NUNCA
9	CASI SIEMPRE
10	CASI NUNCA
11	NUNCA
12	CASI NUNCA
13	CASI NUNCA
14	CASI NUNCA
15	CASI NUNCA
16	CASI NUNCA
17	CASI NUNCA
18	CASI NUNCA
19	NUNCA
20	CASI NUNCA
21	CASI NUNCA
22	CASI NUNCA
23	NUNCA
24	A VECES
25	CASI SIEMPRE
26	NUNCA
27	CASI SIEMPRE
28	CASI NUNCA
29	NUNCA
30	CASI NUNCA
31	CASI NUNCA
32	CASI NUNCA
33	CASI NUNCA
34	CASI NUNCA
35	CASI NUNCA
36	CASI NUNCA
37	CASI SIEMPRE

Fuente: elaboración propia

Figura 29 - Prueba de rangos de Wilcoxon Pre y Post test

NPAB TEST
/BILCOSON=antesPHVA WITH despuesPHVA (PAIRED)
/MISSING ANALYSIS.

Pruebas no paramétricas

[Conjunto_de_datos0] C:\Users\HASTEPI\Desktop\cwsia IDAAC\PRUEBA 1.sav

Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Rangos			
		N	Suma de rangos
despues de PHVA - antes de PHVA	Rangos negativos	11*	29,82
	Rangos positivos	11 ^b	317,00
	Empates	12 ^c	7084,00
	Total	33	

a. despues de PHVA < antes de PHVA
b. despues de PHVA > antes de PHVA
c. despues de PHVA = antes de PHVA

Estadísticos de contraste ^a	
Z	despues de PHVA - antes de PHVA -3,840 ^a
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Basado en los rangos negativos
b. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

Fuente: elaboración propia

Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico de comparación de grupos relacionados la prueba de Wilcoxon de la estadística no paramétrica, para determinar las diferencias que existen después de aplicarse la metodología de mejora.

Según las figuras 28 y 29, dado que en la prueba el valor $p = \text{sig} = 0,000$ es menor que el nivel de confianza $p = 0,01$, es decir, siendo significativa, existe evidencia estadística que existen diferencias entre el pre y post test, mediante la prueba de rangos de Wilcoxon en la suma de rangos (8515), se concluye que: Existen diferencias en el pre y post test cuando se aplica la metodología PHVA, en los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de miraflores por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procesos internos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores de la ciudad de Lima, tal como se muestra en los cuadros anteriores por lo tanto, significa que existe influencia positiva al aplicar la metodología PHVA. De los hallazgos significativos se encuentran que 70.7% de los entrevistados evidenciaron un nivel bajo de formación antes de la aplicación de la metodología PHVA, posterior a ello se evidenció que el 89.5% de los entrevistados evidenciaron un nivel alto de formación luego de haberse realizado el programa de capacitación del personal de seguridad ciudadana brindada por la Institución. La metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), es la directriz de formación de Recursos humanos, estableciendo en el plan de mejora en 4 etapas; definición de necesidades, planificación del plan de capacitación, ejecución de acciones y evaluación de los resultados de capacitación. El estudio de Roque (2016), "Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MyPE Comercial San Martín" – Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. Lograron resultados similares en sus personales para mejorar la atención al cliente uno de los Indicadores importantes en el tratamiento del servicio de Seguridad Ciudadana. Lo que implica que la metodología de mejora continua es efectiva, de acuerdo a los hallazgos en diferentes realidades. Se evidencia en el gobierno local que mejorando el proceso de formación a través de la capacitación y Desarrollo de los trabajadores, se logran incrementar las habilidades, conocimiento, conducta y actitud, productividad, participación y trabajo en equipo, así como una fidelización de su Institución.

CONCLUSIONES

1. Con la aplicación de la metodología PHVA, se mejoró los procesos internos de seguridad ciudadana. De acuerdo a la tabla 24 y figura 25, se muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el nivel de aceptación se incrementó en un 95% por parte de los contribuyentes realizando la comparación del antes y después de la aplicación de la metodología PHVA.
2. Al aplicar la metodología PHVA esta influye en la mejora de los Procesos administrativos, ya que de acuerdo a la tabla 26 y figura 27, muestran el Registro de incremento de respuestas efectivas a lo solicitado en porcentajes (antes y después de la aplicación de la metodología PHVA), y se observa un aumento de 44.7% respecto a los resultados finales.
3. Después de aplicar la metodología PHVA se observó efectos positivos en los Recursos Humanos. De acuerdo a la tabla 25 y figura 26 se muestran los registros de quejas antes y después de la aplicación de la metodología PHVA, y se puede evidenciar que hubo una reducción considerable, de 127 a 43 (promedio mensual), es decir una reducción de 66.14%.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda continuar con la aplicación de la metodología PHVA de manera cíclica.
2. Aplicar la informática en casi todos los procesos administrativos para un mayor y mejor flujo de información.
3. Para un buen desempeño del personal de seguridad ciudadana este debe ser capacitado antes de asumir el cargo y posterior a ello, de manera continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Leiva, L. (2016) en su trabajo de investigación *“Modelo de gestión por procesos por la metodología PHVA para mejorar la formación de los trabajadores de del área de ventas de la empresa de calzados Sharon 2016”*.
2. Campos, A (2010) en su trabajo de investigación *“implementación de un sistema de mejora continua bajo la metodología PHVA en la empresa ARNAO”*
3. Durand, J (2018), en su TESIS: *“mejora de procesos en el departamento de servicio técnico en la venta de equipamiento médico”*.
4. Fernández, R (2017), en la tesis *“Propuesta de plan de mejora, enfocada en la gestión por procesos, para el incremento de la productividad de la empresa de distribución A&B”*
5. Roque (2016), *“Estrategias de Gestión Administrativa en Mejora de la Atención al Cliente en la Mype Comercial San Martin”*
6. Chalco (2015), en su Tesis, *“Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L”*
7. Flores, E. (2017), en su trabajo de investigación *“Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR & MA S.A.C.”*
8. López y Medina (2014), en su Tesis *“Mejoramiento de los Procesos de Gestión del Área Financiera-Administrativa Empresa Aurelian S.A.”*
9. Bernal, (2010), *“Metodología de la investigación científica”* (3ra ed.)
10. Bonilla, E. (2010). *“Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas”*. (Edición 1ra). Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima.
11. Guerra, I, (2007), *“Evaluación y Mejora Continua Conceptos y Herramientas para la Medición y Mejora del Desempeño. U.S.A. AuthorHouse”*
12. Castro, Z, (2016) *“ Teoría y práctica de la investigación científica” énfasis en ciencias empresariales, México D.F., México*
13. Vertice, C. (2008) *La calidad en el servicio al cliente* (1ra ed.).
14. Alcalde, P. (2007), *Calidad* (1ra ed.). Editorial Paraninfo. España

ANEXOS

Matriz de consistencia

METODOLOGIA PHVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SEGURIDAD CIUDADANA DE UN GOBIERNO LOCAL DE LIMA

Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los procesos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital Miraflores. .</p>	<p>Antecedentes a nivel nacional:</p> <p>Barrantes, G. (2015) en su trabajo de investigación “<i>aplicación de la metodología PHVA para mejorar la productividad en área de recursos humanos de la empresa Técnica S.A.</i>” Determina: como la metodología PHVA mejora la productividad de la empresa Técnica S.A. Específicamente en el área de RRHH estableciendo la integración de las técnicas de aplicación metodológica, logrando con ello el incremento de la productividad, para lo cual se validó los resultados relacionados con la calidad, la eficacia la confiabilidad y la eficiencia.</p> <p>Antecedentes a nivel internacional:</p> <p>Leiva, L. (2016) en su trabajo de investigación “<i>modelo de gestión por procesos por la metodología PHVA para mejorar la formación de los trabajadores de del área de ventas de la empresa de calzados Sharon 2016</i>”</p> <p>2. Marco teórico referencial:</p> <p>Graña, U. (2010) Define a la metodología PHVA como: el ciclo de la calidad total también conocido como el ciclo de Deming, su principal característica radica en que no tiene un punto final al obtener los resultados sino que se crea una rueda sin fin en la que el ciclo se inicia una y otra vez logrando de esta manera un ciclón sin fin. Mejorando cada proceso aprendiendo de los errores y de esta manera optimizar las acciones por intermedio del análisis de los logros obtenidos y los programas obtenidos.</p> <p>Pérez, F. (1994) Define al procesos de seguridad ciudadana como: proceso continuo y sistémico que permite la mantención, la identificación y la promoción de la performance personal y el potencial de aprendizaje de todos los miembros de una organización hallando las necesidades cualitativas y cuantitativas del personal de apoyo para incrementar sus habilidades e intereses con el objetivo de desarrollar al personal y permitir el mejor cumplimiento de las labores encomendadas por la entidad.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La aplicación de la metodología PHVA influye positivamente en la mejora de los procedimientos de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Miraflores.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>metodología PHVA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear • Hacer • Verificar • Actuar 	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Diseño de Investigación: cuasi - Experimental.</p> <p>Nivel: Descriptivo - Explicativo</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: 1200 contribuyentes (promedio mensual de personas que presentan tramites al área de seguridad ciudadana) de la municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores de la ciudad de Lima.</p> <p>Muestra: 133 contribuyentes de la municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores de la ciudad de Lima de un gobierno local de Lima.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</p> <p>Cuestionario mediante la técnica de encuestas.</p> <p>Técnicas Estadísticas de Análisis y Procesamiento de Datos</p> <p>Las Medidas de comparación a través de Wilcoxon para grupos relacionados. La Prueba de comparación del mismo grupo experimental.</p> <p>Además se realizará con el software SPSS V.25 para el procesamiento de datos.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo influye la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los Procedimientos administrativos?</p> <p>b. ¿Cuál es el efecto de la aplicación de la metodología PHVA en los Recursos Humanos?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a. Describir como influye la aplicación de la metodología PHVA en la mejora de los Procedimientos administrativos.</p> <p>b. Comprobar el efecto de la aplicación de la metodología PHVA en los Recursos Humanos.</p>	<p>Leiva, L. (2016) en su trabajo de investigación “<i>modelo de gestión por procesos por la metodología PHVA para mejorar la formación de los trabajadores de del área de ventas de la empresa de calzados Sharon 2016</i>”</p> <p>2. Marco teórico referencial:</p> <p>Graña, U. (2010) Define a la metodología PHVA como: el ciclo de la calidad total también conocido como el ciclo de Deming, su principal característica radica en que no tiene un punto final al obtener los resultados sino que se crea una rueda sin fin en la que el ciclo se inicia una y otra vez logrando de esta manera un ciclón sin fin. Mejorando cada proceso aprendiendo de los errores y de esta manera optimizar las acciones por intermedio del análisis de los logros obtenidos y los programas obtenidos.</p> <p>Pérez, F. (1994) Define al procesos de seguridad ciudadana como: proceso continuo y sistémico que permite la mantención, la identificación y la promoción de la performance personal y el potencial de aprendizaje de todos los miembros de una organización hallando las necesidades cualitativas y cuantitativas del personal de apoyo para incrementar sus habilidades e intereses con el objetivo de desarrollar al personal y permitir el mejor cumplimiento de las labores encomendadas por la entidad.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. La aplicación de la metodología PHVA influye significativamente en la mejora de los Procedimientos administrativos.</p> <p>2. La aplicación de la metodología PHVA tiene efectos positivos en los Recursos Humanos.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>procesos de seguridad ciudadana</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos administrativos • Recursos Humanos 	<p>Muestra: 133 contribuyentes de la municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores de la ciudad de Lima de un gobierno local de Lima.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</p> <p>Cuestionario mediante la técnica de encuestas.</p> <p>Técnicas Estadísticas de Análisis y Procesamiento de Datos</p> <p>Las Medidas de comparación a través de Wilcoxon para grupos relacionados. La Prueba de comparación del mismo grupo experimental.</p> <p>Además se realizará con el software SPSS V.25 para el procesamiento de datos.</p>

ANEXO N° 01

INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE SEGURIDAD

CIUDADANA EN UN GOBIERNO LOCAL DE LIMA

“El objetivo del presente cuestionario es conocer su apreciación sobre la siguiente evaluación, con el fin de obtener resultados reales, los cuales serán de mucha utilidad para esta investigación que se viene realizando. Favor por el cual quedaremos muy reconocidos”.

“El cuestionario es anónimo, por lo que le agradeceríamos contestarlo con la mayor sinceridad posible. Marcar con un aspa (X), dentro del recuadro en el valor que considera expresa la realidad de la entidad”.

La escala de calificación de los ítems, para cada una de las opciones correspondiente a los conceptos principales del estudio, es como sigue:

PUNTUACIÓN	COMPENSACION SALARIAL
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

°	ENCUESTA A LOS CONTRIBUYENTES	1	2	3	4	5
1	La información le fue denegada					
2	No recibió respuesta a su solicitud					
3	La información entregada no corresponde a la solicitada					
4	La respuesta no fue oportuna (llegó fuera del plazo estipulado)					
5	La respuesta estaba incompleta en relación a mi consulta					
6	No confía en la información entregada					
7	La información fue entregada en un medio diferente al que yo solicité					
8	Correspondencia de la respuesta a su solicitud					
9	Claridad de la información entregada					
10	Tiempo de respuesta					
11	Utilidad de la información					
12	Profesionalismo					
13	Comprensión de las necesidades de los usuarios.					
14	Correspondencia de la respuesta a su solicitud:					
15	Claridad de la Información entregada:					
16	¿Cuán probable es que usted recomiende los servicios otorgados por la Municipalidad a otras personas?					
17	Pensando en el futuro, si fuera necesario, ¿Cuan probable es que usted vuelva a recurrir a la Municipalidad para hacer una solicitud de información?					
18	En comparación a su experiencia con otros organismos públicos, tales como ministerios, servicios, etc..., ¿Cuán satisfecho ha sido el servicio entregado por la Municipalidad?					
19	¿Cuán satisfecho quedo usted con la respuesta entregada por parte del municipio?					
20	Atención en general					

Gracias por su colaboración

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES		1	2	3	4	5
1	Por lo general las órdenes que recibimos están de acuerdo con las dadas anteriormente.					
2	Generalmente se estimula el aporte de ideas para mejorar nuestro trabajo.					
3	En esta organización uno puede desarrollar su ingenio y creatividad.					
4	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.					
5	En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.					
6	Se dedica poco tiempo a revisar en el departamento que se requiere para mejorar su desempeño.					
7	Los trabajadores de la Organización no se muestran realmente comprometidos con el éxito de la misma.					
8	Los programas de desarrollo de esta organización preparan a los trabajadores para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.					
9	Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.					
10	Los trabajadores evitan muchas veces el hacer señalamientos críticos sólo para evitar enfrentar mayores conflictos.					
11	Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.					
12	Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.					
13	No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.					
14	No existe una revisión periódica de los objetivos individuales ni de las prioridades que poseen los miembros del departamento.					
15	En esta organización el valor de los trabajadores es reconocido.					
16	La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones.					
17	En esta organización ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores.					
18	La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.					
19	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización no colaboran entre ellos.					
20	La información requerida por los diferentes niveles fluye lentamente.					

Gracias por su colaboración

45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3
73	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	3	3
88	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3
89	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3
90	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3
91	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3

92	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3
93	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2
94	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	3
95	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3
96	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3
97	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3
98	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3
99	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2
100	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3
101	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3
102	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2
103	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3
104	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
105	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
106	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3
107	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
108	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
109	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
110	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
111	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3
112	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
113	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
114	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3
115	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	4	3	3	3	3
116	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
117	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	3
118	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3
119	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3
120	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3
121	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3
122	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3
123	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3
124	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	3
125	2	3	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3
126	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3
127	2	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3
128	2	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3
129	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3
130	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3
131	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3
132	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3
133	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3

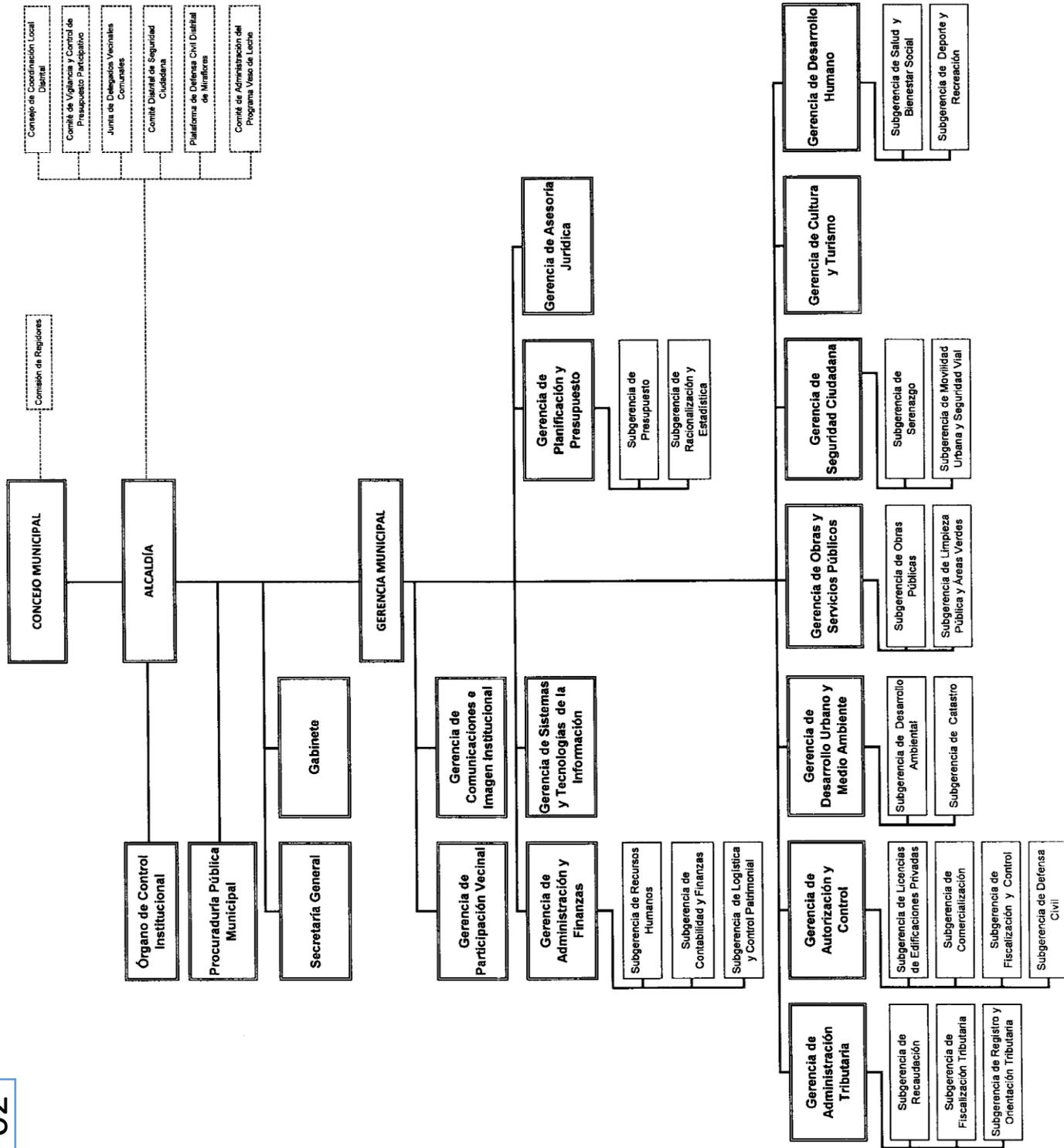
ENCUESTA A LOS CONTRIBUYENTES - POST TEST																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
8	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
9	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
10	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
11	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
12	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
15	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
16	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
19	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
21	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
22	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
23	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
24	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
25	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
26	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
27	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
28	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
30	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
31	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
32	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
33	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
34	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
35	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
36	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
37	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
38	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
39	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
41	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
42	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
43	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
44	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

92	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
93	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
94	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
95	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
96	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
97	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
98	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
99	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
100	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
101	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
102	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
103	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
104	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5
105	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
106	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
107	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
108	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
109	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
110	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
111	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
112	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
113	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
114	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
115	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3
116	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
117	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3
118	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3
119	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3
120	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
121	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3
122	4	4	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
123	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
124	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
125	5	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
126	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
127	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
128	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
129	4	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
130	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
131	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
132	4	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
133	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3

ANEXO Nº 02

ORD. Nº 475/MM

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES



[Handwritten signature and date]

ANEXO N° 03

MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
(MAPRO)**

**GERENCIA DE SEGURIDAD
CIUDADANA**

2012



I. INTRODUCCION

La Gerencia de Seguridad Ciudadana, es el órgano de línea encargado de desarrollar actividades de disuasión y prevención delictiva para mejorar las condiciones de seguridad, orden y tranquilidad en el distrito, así como la fiscalización del cumplimiento de las normas y disposiciones municipales que permitan una vida ordenada y digna dentro de la localidad.

Para llevar a cabo las actividades, utiliza varios procedimientos internos en el manejo de su documentación y decisiones internas; sin embargo, para efectos del presente trabajo, se ha detallado sólo los procedimientos más importantes y frecuentes que ejecuta la Gerencia de Seguridad Ciudadana de forma concisa, clara y rápida.

Es conveniente precisar que el presente Manual, ha sido elaborado conforme a lo establecido en las "Normas para la Formulación de los Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas" aprobada por Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR y los lineamientos de la Directiva N°001-2012-GM/MM denominada "Elaboración, Aprobación y Difusión del Manual de Procedimientos de la Municipalidad de Miraflores", aprobada con Resolución de Gerencia Municipal N° 016 de fecha 27 de enero del 2012.

En este sentido, el presente manual pretende dar a conocer los principales procedimientos internos que se ejecutan en la Gerencia de Seguridad Ciudadana, los cuales han sido elaborados en cumplimiento estricto de la normativa que exige contar con dicho instrumento de gestión.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



II. INDICE

Pág.

I. INTRODUCCION..... 1

II. INDICE..... 2

III. DATOS GENERALES..... 3

- 3.1 Objetivos.
- 3.2 Alcance.
- 3.3 Órgano que elabora y fecha
- 3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO..... 5

4.1 Denominación del Procedimiento..... 5

Emisión de certificado domiciliario

- 4.1.1 Código del Procedimiento
- 4.1.2 Objetivo
- 4.1.3 Descripción
 - 4.1.3.1 Detalle del Procedimiento

- 4.1.4 Resultados
- 4.1.5 Tiempos estimados
- 4.1.6 Usuarios

4.2 Denominación del Procedimiento..... 7

Emisión de transcripción de parte de ocurrencia

- 4.2.1 Código del Procedimiento
- 4.2.2 Objetivo
- 4.2.3 Descripción
 - 4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

- 4.2.4 Resultados
- 4.2.5 Tiempos estimados
- 4.2.6 Usuarios





4.3 Denominación del Procedimiento..... 9

Emisión de copia de imágenes de video vigilancia

4.3.1 Código del Procedimiento

4.3.2 Objetivo

4.3.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

4.3.4 Resultados

4.3.5 Tiempos estimados

4.3.6 Usuarios

4.4 Denominación del Procedimiento..... 11

Atención de llamadas telefónicas a la CAM

4.4.1 Código del Procedimiento

4.4.2 Objetivo

4.4.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

4.4.4 Resultados

4.4.5 Tiempos estimados

4.4.6 Usuarios

4.5 Denominación del Procedimiento..... 14

Monitoreo e intervención desde el sistema de video vigilancia.

4.5.1 Código del Procedimiento

4.5.2 Objetivo

4.5.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento

4.5.4 Resultados

4.5.5 Tiempos estimados

4.5.6 Usuarios

ABREVIATURAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS..... 16

VI. DIAGRAMAS..... 16





III. DATOS GENERALES

3.1 Objetivos.

- a) Presentar en forma clara, concisa y funcional los principales procedimientos de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, relacionadas con las funciones que le atribuye el ROF
- b) Brindar información de las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos ejecutados para el cumplimiento de las funciones de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- c) Verificar el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

3.2 Alcance.



El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

3.3 Órgano que elabora y Fecha.



Gerencia de Seguridad Ciudadana, SET 2012.

3.4 Órgano que regula, revisa y aprueba

Regula y revisa

Gerencia de Planificación y Presupuesto - Sub Gerencia de Racionalización y Estadística

Aprueba

Alcaldía



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



IV. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Denominación del Procedimiento.

Emisión de Certificado Domiciliario

4.1.1 Código del procedimiento: 0.7.5.1

4.1.2 Objetivo.

- Emitir el Certificado Domiciliario a quienes soliciten y demuestren residir en el Distrito de Miraflores.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.1.3 Descripción

4.1.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Presenta Documentación (Declaración Jurada, Copia de DNI, Copia de Recibo de Servicios, y Boucher de Pago por derechos)	Vecino
A2	Oficina de Tramite documentario – Revisa, Registra documentación y dispone se envíe a la Gerencia de Seguridad Ciudadana	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se Recepciona Documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana (3min)	Secretaria
A4	Se verifica, registra y remite la documentación al despacho de Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, dispone la prioridad a la Documentación, deriva la Documentación al Área Respectiva (5 min)	Gerente
A6	Recibe y Verifica / Valida Documentación (5 min): Si Procede = A7 No Procede = Se elabora y remite Informe de No Procede a Gerencia y A13	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A7	Se asigna al Sereno para Verificación Domiciliaria (3 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A8	Se desplaza a la dirección y efectúa la Verificación Domiciliaria (10 min): Si Procede = A9 No Procede = Elabora Parte de No Procede y deriva al jefe CAM (A6)	Sereno
A9	Realiza el acta de Constatación Domiciliaria, Entrega a Jefe de la CAM (5 min)	Sereno
A10	Verifica el Correcto llenado del acta de la constatación domiciliaria (3 min) Si Procede = A11 No Procede = Vuelve a A8	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A11	Elabora Certificado Domiciliario y lo remite a Despacho de Gerencia (10 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A12	Gerencia Verifica y da Visto Bueno (3 min) Si = Firma y A15 No = A6	Gerente
A13	Revisa Informe de No Procede, se dan las disposiciones (5min)	Gerente
A14	Se prepara Carta de Respuesta, para el solicitante de No Procede y A15 (5 min)	Secretaria
A15	Se realiza entrega de respuesta al solicitante (2 min)	Secretaria

4.1.4 Resultados

Acreditar al solicitante su residencia en el distrito de Miraflores.

4.1.5 Tiempos estimados

El tiempo estimado para este procedimiento es 64 minutos, tras recepcionar la documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Los tiempos varían según el procedimiento

4.1.6 Usuarios.

Secretaria, Jefe de la Central alerta Miraflores y Gerente.

Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





4.2 Denominación del Procedimiento.

Emisión de transcripción de parte de ocurrencia

4.2.1 Código del procedimiento: 0.7.5.2

4.2.2 Objetivo.

Emitir Copia Certificada de un Parte de Ocurrencia redactado por Agentes de Seguridad Ciudadana.

Base Legal.

Constitución Política de 1993.

Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades

Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana

Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.2.3 Descripción

4.2.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Verifica Existencia de Parte de Ocurrencia en la Gerencia de Seguridad Ciudadana ¿Existe? Si = Efectúa Pago y Presenta documentación respectiva en Mesa de Parte y A2 No = Fin del Procedimiento.	Solicitante
A2	Oficina de Tramite documentario – Revisa, Registra documentación y dispone se envíe a la Gerencia de Seguridad Ciudadana	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se Recepciona Documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana (3 min)	Secretaria
A4	Se verifica, registra y remite la documentación al despacho de Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, Da Disposiciones de Prioridad a la Documentación, deriva la Documentación al Área Respectiva (5 min)	Gerente
A6	Recibe y Verifica / Valida Documentación (5 min):	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A7	Realiza Transcripción de Parte de Ocurrencia y lo remite a despacho de Gerencia y A8 (10 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A8	Gerencia Verifica y da Visto Bueno (5 min) Si = Firma y A9 No = A6	Gerente
A9	Se realiza entrega de copia certificada de parte de ocurrencia (2 min)	Secretaria

4.2.4 Resultados

Entregar una copia Certificada de un Parte de Ocurrencia redactado por los Agentes de Seguridad Ciudadana; para los fines que el solicitante crea conveniente.

4.2.5 Tiempos estimados

De 35 minutos, los tiempos varían según el procedimiento.

4.2.6 Usuarios.

Secretaria, Jefe de Central Alerta Miraflores, Gerente



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272





4.3 Denominación del Procedimiento.

Emisión de copia de imágenes de video vigilancia

4.3.1 Código del procedimiento: 0.7.5.3

4.3.2 Objetivo.

Emitir Copia de Imágenes de las Grabaciones del Sistema Video Vigilancia al ciudadano que sustente su solicitud.

Base Legal.

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Artículo 28° de la Ley 27972- Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional De Seguridad Ciudadana
- Capítulo VII artículo 127° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Ordenanza N° 347/MM.



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2012

Gerencia de Seguridad Ciudadana

4.3.3 Descripción

4.3.3.1 Detalle del Procedimiento.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
A1	Verifica Existencia de Imágenes de Video Vigilancia en la Gerencia de Seguridad Ciudadana ¿Existe? Si = Efectúa Pago y Presenta documentación respectiva en Mesa de Parte y A2 No = Fin del Procedimiento.	Solicitante
A2	Oficina de Tramite documentario – Revisa, Registra documentación y dispone se envíe a la Gerencia de Seguridad Ciudadana	Oficina de Tramite Documentario
A3	Se Recepciona Documentación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana (3 min)	Secretaria
A4	Se verifica, registra y remite la documentación al despacho de Gerencia (5 min)	Secretaria
A5	Revisa, Da Disposiciones de Prioridad a la Documentación, deriva la Documentación al Área Respectiva (10 min)	Gerente
A6	Recibe y Verifica / Valida Documentación (5 min):	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A7	Realiza Grabación de los Archivos en un CD o DVD, y lo remite junto a un informe a despacho de Gerencia y A8 (10 min)	Jefe de la Central Alerta Miraflores
A8	Gerencia Verifica y da Visto Bueno (5 min) Si = A9 No = A6	Gerente
A9	Se realiza entrega de respuesta al solicitante (2 min)	Secretaria

4.3.4 Resultados

Entregar una copia Certificada de las Grabaciones del Sistema de Video Vigilancia de la municipalidad de Miraflores al Ciudadano

4.3.5 Tiempos estimados

De 40 minutos, los tiempos varían según el procedimiento.

4.3.6 Usuarios.

Secretaria, Jefe de Central Alerta Miraflores, Gerente



Municipalidad de Miraflores – Gerencia de Planificación y Presupuesto – Sub Gerencia de Racionalización y Estadística – Ca. Tarata N° 160 piso 14 – Telf. 6177272



PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

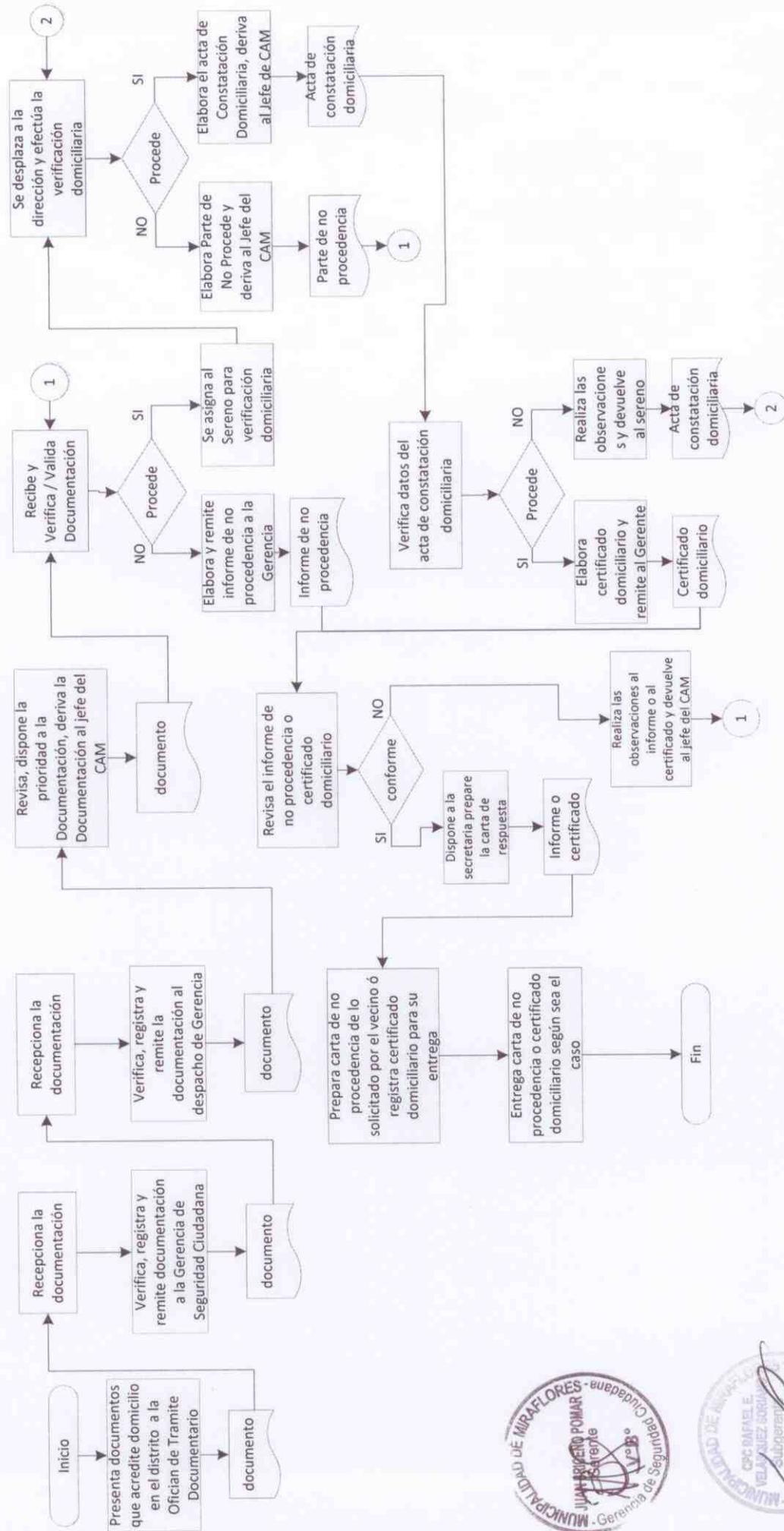
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

EMISIÓN DE CERTIFICADO DOMICILIARIO.
CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.01

FECHA
2012

VECINO	OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	SECRETARIA	GERENTE	JEFE DEL CAM	SERENO
--------	---------------------------------	------------	---------	--------------	--------





PROYECTO
ETAPA
DEPENDENCIA

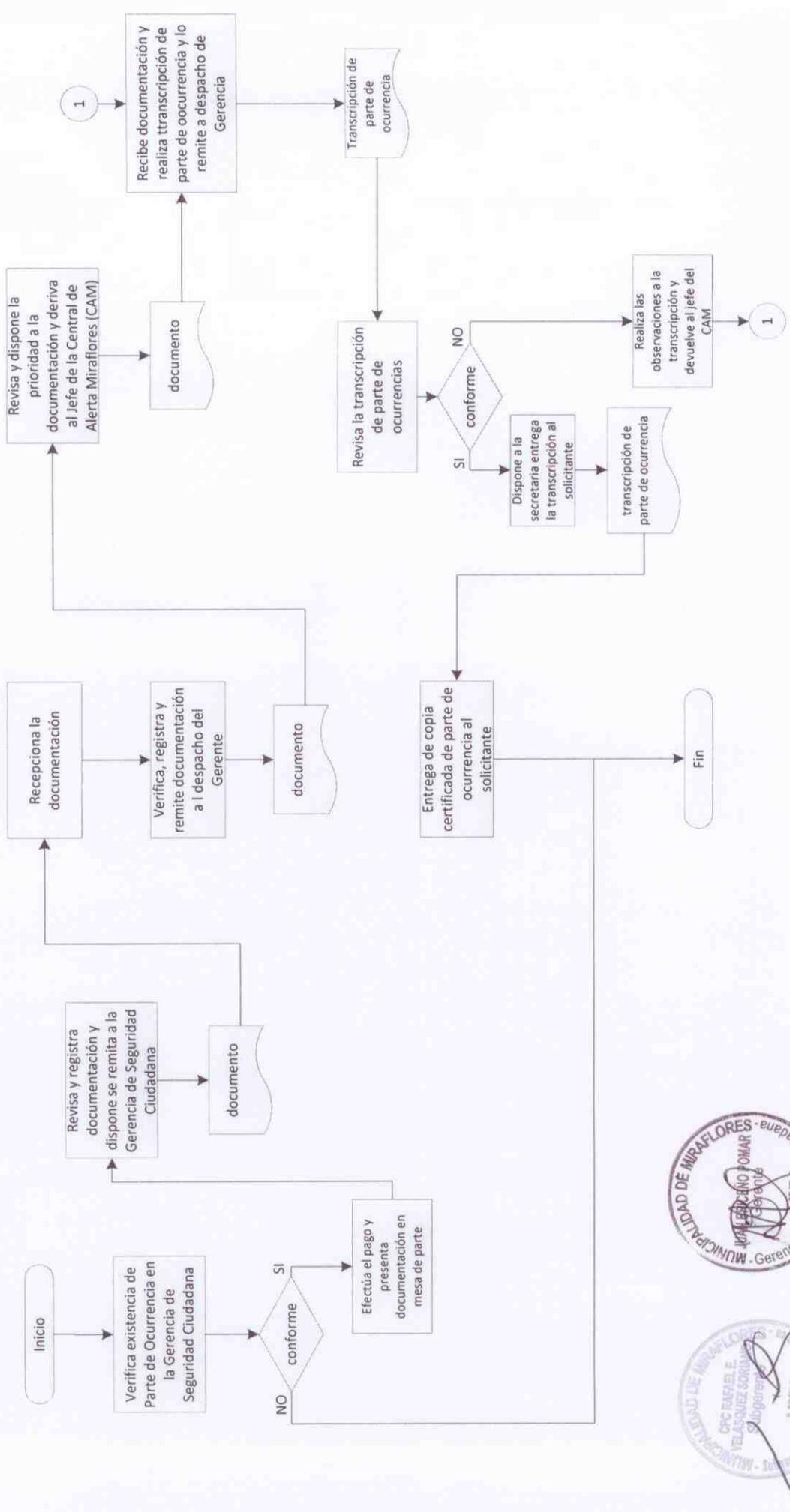
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
FLUJOGRAMA
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

PROCEDIMIENTO
REGISTRO

EMISIÓN DE TRANSCRIPCIÓN DE PARTE DE OCURRENCIAS
CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.02

FECHA
2012

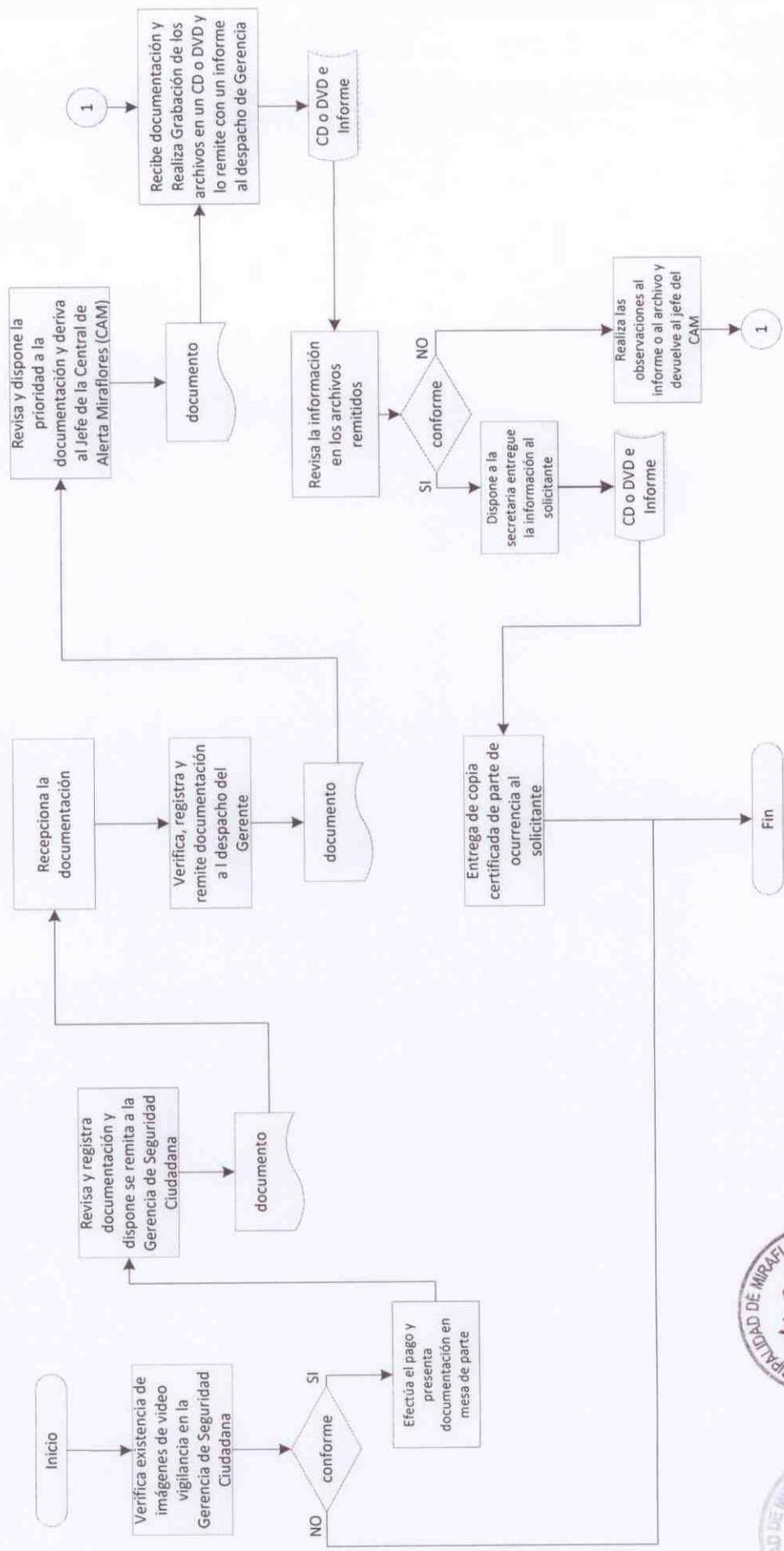
SOLICITANTE		OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO		SECRETARIA		GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	
				GERENTE		JEFE DEL CAM	





PROYECTO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	PROCEDIMIENTO	EMISION DE COPIA DE IMÁGENES DE VIDEOVIGILANCIA	FECHA
ETAPA	FLUJOGRAMA	REGISTRO		2012
DEPENDENCIA	GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA		CODIGO DE PROCEDIMIENTO 0.7.5.03	

SOLICITANTE	OFICINA DE TRAMITE DOCUMENTARIO	SECRETARIA	GERENTE	JEFE DEL CAM
				GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA





DECLARACION JURADA DE DOMICILIO

(Ley N° 30338)

YO,
DE NACIONALIDAD IDENTIFICADO CON
N° ; DOMICILIADO EN:

.....

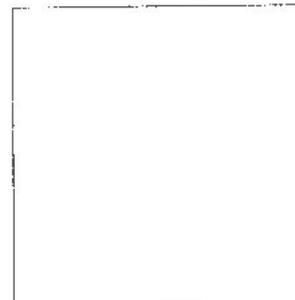
EN PLENO GOCE DE MIS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y EN CONCORDANCIA CON LO PREVISTO EN LA LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, LEY N° 27444; DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LA DIRECCIÓN SEÑALADA LINEAS ARRIBA, ES MI DOMICILIO REAL, ACTUAL, EFECTIVO Y VERDADERO, DONDE HABITO FISICA Y PERMANENTEMENTE, AUTORIZANDO LA VERIFICACIÓN DE LO DECLARADO.

DECLARO HABER CANCELADO EL DERECHO DE PAGO CORRESPONDIENTE, CON RECIBO N° POR EL MONTO DE S/. CON FECHA.....

EN CASO DE FALSEDAD DECLARO HABER INCURRIDO EN EL DELITO CONTRA LA FE PÚBLICA CONTEMPLADO EN EL ART. 427° DEL CODIGO PENAL.

EN SEÑAL DE CONFORMIDAD FIRMO EL PRESENTE DOCUMENTO.

MIRAFLORES,.....DE.....DE 201...



.....

FIRMA

HUELLA DIGITAL

NOTA INFORMATIVA:

- Cancelar en Caja el monto de S/. 10.00 por derecho de trámite y luego ingresar la declaración jurada por Mesa de Partes.
- El certificado se entrega en 48 horas en la oficina de Seguridad Ciudadana (Av. Arequipa N° 5225)

ANEXO N° 06



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

ANEXO INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO DE LA INSTITUCION DONDE LABORA	NOMBRE DE INSTRUMENTO DE EVALUACION	AUTOR DEL INSTRUMENTO
PÉREZ MARTÍNEZ, JOSÉ E	DOCENTE	CUESTIONARIO	PASCOAL ISAAC GUERRERO SANTA CRUZ

ASPECTOS A VALIDAR

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				MUY BUENA			
		00-20%				21-40%				41%-60%				61-80%				81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la autoevaluación																				
4. ORGANIZACION	Existe un orden lógico y claro																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos, cantidad y calidad																				
6. INTENSIONALIDAD	Adecuada para valorar aspectos de la inversión y crecimiento																				
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de la autoevaluación																				
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				
Total parcial																					
TOTAL																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

PV = 610/9 = 68%

LUGAR Y FECHA	DNI N°	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	TELÉFONO N°
Ayo, 08/11/18	4.324.7997		996965014

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
CIUDAD UNIVERSITARIA - CHORRILLOS - HUANCAYO
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

INFORME N° 06-2018-FI-UPLA/GT/TJCC

A : **Dr. CARLOS SÁNCHEZ GUZMÁN**
DIRECTOS DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ASUNTO : **CONFORMIDAD DE TESIS "METODOLOGIA PHVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SEGURIDAD CIUDADANA DE UN GOBIERNO LOCAL DE LIMA"**

FECHA : **Huancayo, 07 de noviembre del 2018**

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que como Docente Asesor del bachiller (**GUERRERO SANTA CRUZ PASCUAL ISAAC**), quien va a optar el título de Ingeniero Industrial por la modalidad de Tesis denominado "**METODOLOGIA PHVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SEGURIDAD CIUDADANA DE UN GOBIERNO LOCAL DE LIMA**", y cuyo resultado determina un índice de similitud del (**13%**), según los reglamentos y estatutos que rigen en la **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



OLIVERA ESPINOZA JOSE
ASESOR METODOLOGICO



ELIAS PORRAS PEDRO ELVIS
ASESOR TEMATICO





UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



*EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA
FACULTAD DE INGENIERÍA DEJA:*

CONSTANCIA N° 169

*Que, el bachiller GUERRERO SANTA CRUZ PASCUAL ISAAC de la
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, con la tesis denominada:
"METODOLOGÍA PHVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
SEGURIDAD CIUDADANA DE UN GOBIERNO LOCAL DE
LIMA", el mismo que ha sido ingresado por el SOFTWARE TURNITIN
FEEDBACK STUDIO obteniendo el 13% de similitud.*

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Huancayo, 07 de noviembre 2018



Dr. Carlos R. Sánchez Guzmán
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CC. Archivo
CRSG/jico