

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



**“Mejora de los mapas de procesos de las Gerencias de la
Municipalidad provincial de Puno, 2025”**

Estudiantes

Montalico Quispe Heber Jhimer

Perez Canaza Deysi Diana

Mamani Genuario Juan Carlos

Mamani Mamani Eliane Milagros

Mamani Ccora Aldo Ronald

Asesores

Dr. Luis Martin Huailapuma Santa Cruz

Dr. Lucio Ticona Carrizales

Juliaca – Perú, 2025



Universidad Nacional de Juliaca

Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

PROYECTO: Proyección Social

**“Mejora de los mapas de procesos de las Gerencias de la
Municipalidad provincial de Puno, 2025”**

Modalidad : Monovalente

Nombre del equipo : Gestión en Acción

N°	INTEGRANTES	CÓDIGO	SEMESTR E	ESCUELA PROFESIONAL
01	Montalico Quispe Heber Jhimer	2023105031	V	Gestión Pública y Desarrollo Social
02	Perez Canaza Deysi Diana	2023105015	V	Gestión Pública y Desarrollo Social
03	Mamani Genuario Juan Carlos	2022105020	V	Gestión Pública y Desarrollo Social
04	Mamani Mamani Eliane Milagros	2023105038	V	Gestión Pública y Desarrollo Social
05	Mamani Ccora Aldo Ronald	2023105009	V	Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesores:

Luis Martin Huailapuma Santa Cruz

Lucio Ticona Carrizales

Fecha de inicio :(29/08/2025)

Fecha de finalización :(11/11/2025)

DEDICATORIA

A nuestros familiares y seres cercanos, quienes han sido un soporte fundamental a lo largo del desarrollo de este proyecto. Agradecemos profundamente su comprensión, aliento constante y confianza depositada en nosotros durante cada etapa del proceso. Su respaldo emocional y motivacional fue clave para mantener el compromiso, la constancia y la responsabilidad necesarios para culminar satisfactoriamente este trabajo académico.

A nuestros asesores, por su orientación rigurosa, su acompañamiento permanente y su valiosa contribución académica. Su capacidad para guiarnos con criterio técnico, fomentar el análisis crítico y fortalecer nuestra formación profesional resultó determinante para la calidad del proyecto. Gracias por su disposición, exigencia y aporte reflexivo, que enriquecieron de manera significativa el proceso de investigación y ejecución.

A la Municipalidad Provincial de Puno, por el respaldo institucional brindado y por permitirnos desarrollar este proyecto en el marco de la gestión pública local. Agradecemos la apertura, colaboración y confianza otorgadas, así como el compromiso demostrado con el fortalecimiento de capacidades, la mejora de la gestión municipal y el servicio a la ciudadanía. Su apoyo fue esencial para la ejecución de esta intervención y para consolidar un aprendizaje aplicado, orientado al desarrollo institucional y al beneficio de la comunidad.

Gestión en Acción

AGRADECIMIENTO

A Dios, fuente de fortaleza y guía permanente, expresamos nuestro profundo agradecimiento por concedernos salud, sabiduría y perseverancia a lo largo de este proceso. Su presencia fue un soporte constante en los momentos de dificultad, esperanza y la capacidad de crecer tanto en el ámbito personal como profesional.

A nuestros padres y familiares, por su apoyo incondicional, su comprensión y su aliento constante. Gracias por respetar nuestras largas jornadas de trabajo y por confiar en nuestras capacidades incluso en los momentos de mayor exigencia. Su respaldo ha sido una fuente permanente de motivación y una inspiración fundamental para alcanzar este logro.

Al Dr. Luis Martin Huailapuma Santa Cruz, nuestro asesor, expresamos nuestro sincero agradecimiento por su paciencia, dedicación y compromiso académico. Su orientación rigurosa y su constante disposición para guiarnos fueron esenciales para la adecuada formulación y desarrollo de este proyecto. Sus enseñanzas nos impulsaron a reflexionar con mayor profundidad, a fortalecer el pensamiento crítico y a asumir los desafíos con responsabilidad y perseverancia.

Al Dr. Lucio Ticona Carrizales, agradecemos de manera especial por su valioso aporte académico, sus orientaciones oportunas y su disposición para compartir su experiencia profesional. Su contribución fortaleció el enfoque técnico del proyecto y permitió enriquecer el análisis, aportando claridad y solidez a los contenidos desarrollados.

A la Municipalidad Distrital de San Miguel, nuestro reconocimiento y gratitud por el respaldo institucional brindado y por la confianza depositada en nuestro trabajo. Agradecemos la apertura para desarrollar este proyecto, así como el compromiso demostrado con la formación académica, la mejora de la gestión pública y el servicio a la comunidad. Su apoyo fue clave para transformar las ideas planteadas en acciones concretas con impacto real.

Finalmente, a nuestro equipo de trabajo, extendemos un especial agradecimiento por el compromiso, la responsabilidad y el espíritu colaborativo demostrado en cada etapa del proyecto.

Gestión en Acción

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN.....	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I REVISIÓN DE LITERATURA	13
1.1. MAPAS DE PROCESO.....	13
1.1.1. Tipos de Proceso.....	13
1.1.2. Mejora de Procesos.....	14
1.1.3. Gestión Municipal.	14
1.1.4. Política Nacional de Modernización de la Gestión Publica	14
1.1.5. Enfoque de Gestión por Procesos en el sector Publico.	15
1.1.6. Gestión por procesos.....	16
1.1.7. Mapa de procesos.	16
1.1.8. Proceso.....	16
1.1.9. Procesos estratégicos.	16
1.1.10. Procesos misionales.....	16
1.1.11. Procesos de apoyo.	17
1.1.12. Mejora de procesos.	17
1.1.13. Gestión municipal.	17
1.1.14. Gerencias municipales.	17
1.1.15. Eficiencia administrativa.	17
ANTECEDENTES	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Locales	19
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS.....	20
2.1. METODOLOGÍA.....	20
2.2. TÉCNICAS	20

2.3. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	20
2.4. LUGAR DONDE SE HA DESARROLLADO LA INTERVENCIÓN	21
2.5. NÚMERO DE BENEFICIARIOS	21
CAPÍTULO III.....	23
OBJETIVOS LOGRADOS.....	23
3.1. LINEAS DE INTERVENCION DE RESPOSABILIDAD SOCIAL	23
3.1.1. DE ACUERDO AL OBJETIVO GENERAL.....	23
3.1.2. DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CRONOLÓGICAMENTE	23
3.2.1. ACTIVIDAD 1: visita y diagnóstico de procesos actuales.	23
3.2.2. ACTIVIDAD 2: Propuesta de mapas de procesos.....	24
3.2.3. ACTIVIDAD 3: Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos.	24
3.2.4. ACTIVIDAD 4: Capacitación en gestión por procesos y tecnología.....	24
3.2.5. ACTIVIDAD 5: Difusión y comunicación de resultados.	25
3.3. DIAGNÓSTICO DE IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES	25
CAPÍTULO IV CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y COSTOS	37
4.1. CRONOGRAMA.....	37
4.2. INFORME ECONÓMICO	39
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población beneficiada directa	21
Tabla 2 Claridad de los objetivos del taller	27
Tabla 3 Organización y puntualidad del evento.....	28
Tabla 4 Dominio del tema por los facilitadores	29
Tabla 5 Utilidad de los materiales entregados.....	30
Tabla 6 Interacción y participación del personal.....	31
Tabla 7 Aplicabilidad del contenido a su labor diaria.....	32
Tabla 8 Claridad en la explicación de procesos institucionales.	33
Tabla 9 Mejora percibida en la comprensión de su rol funcional.	34
Tabla 10 Pertinencia de los ejemplos y casos presentados.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Claridad de los objetivos del taller	27
Figura 2 Organización y puntualidad del evento.....	28
Figura 3 Dominio del tema por los facilitadores.....	29
Figura 4 Utilidad de los materiales entregados.....	30
Figura 5 Interacción y participación del personal.....	31
Figura 6 Aplicabilidad del contenido a su labor diaria	32
Figura 7 Claridad en la explicación de procesos institucionales.	33
Figura 8 Mejora percibida en la comprensión de su rol funcional.	34
Figura 9 Pertinencia de los ejemplos y casos presentados.....	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Constancia de conformidad de asesor.....	45
Anexo 2 Conformidad de la institución	47
Anexo 3 Comprobantes de pago	48
Anexo 4 Conformidad de grupo de interés	67
Anexo 5 Informe de conformidad del 50% de proyecto aprobado	69
Anexo 6 Fotografías	70
Anexo 7 Modificaciones	75

RESUMEN

El proyecto “Mejora de los mapas de procesos de las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, 2025” se desarrolló para fortalecer la gestión pública, frente a problemas de desarticulación, duplicidad de funciones y limitada claridad en los procesos administrativos, que afectan la eficiencia y la calidad de los servicios. El objetivo general fue Mejorar los mapas de procesos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno para optimizar la gestión institucional e incrementar la eficiencia operativa 2025; mientras que el primer objetivos específicos se orientaron a Diagnosticar y analizar los procesos actuales de las gerencias municipales para identificar brechas, redundancias y oportunidades de mejora en la gestión institucional; y segundo fue diseñar y proponer los mapas de procesos, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y normativas vigentes, para facilitar la coordinación intergerencial y la simplificación administrativa. La metodología adopto un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, un diseño no experimental-transversal, utilizando técnicas como talleres participativos, la revisión documental y observación directa, también instrumentos como encuestas de intervención, satisfacción y validación del MAPRO. La población beneficiada directa estuvo conformada por 98 servidores públicos de diversas gerencias municipales de la Municipalidad Provincial de Puno. Como resultados, se logró una mejor comprensión, ordenamiento, articulación, reducción de redundancias operativas y fortalecimiento de capacidades técnicas. Se concluye que la intervención fue significativa a la modernización administrativa, sentando bases técnicas para la mejora continua, la toma de decisiones informadas y el fortalecimiento de una gestión pública eficiente, moderna y orientada a resultados.

Palabras clave: Gestión por procesos; mapas de procesos; modernización del Estado; eficiencia operativa; administración pública.

INTRODUCCIÓN

La intervención social desarrollada adquiere alta relevancia en el contexto actual de la gestión pública, caracterizado por crecientes exigencias de eficiencia, transparencia y orientación a resultados. En diversas entidades municipales, la ausencia de procesos claramente definidos y articulados genera duplicidad de funciones, demoras administrativas y dificultades en la coordinación interna. En ese marco, el área de intervención corresponde a la Municipalidad Provincial de Puno, específicamente a sus gerencias municipales, unidades clave para la implementación de políticas públicas y la prestación de servicios a la ciudadanía. Por ello, constituyen espacios estratégicos para impulsar mejoras sostenibles en la gestión institucional.

Pese a la relevancia de las gerencias municipales, se advierte una brecha asociada a la inexistencia o insuficiente operatividad de instrumentos de gestión que ordenen actividades, delimiten responsabilidades y fortalezcan la articulación interna. Esta situación limita la eficiencia operativa y dificulta la coordinación intergerencial, afectando la oportunidad y consistencia de los servicios brindados. Frente a ello, el proyecto se inscribe en la línea de intervención de Responsabilidad Social Universitaria denominada Gerencia Social y Modernización del Estado, orientada al fortalecimiento de capacidades del sector público mediante la aplicación de conocimientos especializados y herramientas modernas de gestión.

En respuesta a la brecha identificada, el proyecto abordó como tema específico la mejora de los mapas de procesos de las gerencias municipales de la Municipalidad Provincial de Puno, entendidos como instrumentos fundamentales para ordenar las actividades institucionales, clarificar responsabilidades, optimizar recursos y promover una gestión orientada a resultados. El propósito del proyecto fue mejorar dichos mapas a partir del diagnóstico y análisis de los procesos existentes, la identificación de brechas, redundancias y cuellos de botella, así como el diseño y propuesta de mapas alineados a los objetivos estratégicos institucionales y a la normativa vigente. Con esta intervención se buscó optimizar la gestión interna, incrementar la eficiencia operativa, fortalecer la coordinación intergerencial y sentar bases técnicas que faciliten la toma de decisiones y la mejora continua durante el año 2025.

El proyecto se desarrolló mediante métodos de intervención social orientados a la participación activa de los servidores públicos y a la validación técnica de la información recopilada. Se empleó el diálogo directo con el personal de las gerencias municipales, la comunicación institucional permanente, la observación directa de los procesos en ejecución y la revisión documental de normativas, manuales y procedimientos. Asimismo, se realizaron talleres participativos y sesiones de capacitación, lo que permitió recoger información confiable, consensuar propuestas de mejora y fortalecer el compromiso del personal con los cambios planteados. El presente informe se estructura según los lineamientos de la Universidad Nacional de Juliaca y se organiza en capítulos que desarrollan el marco general del proyecto, los objetivos logrados, las actividades ejecutadas, los resultados alcanzados y las conclusiones y recomendaciones finales.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. MAPAS DE PROCESO.

Los mapas de procesos son representaciones gráficas que describen de manera ordenada y sistemática los procesos de una organización, mostrando las actividades, responsables, entradas, salidas e interrelaciones entre procesos. Constituyen una herramienta fundamental dentro del enfoque de gestión por procesos, ya que permiten comprender de forma integral el funcionamiento institucional. Según Macias Bardoza (2015), los mapas de procesos facilitan la visualización de los flujos de trabajo y permiten identificar redundancias, cuellos de botella y actividades que no agregan valor. En el sector público, los mapas de procesos contribuyen a mejorar la claridad organizacional y la transparencia administrativa, al hacer visibles los procedimientos que siguen las entidades en la atención de los ciudadanos.

En el contexto municipal, los mapas de procesos permiten analizar el funcionamiento de las gerencias y unidades orgánicas, facilitando la coordinación intergerencial y la mejora de los procedimientos administrativos. Asimismo, constituyen una herramienta clave para el diagnóstico institucional y la propuesta de mejoras orientadas a la eficiencia y calidad del servicio público.

1.1.1. Tipos de Proceso.

Dentro de la gestión por procesos, los procesos se clasifican generalmente en tres tipos: procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo. Esta clasificación permite organizar y comprender mejor las actividades institucionales, especialmente en entidades públicas. Los procesos estratégicos son aquellos vinculados a la dirección y planificación institucional, tales como la formulación de políticas, planes y estrategias. Estos procesos orientan el funcionamiento general de la organización y definen sus objetivos a largo plazo.

Los procesos misionales o sustantivos son aquellos directamente relacionados con la prestación de servicios a la ciudadanía y el cumplimiento de la misión institucional. En el caso de las municipalidades, incluyen los procesos vinculados al desarrollo urbano, la gestión de servicios públicos y la atención de trámites ciudadanos. Por último, los procesos de apoyo son aquellos que brindan soporte a los procesos estratégicos y misionales, como la gestión de recursos humanos, logística, contabilidad y sistemas. Según Harmon (2014), la adecuada

articulación entre estos tipos de procesos es fundamental para lograr una gestión eficiente y orientada a resultados.

1.1.2. Mejora de Procesos.

La mejora de procesos es un enfoque sistemático orientado a incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos organizacionales. Implica el análisis crítico de los procesos existentes, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios orientados a optimizar el desempeño institucional. Según Ministerio de Economía y Finanzas (2018), la mejora de procesos permite reducir tiempos, costos y errores, al tiempo que mejora la satisfacción de los usuarios. En el sector público, la mejora de procesos adquiere especial relevancia debido a la necesidad de brindar servicios oportunos y de calidad, en un contexto de recursos limitados y creciente demanda ciudadana.

En las municipalidades, la mejora de procesos se apoya en el uso de mapas de procesos como herramienta diagnóstica, permitiendo identificar debilidades en los procedimientos administrativos y proponer mejoras que contribuyan a una gestión más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

1.1.3. Gestión Municipal.

La gestión municipal se refiere al conjunto de procesos, actividades y decisiones que desarrollan las municipalidades para cumplir con sus funciones y responsabilidades en el ámbito local. Comprende la planificación, organización, dirección y control de los recursos municipales, con el fin de promover el desarrollo local y brindar servicios públicos de calidad. De acuerdo con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2026), las municipalidades deben adoptar enfoques modernos de gestión, como la gestión por procesos, para mejorar su desempeño institucional y fortalecer la confianza ciudadana. En este sentido, la mejora de los mapas de procesos de las gerencias municipales contribuye a ordenar las actividades, mejorar la coordinación interna y fortalecer la capacidad de gestión local.

La gestión municipal orientada a procesos permite alinear las actividades de las gerencias con los objetivos institucionales, facilitando el cumplimiento de metas y la mejora continua de los servicios brindados a la población.

1.1.4. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública orienta a las entidades del Estado hacia una gestión pública eficiente, transparente y enfocada

en el ciudadano, promoviendo el logro de resultados y la mejora continua del desempeño institucional. Esta política establece la necesidad de transformar los modelos tradicionales de gestión, impulsando la adopción de enfoques modernos que permitan optimizar los procesos administrativos y fortalecer la capacidad de gestión de las entidades públicas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012).

En el ámbito de los gobiernos locales, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública promueve la implementación del enfoque de gestión por procesos como una herramienta clave para mejorar la organización interna, reducir la burocracia y optimizar el uso de los recursos público (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012). En este contexto, la mejora de los mapas de procesos de las gerencias municipales contribuye a ordenar los procedimientos administrativos, fortalecer la coordinación intergerencial y mejorar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía, en concordancia con los principios de eficiencia, transparencia y orientación a resultados establecidos por dicha política.

1.1.5. Enfoque de Gestión por Procesos en el sector Público.

El enfoque de gestión por procesos en el sector público se orienta a organizar las actividades institucionales a partir de procesos claramente definidos, articulados y orientados al logro de resultados, superando el modelo tradicional de gestión basado en funciones aisladas. Este enfoque permite comprender de manera integral el funcionamiento de las entidades públicas, facilitando la identificación de actividades críticas, la reducción de duplicidades y la mejora continua de los procedimientos administrativos (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2022).

En el ámbito municipal, la gestión por procesos constituye una herramienta fundamental para fortalecer la eficiencia administrativa y mejorar la calidad de los servicios públicos. La aplicación de este enfoque permite analizar y mejorar los mapas de procesos de las gerencias municipales, optimizando la coordinación entre áreas, el uso de los recursos y los tiempos de atención al ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, 2026). De esta manera, la gestión por procesos contribuye al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los principios de modernización de la gestión pública, orientados a una administración eficiente, transparente y centrada en la ciudadanía.

1.1.6. Gestión por procesos.

La gestión por procesos es un enfoque de administración organizacional que se centra en la identificación, análisis y mejora de los procesos que conforman una institución, con el propósito de optimizar su funcionamiento y generar valor para los usuarios. En el ámbito público, este enfoque permite ordenar las actividades institucionales, mejorar la coordinación entre áreas y fortalecer la eficiencia en la prestación de servicios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2026).

1.1.7. Mapa de procesos.

El mapa de procesos es una representación gráfica que muestra de manera estructurada el conjunto de procesos de una organización y su interrelación. Permite visualizar cómo se desarrollan las actividades institucionales, identificar responsabilidades y comprender el flujo de trabajo entre las distintas áreas (GlobalSuite, 2023). En las municipalidades, el mapa de procesos es una herramienta clave para diagnosticar la gestión interna y proponer mejoras orientadas a la eficiencia administrativa.

1.1.8. Proceso.

Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que transforman insumos en resultados, con el fin de satisfacer una necesidad específica. En el contexto municipal, los procesos comprenden todas las actividades administrativas y operativas que se desarrollan para brindar servicios públicos y cumplir con las funciones asignadas por ley (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2022).

1.1.9. Procesos estratégicos.

Los procesos estratégicos son aquellos vinculados a la planificación, dirección y control de la gestión institucional. Establecen los lineamientos y objetivos que orientan el accionar de la municipalidad y permiten alinear las actividades de las gerencias con la visión y misión institucional (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

1.1.10. Procesos misionales

Los procesos misionales, también denominados procesos sustantivos, son aquellos directamente relacionados con la prestación de servicios a la ciudadanía y el cumplimiento de la misión institucional. En una municipalidad, incluyen los procesos asociados a la gestión del desarrollo urbano, servicios públicos locales y atención de trámites ciudadanos (Ministerio del Ambiente, 2025).

1.1.11. Procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo son aquellos que brindan soporte a los procesos estratégicos y misionales, asegurando el funcionamiento adecuado de la institución. Comprenden actividades como la gestión de recursos humanos, logística, contabilidad, tesorería y sistemas, las cuales permiten que los demás procesos se desarrollen de manera eficiente (Presidencia del Consejo de Ministros, 2012).

1.1.12. Mejora de procesos.

La mejora de procesos se refiere a la acción sistemática de analizar y optimizar los procesos existentes, con el fin de incrementar su eficiencia, eficacia y calidad. En el sector público, la mejora de procesos busca reducir tiempos administrativos, eliminar actividades innecesarias y mejorar la calidad del servicio brindado a la población (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2022).

1.1.13. Gestión municipal.

La gestión municipal es el conjunto de acciones y decisiones que realiza una municipalidad para administrar sus recursos y cumplir con sus funciones en el ámbito local. Incluye la planificación, organización, dirección y control de las actividades institucionales, orientadas al desarrollo local y a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía (Pacori Cari, 2023).

1.1.14. Gerencias municipales.

Las gerencias municipales son unidades orgánicas responsables de dirigir, coordinar y ejecutar los procesos administrativos y operativos de la municipalidad. Su desempeño depende de la claridad de funciones, la correcta articulación de procesos y la existencia de herramientas de gestión, como los mapas de procesos (Municipalidad Distrital de Ate, 2024).

1.1.15. Eficiencia administrativa.

La eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de una institución para alcanzar sus objetivos utilizando adecuadamente los recursos disponibles. En las municipalidades, implica optimizar tiempos, costos y esfuerzos en la ejecución de los procesos, garantizando una gestión orientada a resultados (Escudero Aimacaña & Montero Cobo, 2025).

ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Según Mogrovejo (2021), desarrolló la investigación titulada Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la atención de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Militar de Quito, cuyo objetivo fue mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa mediante la implementación de la gestión por procesos. El estudio utilizó el análisis documental y el mapeo de procesos para identificar deficiencias organizativas, duplicidad de funciones y falta de estandarización en los procedimientos de atención. Como resultado, se diseñó un modelo que permitió definir claramente roles, estandarizar actividades críticas e incorporar indicadores de desempeño. Se concluyó que la gestión por procesos contribuye significativamente a optimizar la atención hospitalaria, fortalecer la coordinación del personal y mejorar la calidad del servicio brindado.

Por otra parte, Macias Bardoza (2015) realizó la investigación titulada *Gestión por procesos y su relación con la atención al público en el Registro de la Propiedad del Cantón Valencia*, con el objetivo de analizar cómo la gestión por procesos influye en la calidad de la atención brindada a los usuarios de dicha entidad pública. El estudio se desarrolló bajo un enfoque aplicado, utilizando el mapeo y análisis de procesos administrativos como principal acción metodológica. Los resultados evidenciaron que la ausencia de procesos claramente definidos generaba desorganización, duplicidad de funciones y demoras en la atención al público. Como conclusión, la autora determinó que la implementación de un modelo de gestión por procesos permitió mejorar la eficiencia operativa, optimizar la atención al ciudadano y fortalecer la organización institucional, constituyéndose en una herramienta clave para la modernización de la gestión pública.

2.1.2. Nacionales

La Secretaría de Gestión Pública de la (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021) desarrolló una metodología para la implementación de la gestión por procesos en entidades públicas peruanas, con el objetivo de modernizar la administración pública y mejorar la calidad de los servicios. Esta propuesta se basó en referentes internacionales y en la necesidad de institucionalizar y documentar los procesos administrativos. La aplicación de dicha metodología permitió ordenar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, fortaleciendo la eficiencia

institucional. Se concluye que la gestión por procesos es un eje fundamental para garantizar servicios públicos orientados a resultados y a la ciudadanía.

Asimismo, la Municipalidad Distrital de Hualgayoc (2024) identificó la necesidad de fortalecer su planificación estratégica y organización interna mediante la gestión por procesos, con el objetivo de empoderar a los trabajadores municipales y mejorar la gestión institucional. A través del diagnóstico de procesos y la identificación de brechas operativas, se propusieron mejoras orientadas a optimizar la toma de decisiones y la coordinación interna. Los resultados evidenciaron un mayor compromiso del personal y una mejora en la eficiencia administrativa. El estudio concluye que la gestión por procesos contribuye significativamente al fortalecimiento de la gestión municipal.

2.1.3. Locales

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Puno (2023) desarrolló estudios internos orientados a la mejora de procesos administrativos, con el objetivo de fortalecer la eficiencia institucional y optimizar la prestación de servicios municipales. La intervención incluyó el análisis de procedimientos, la digitalización de trámites y la reducción de costos operativos. Los resultados mostraron avances significativos en la articulación intergerencial y en la modernización administrativa. Se concluye que la mejora de procesos internos constituye una estrategia clave para fortalecer la gestión pública local y responder de manera más eficiente a las demandas ciudadanas.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. METODOLOGÍA

La metodología adoptó un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental–transversal. Se utilizaron como técnicas los talleres participativos, la revisión documental y la observación directa; y como instrumentos, encuestas de intervención, satisfacción y validación del MAPRO para la mejora de los mapas de procesos en las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno.

2.2. TÉCNICAS

Las técnicas empleadas durante la ejecución del proyecto fueron las siguientes:

Talleres participativos: Se desarrollaron sesiones de trabajo con los servidores públicos de las distintas gerencias municipales, orientadas al análisis, identificación, clasificación y validación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Revisión documental. Se analizaron documentos institucionales como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organización y Funciones (MOF), el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), directivas internas y reportes de gestión.

Observación directa: Se realizó observación in situ de las actividades administrativas y operativas desarrolladas en las gerencias, permitiendo contrastar la práctica institucional con la documentación formal existente.

2.3. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Los instrumentos utilizados para la evaluación de la intervención fueron:

Encuesta de intervención: Aplicada a los servidores públicos para medir la percepción institucional antes y después de la mejora de los mapas de procesos.

Encuesta de satisfacción: Diseñada para evaluar la claridad, utilidad y aplicabilidad de los mapas de procesos propuestos, aplicada al finalizar la intervención.

Matriz de validación de mapas de procesos: Instrumento participativo que permitió evaluar los mapas diseñados en función de criterios de claridad, coherencia, pertinencia, viabilidad y alineación con la normativa vigente.

2.4. LUGAR DONDE SE HA DESARROLLADO LA INTERVENCIÓN

La intervención se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Puno, ubicada en la provincia de Puno, departamento de Puno, en la región sur del Perú. La municipalidad se sitúa en la meseta del Collao, a una altitud aproximada de 3,827 m.s.n.m., y constituye la principal entidad de gobierno local responsable de la gestión administrativa, económica y social de la provincia. Las actividades se ejecutaron en las instalaciones administrativas de las diferentes gerencias municipales involucradas en el proyecto.

2.5. NÚMERO DE BENEFICIARIOS

La población beneficiaria directa estuvo conformada por 98 servidores públicos pertenecientes a las diversas gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, quienes participaron activamente en el diagnóstico, análisis y validación de los mapas de procesos. Estos servidores desempeñan funciones estratégicas, misionales y de apoyo, por lo que la intervención impactó directamente en la mejora de la gestión institucional y en la optimización de los servicios brindados a la ciudadanía y estuvo distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1

Población beneficiada directa

Unidad Orgánica	Cargo/Grupo Beneficiario	Cantidad	Sub Total	Rol en el Plan
Gerencia de Administración Tributaria	Estratégico misionales soportes	1 2 15	18	Gestión de trámites y atención al contribuyente
Gerencia de Turismo y Desarrollo económico	Estratégico misionales soportes	1 3 41	45	Procesos de promoción y atención al sector turismo
Gerencia de desarrollo urbano	Estratégico misionales soportes	1 2 18	21	Gestión del desarrollo urbano

Gerencia de	Estratégico	1		Monitoreo y control del transporte en la provincia de Puno
transportes	misionales	2	14	
	soportes	11		
	Total		98	

Fuente: (Municipalidad de Puno, 2025).

CAPÍTULO III

OBJETIVOS LOGRADOS

3.1. LINEAS DE INTERVENCION DE RESPOSABILIDAD SOCIAL

Gerencia Social y Modernización del Estado.

3.1.1. DE ACUERDO AL OBJETIVO GENERAL

Mejorar los mapas de procesos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno para optimizar la gestión institucional e incrementar la eficiencia operativa 2025.

3.1.2. DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diagnosticar y analizar los procesos actuales de las gerencias municipales para identificar brechas, redundancias y oportunidades de mejora en la gestión institucional.

Diseñar y proponer los mapas de procesos, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y normativas vigentes, para facilitar la coordinación intergerencial y la simplificación administrativa.

3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CRONOLÓGICAMENTE

El proyecto *“Mejora de los mapas de procesos de las Gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, 2025”* fue aprobado mediante la Resolución de Consejo de Comisión Organizadora N° 616-2025-CCO-UNAJ; se inició el 29 de agosto de 2025 y finalizó el 11 de noviembre de 2025; involucró un costo total aproximado de S/ 276.90; y se caracterizó por la realización de visitas institucionales, el diagnóstico y análisis de los procesos actuales de las gerencias municipales, así como el diseño y propuesta de mapas de procesos alineados a los objetivos estratégicos y a la normativa vigente, orientados a optimizar la gestión institucional y mejorar la eficiencia operativa.

3.2.1. ACTIVIDAD 1: visita y diagnóstico de procesos actuales.

Visita y diagnóstico de procesos actuales del plan de proyección social *“Mejora de los mapas de procesos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, 2025”*, se realizaron visitas a las gerencias de Administración Tributaria, Turismo y Desarrollo Económico, y Desarrollo Urbano y Transportes, entablando diálogos, observación directa y revisión documental. Esta labor permitió levantar información detallada de los flujos de trabajo, identificar puntos críticos, duplicidades y retrasos, así como precisar los actores responsables, recursos y actividades clave en cada área. El diagnóstico obtenido fue necesario para

sustentar la idea de propuesta de mejora y rediseño de los mapas de procesos en beneficio de la eficiencia y calidad de los servicios municipales. (ver anexo 6 fotografías de la actividad 1: visita y diagnóstico de procesos actuales).

3.2.2. ACTIVIDAD 2: Propuesta de mapas de procesos.

Propuesta de mapas de procesos del plan de proyección social “*Mejora de los mapas de procesos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, 2025*”, el grupo Gestión en Acción elaboró y presentó cartas formales con propuestas de inventarios de procesos dirigidas a las subgerencias de Inspecciones de Tránsito, Registro de Transportes, Recaudación Tributaria y Planeamiento y Control Urbano. Dichos documentos fueron producto de la recopilación de la información obtenida en el diagnóstico previo y sirvieron como insumo para estructurar los mapas de procesos preliminares, organizando de manera técnica las actividades, responsables y recursos de cada área. Esta acción permitió establecer una base de trabajo consensuada con las gerencias municipales para la posterior validación y mejora de sus procesos. (ver anexo 6 fotografías de la actividad 2: propuesta de mapas de procesos).

3.2.3. ACTIVIDAD 3: Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos.

Se organizaron talleres participativos en cada gerencia municipal donde el personal involucrado en la ejecución de los procesos tuvo la oportunidad de revisar los diagramas elaborados y proponer mejoras concretas y viables desde su experiencia operativa. El objetivo fue incorporar la voz de quienes conocen de primera mano las dificultades prácticas, generando compromiso con los cambios propuestos en el proceso de mejora. Durante los 4 talleres realizados se recogieron más de 10 propuestas de mejora, destacándose sugerencias de eliminación de pasos redundantes, reordenamiento de secuencias y aclaración de responsabilidades. El grupo concluyó que la metodología participativa fue clave para el éxito del proyecto, ya que los servidores públicos se sintieron escuchados y valorados, transformándose de sujetos pasivos a agentes activos del cambio organizacional. (ver anexo 6 fotografías de la actividad 3: talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos).

3.2.4. ACTIVIDAD 4: Capacitación en gestión por procesos y tecnología.

Esta actividad comprendió sesiones de capacitación dirigidas al personal de las gerencias municipales, a cargo del asesor Huailapuma Santa Cruz Luis Martín.

Las sesiones abordaron los fundamentos de la gestión por procesos y el uso de herramientas digitales para el modelamiento y análisis de flujos de trabajo. El objetivo fue desarrollar capacidades internas para que la municipalidad pueda mantener, actualizar y mejorar continuamente sus procesos de manera autónoma, utilizando Bizagi Modeler como herramienta principal. Se capacitó a 98 servidores públicos de distintos niveles jerárquicos en dos módulos: uno teórico sobre enfoque por procesos y mejora continua, y otro práctico, donde se diagramaron procesos reales bajo supervisión, logrando que el 80 % desarrollara al menos un diagrama funcional al finalizar. El equipo concluyó que la capacitación fue exitosa y que existe potencial para conformar un equipo interno de gestión por procesos. (ver anexo 6 fotografías de la actividad 4: capacitación en gestión por procesos y tecnología).

3.2.5. ACTIVIDAD 5: Difusión y comunicación de resultados.

La última actividad se centró en la elaboración de fichas resumen por cada gerencia municipal, documentando los procesos optimizados, los indicadores de mejora alcanzados y las recomendaciones para su implementación, información que fue presentada a la municipalidad. El objetivo fue garantizar la transparencia del trabajo realizado, facilitar la réplica de buenas prácticas entre gerencias y crear una base documental que sirva como referencia para futuras mejoras. Se diseñaron fichas técnicas con un formato estandarizado que incluye el mapa de procesos, recursos necesarios y plan de implementación. El grupo concluyó que la documentación y difusión sistemática de resultados no solo cierra formalmente el ciclo del proyecto, sino que institucionaliza el conocimiento generado y sienta precedente para una cultura de mejora continua basada en evidencia y participación ciudadana interna. (ver anexo 6 de la actividad 5: difusión y comunicación de resultados).

3.3. DIAGNÓSTICO DE IMPACTO DE LAS ACTIVIDADES

Las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno presentaban diversas limitaciones en su gestión interna que incidían directamente en la eficiencia operativa y en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Durante el desarrollo del proyecto se evidenció que los procesos de varias gerencias, como Administración Tributaria, Turismo y Desarrollo Económico, y Desarrollo Urbano y Transportes, no se encontraban debidamente formalizados ni estandarizados, lo que generaba duplicidad de actividades, retrasos administrativos y una débil articulación intergerencial. Esta situación se reflejaba en la ejecución cotidiana de

las funciones del personal, quienes manifestaban dificultades para identificar con claridad sus responsabilidades debido a la inexistencia de mapas de procesos actualizados y alineados a los objetivos institucionales y a la normativa vigente.

Asimismo, el diagnóstico realizado mediante visitas institucionales, observación directa y revisión documental permitió identificar deficiencias en los flujos de trabajo, especialmente en los mecanismos de coordinación interna y en el intercambio de información entre áreas. Estas limitaciones afectaban procesos clave vinculados a la recaudación tributaria, el control urbano, el registro de transportes y las inspecciones, dificultando el seguimiento de actividades y la toma de decisiones oportunas. La ausencia de una estructura clara de procesos también impedía contar con indicadores de desempeño que permitieran evaluar resultados, detectar brechas y promover una mejora continua en la gestión municipal.

El impacto de las actividades desarrolladas se evidenció principalmente en la mejora de la comprensión y apropiación del enfoque de gestión por procesos por parte del personal municipal. A través de la propuesta de mapas de procesos y la realización de talleres participativos, los servidores públicos pudieron identificar puntos críticos, eliminar pasos redundantes, reorganizar secuencias de actividades y clarificar funciones y responsabilidades. Esta metodología participativa fortaleció el compromiso del personal con los cambios propuestos, transformándolos en actores activos del proceso de modernización institucional.

Adicionalmente, las sesiones de capacitación permitieron desarrollar capacidades técnicas internas para el modelamiento, análisis y mejora de procesos, destacando el uso de herramientas digitales como Bizagi Modeler. La formación de 98 servidores públicos y la elaboración de fichas técnicas por gerencia consolidaron una base documental estandarizada que facilita la sostenibilidad de los resultados alcanzados. En conjunto, el impacto del proyecto se traduce en el fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora de la coordinación intergerencial y el establecimiento de condiciones favorables para una administración pública más eficiente, ordenada y orientada a resultados, en concordancia con los lineamientos de la modernización del Estado.

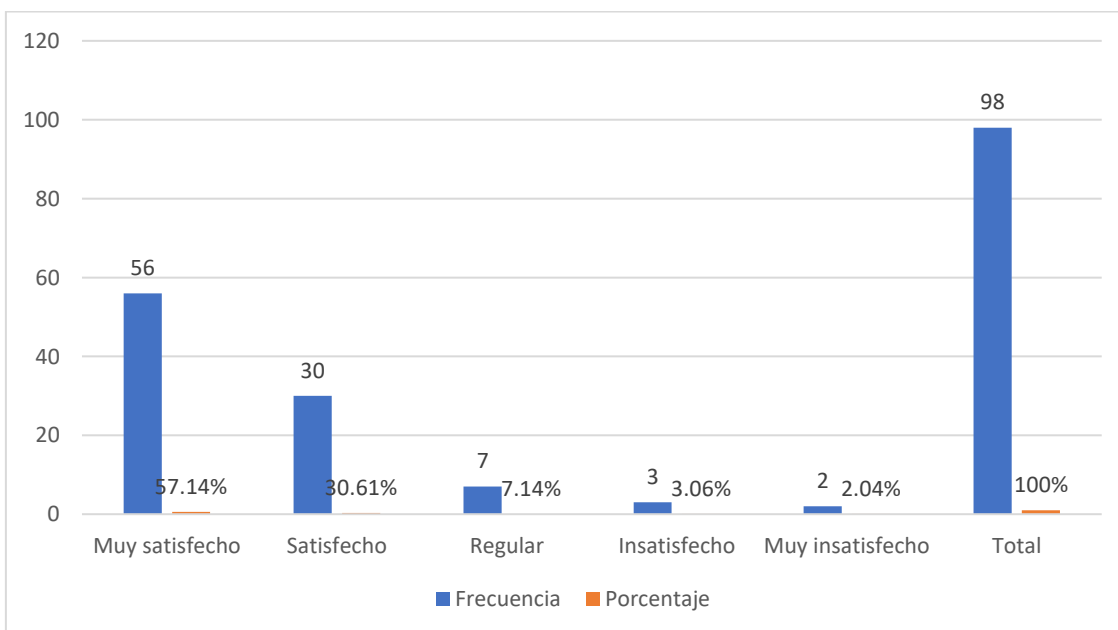
Tabla 2

Claridad de los objetivos del taller

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	56	57.14%
Satisfecho	30	30.61%
Regular	7	7.14%
Insatisfecho	3	3.06%
Muy insatisfecho	2	2.04%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 1 Claridad de los objetivos del taller



Interpretación: En la Tabla 2 y la Figura 1 se observa que de 98 servidores públicos, la percepción sobre la claridad de los objetivos del taller es mayoritariamente positiva, ya que el 57.14 % de los encuestados se encuentra muy satisfecho y el 30.61 % satisfecho, lo que evidencia que los objetivos fueron claramente comprendidos; en contraste, los niveles de insatisfacción son reducidos (3.06 % insatisfecho y 2.04 % muy insatisfecho), mientras que un 7.14 % considera

la claridad como regular, lo que indica oportunidades puntuales de mejora sin afectar el impacto general de los talleres.

Tabla 3

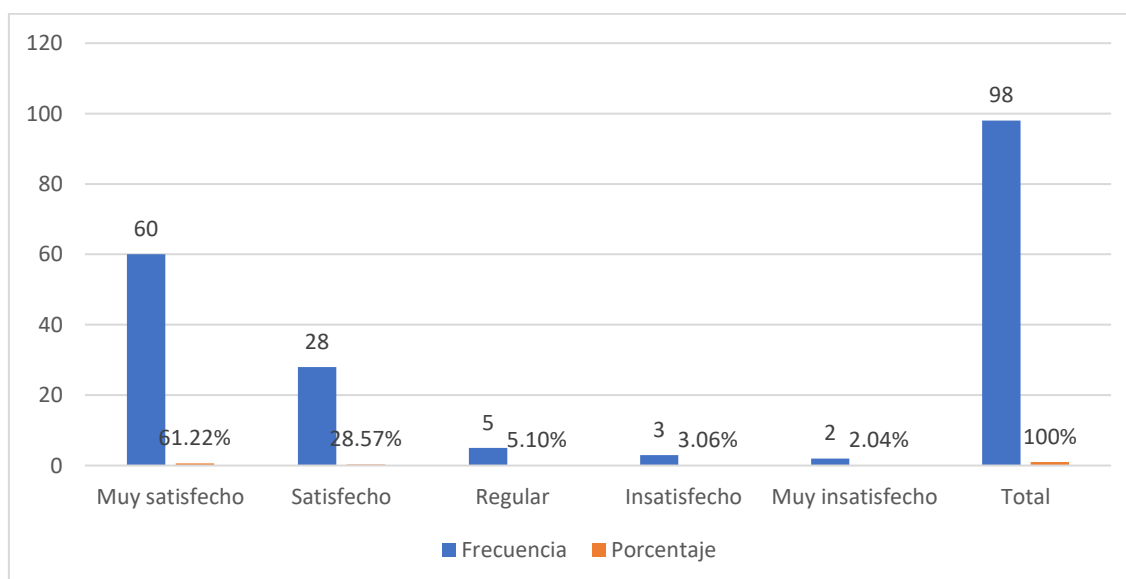
Organización y puntualidad del evento

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	60	61.22%
Satisfecho	28	28.57%
Regular	5	5.10%
Insatisfecho	3	3.06%
Muy insatisfecho	2	2.04%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 2

Organización y puntualidad del evento



Interpretación: En la Tabla 3 y la Figura 2 se aprecia que, de 98 servidores públicos, el 61.22 % manifestó estar muy satisfecho y el 28.57 % satisfecho, lo que representa un 89.79 % de valoración positiva respecto a la claridad de los objetivos del taller. Este alto nivel de aprobación evidencia que los talleres fueron desarrollados con una adecuada planificación metodológica y una comunicación clara de los propósitos planteados. No obstante, un 5.10 % calificó la claridad como

regular, mientras que un 5.10 % restante expresó algún nivel de insatisfacción, lo que sugiere la existencia de aspectos puntuales susceptibles de mejora. En conjunto, los resultados reflejan un impacto favorable de la intervención y una percepción positiva del proceso formativo desarrollado.

Tabla 4

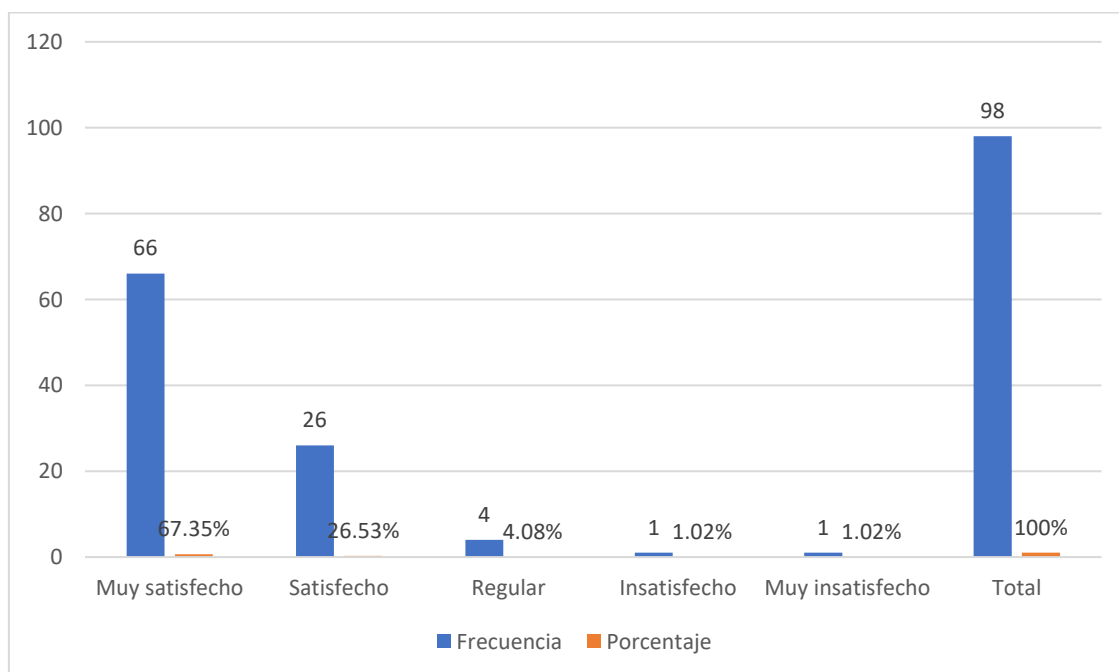
Dominio del tema por los facilitadores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	66	67.35%
Satisfecho	26	26.53%
Regular	4	4.08%
Insatisfecho	1	1.02%
Muy insatisfecho	1	1.02%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 3

Dominio del tema por los facilitadores



Interpretación: En la Tabla 4 y la Figura 3 se puede apreciar que, de 98 servidores públicos, el 67.35 % de los participantes manifestó estar muy satisfecho, mientras que el 26.53 % indicó estar satisfecho, lo que evidencia que los talleres fueron

conducidos por expositores con conocimientos sólidos y habilidades adecuadas para transmitir contenidos vinculados a la gestión por procesos. Por otro lado, un 4.08 % calificó el desempeño como regular y solo un 2.04 % manifestó algún nivel de insatisfacción, lo que confirma una valoración ampliamente favorable de la intervención desarrollada.

Tabla 5

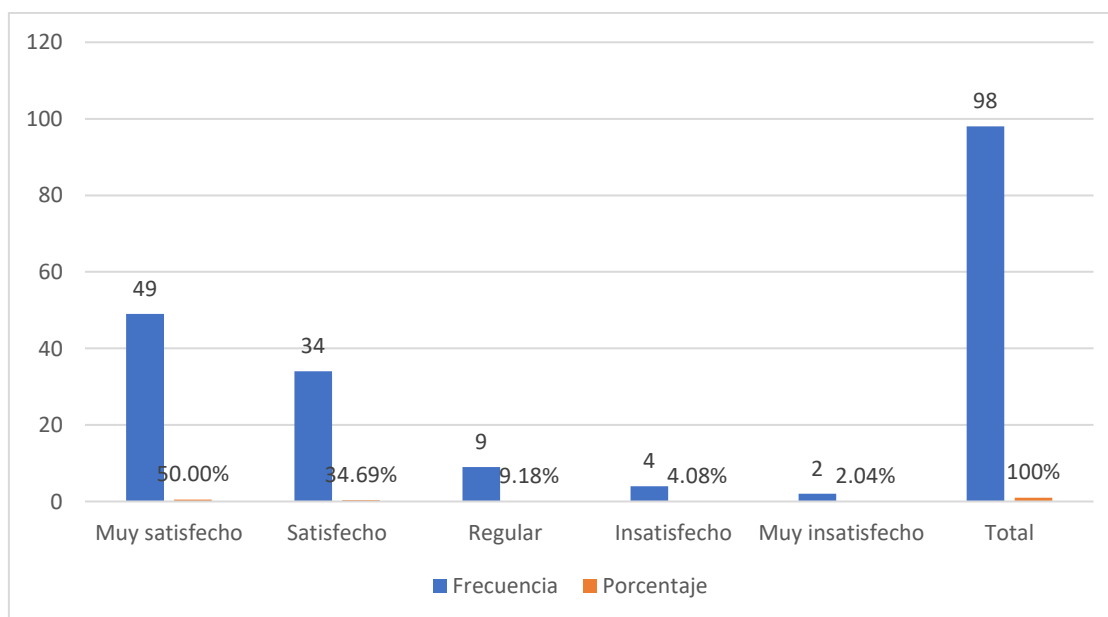
Utilidad de los materiales entregados

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	49	50.00%
Satisfecho	34	34.69%
Regular	9	9.18%
Insatisfecho	4	4.08%
Muy insatisfecho	2	2.04%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 4

Utilidad de los materiales entregados



Interpretación: En la Tabla 5 y la Figura 4 se puede apreciar que, de 98 servidores públicos, el 50% de los encuestados expresó estar muy satisfecho y el 34.69 %

satisfecho, lo que indica que los documentos, presentaciones y recursos utilizados resultaron pertinentes para apoyar la comprensión del mapa de procesos y los conceptos desarrollados durante los talleres. No obstante, un 9.18 % calificó los materiales como regulares y un 6.12 % manifestó algún nivel de insatisfacción. A pesar de ello, la tendencia general evidencia que los materiales cumplieron adecuadamente su función de apoyo en el desarrollo de las actividades formativas.

Tabla 6

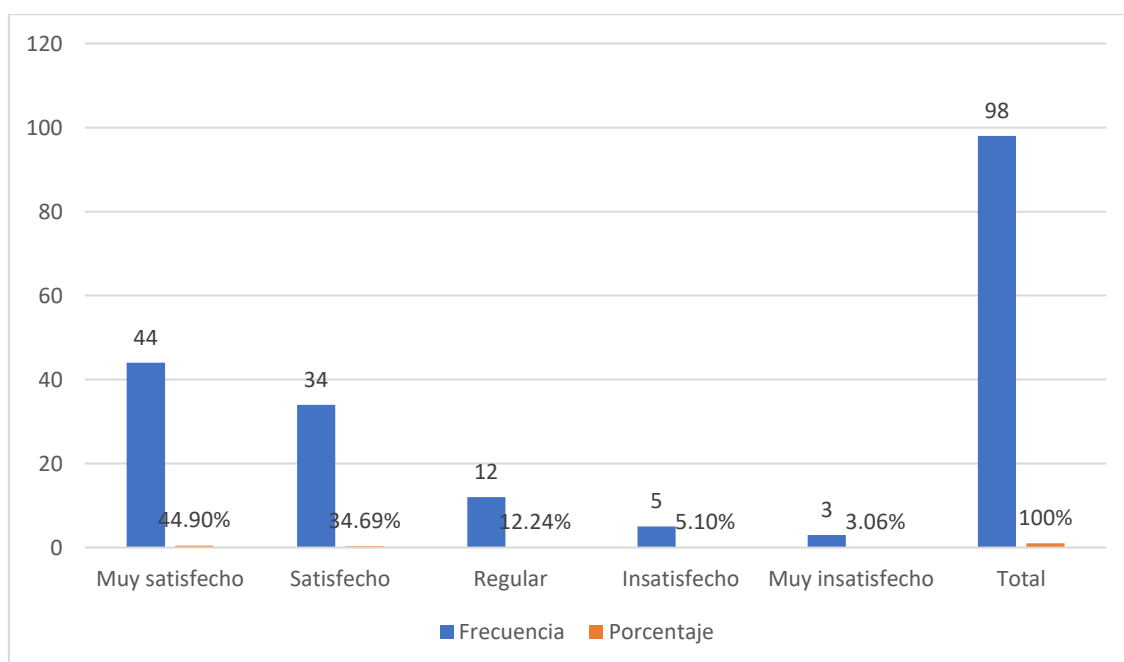
Interacción y participación del personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	44	44.90%
Satisfecho	34	34.69%
Regular	12	12.24%
Insatisfecho	5	5.10%
Muy insatisfecho	3	3.06%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 5

Interacción y participación del personal



Interpretación: En la Tabla 6 y la Figura 5 se puede apreciar que, de 98 servidores públicos, el 44.90 % se mostró muy satisfecho y el 34.69 % satisfecho, sumando un 79.59 % de aprobación, lo que evidencia que se generaron espacios de participación activa que permitieron el intercambio de experiencias durante los talleres. Por otro lado, un 12.24 % evaluó este aspecto como regular y un 8.16 % expresó algún nivel de insatisfacción, lo que sugiere que algunos participantes pudieron percibir limitaciones en las oportunidades de intervención. En general, los resultados reflejan un ambiente participativo y colaborativo en el desarrollo de las actividades.

Tabla 7

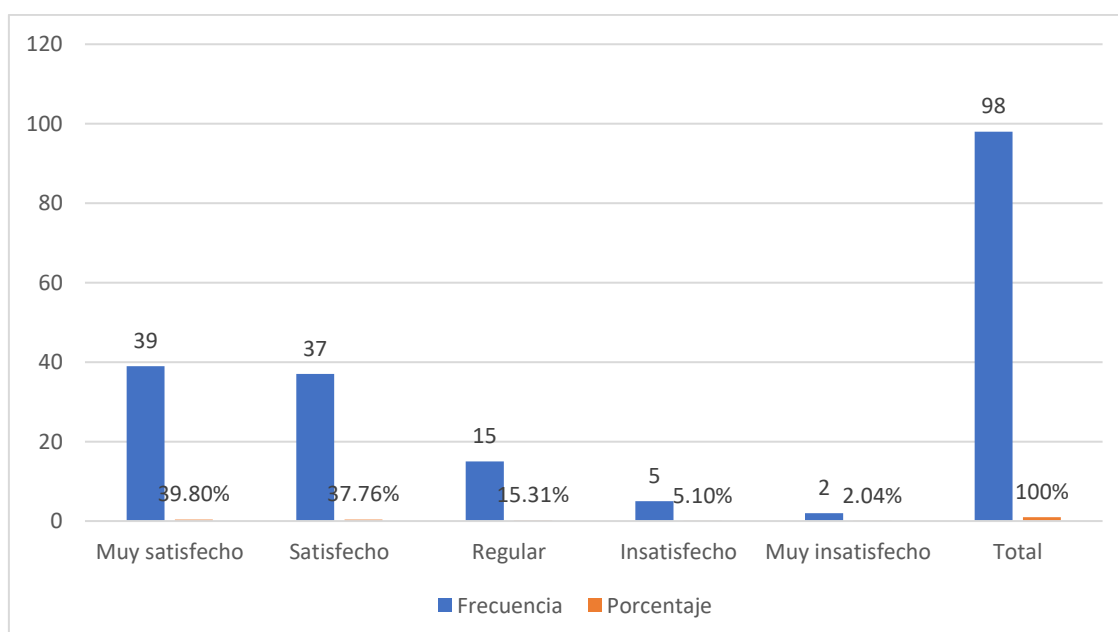
Aplicabilidad del contenido a su labor diaria.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	39	39.80%
Satisfecho	37	37.76%
Regular	15	15.31%
Insatisfecho	5	5.10%
Muy insatisfecho	2	2.04%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 6

Aplicabilidad del contenido a su labor diaria



Interpretación: En la Tabla 7 y la Figura 6 se puede apreciar que, de 98 servidores públicos, el 39.80 % se manifestó muy satisfecho y el 37.76 % satisfecho, alcanzando un 77.56 % que considera útiles los conocimientos impartidos para su trabajo cotidiano. Este resultado evidencia que los servidores públicos perciben una relación directa entre los contenidos desarrollados y las funciones que desempeñan en sus respectivas áreas. No obstante, un 15.31 % señaló una aplicabilidad regular, mientras que un 7.14 % expresó algún nivel de insatisfacción, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar ejemplos prácticos y adecuar los contenidos a las particularidades operativas del trabajo institucional.

Tabla 8

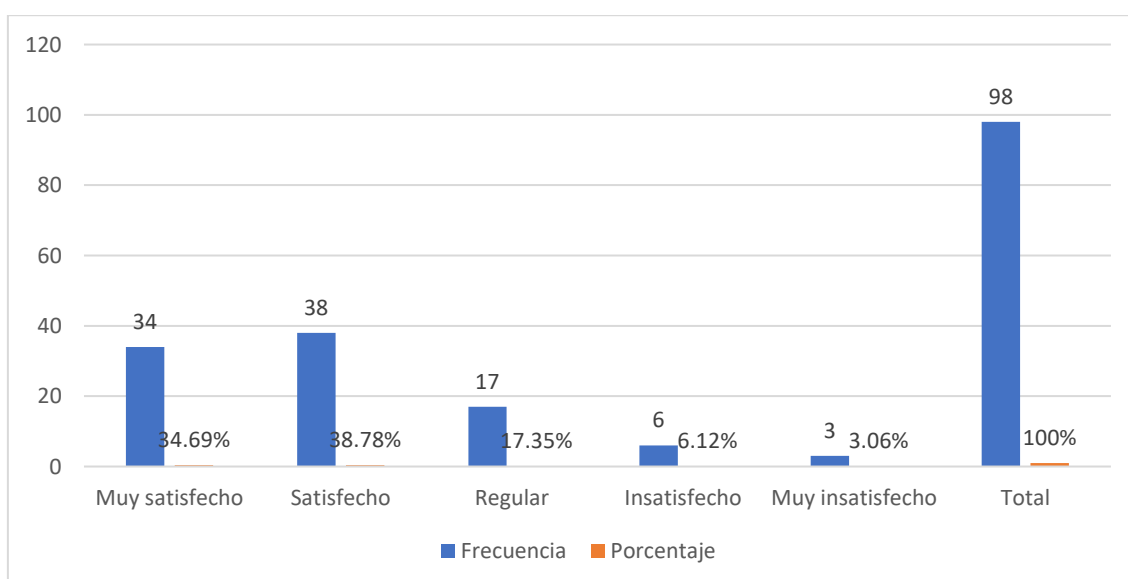
Claridad en la explicación de procesos institucionales.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	34	34.69%
Satisfecho	38	38.78%
Regular	17	17.35%
Insatisfecho	6	6.12%
Muy insatisfecho	3	3.06%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno

Figura 7

Claridad en la explicación de procesos institucionales.



Interpretación: En la Tabla 8 y la Figura 7 se puede apreciar que, de 98 servidores públicos, el 34.69 % se mostró muy satisfecho con la claridad de la explicación de los procesos institucionales y el 38.78 % satisfecho, alcanzando un 73.47 % de aprobación, lo que evidencia que las explicaciones brindadas contribuyeron a mejorar la comprensión del funcionamiento del mapa de procesos. No obstante, un 17.35 % calificó este aspecto como regular y un 9.18 % manifestó algún nivel de insatisfacción, lo que indica la necesidad de reforzar ciertos contenidos para consolidar el entendimiento de todos los participantes.

Tabla 9

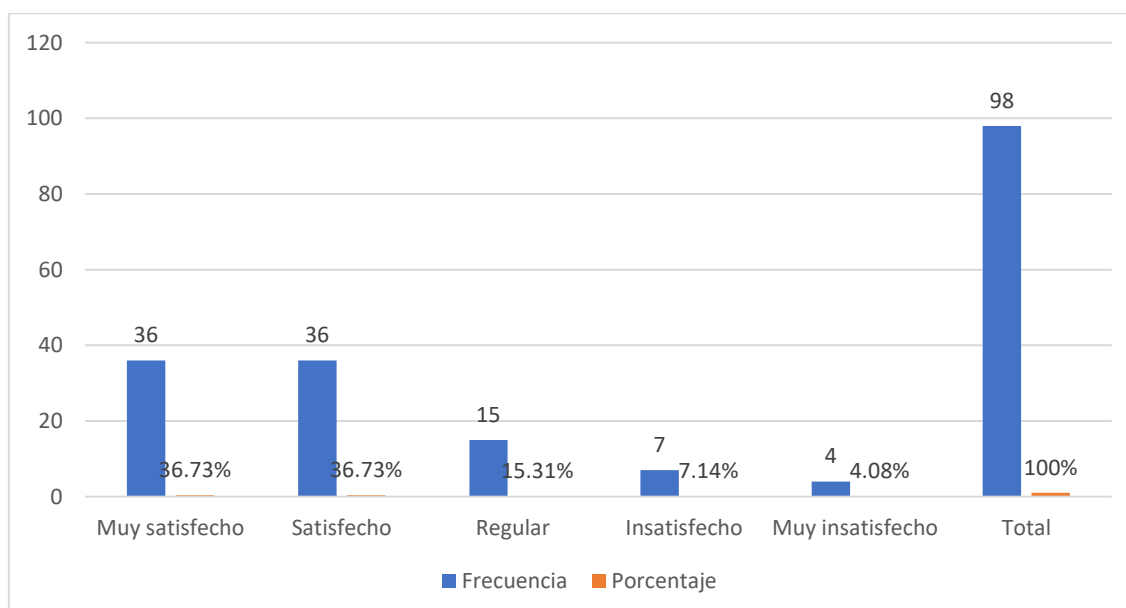
Mejora percibida en la comprensión de su rol funcional.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	36	36.73%
Satisfecho	36	36.73%
Regular	15	15.31%
Insatisfecho	7	7.14%
Muy insatisfecho	4	4.08%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 8

Mejora percibida en la comprensión de su rol funcional.



Interpretación: En la Tabla 9 y la Figura 8 se puede apreciar que, de 98 servidores públicos, el 36.73 % de los participantes se manifestó muy satisfecho y otro 36.73 % satisfecho con la mejora en la comprensión de sus roles funcionales, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva respecto a la capacitación recibida. Asimismo, el 15.31 % calificó este aspecto como regular, lo que indica que aún existen funciones que requieren mayor claridad. Finalmente, los porcentajes correspondientes a insatisfechos (7.14 %) y muy insatisfechos (4.08 %) muestran que una minoría de participantes mantiene dificultades en la comprensión de sus roles, lo que sugiere la necesidad de reforzar estos contenidos en futuras intervenciones.

Tabla 10

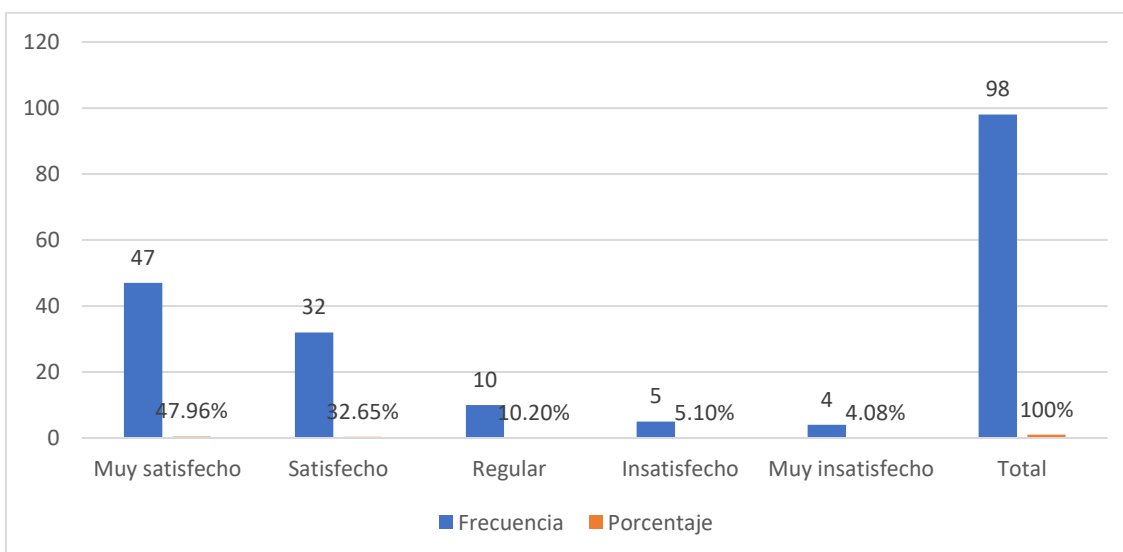
Pertinencia de los ejemplos y casos presentados.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	47	47.96%
Satisfecho	32	32.65%
Regular	10	10.20%
Insatisfecho	5	5.10%
Muy insatisfecho	4	4.08%
Total	98	100%

Nota: Información recopilada mediante escala de satisfacción de cinco niveles aplicada a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Figura 9

Pertinencia de los ejemplos y casos presentados.



Interpretación: En la Tabla 10 y la Figura 9 se observa que, de 98 servidores públicos, el 47.96 % de los encuestados manifestó estar muy satisfecho con la pertinencia de los ejemplos utilizados, mientras que el 32.65 % se mostró satisfecho, evidenciando una valoración predominantemente positiva de este aspecto del taller. Estos resultados sugieren que los casos presentados facilitaron la comprensión de los contenidos abordados. Por otro lado, el 10.20 % calificó los ejemplos como regulares, y un 9.18 % —correspondiente a los niveles de insatisfecho (5.10 %) y muy insatisfecho (4.08 %)— manifestó dificultades para vincular los ejemplos con sus labores específicas. En conjunto, los datos reflejan que los ejemplos fueron mayormente pertinentes, aunque existe margen para incorporar casos más contextualizados a las funciones de los participantes.

CAPÍTULO IV
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y COSTOS

4.1. CRONOGRAMA

Actividades	Meses de 2025							
	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Conformación de equipo	Fecha : 15/05/ 2025							
Elaboración de plan		Fecha : 02/06/ 2025						
Actividad 1: visita y diagnóstico de procesos actuales				Fecha : 29/08/ 2025 Hora: 9:00 am A 10:50 am				
Actividad 2. Propuesta de mapas de procesos					Fecha: 05/09/ 2025 Hora: 9:00 am A 10:50 am			
Actividad 3:						Fecha:		

Informe de avance al 50 %						19/09/2025		
Actividad 4. Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos						Fecha: 03/10/2025 Hora: 9:00 am A 10:50 am		
Actividad 5. Capacitación en gestión por procesos y tecnología						Fecha: 17/10/2025 Hora: 9:00 am A 10:50 am		
Actividad 6. Difusión y comunicación de resultados							Fecha: 07/11/2025	
Actividad 7. Informe final								Fecha: 12/12/2025

4.2. INFORME ECONÓMICO

Nombre del grupo: **Gestión en acción**

Fecha de inicio: **15/05/2025**

Fecha de finalización: **11/12/2025**

N°	Fecha	Comprobante		Detalle de gasto	Importe S/
		C/P	N°		
01	28/08/2025	Boleta de venta electrónica	BA52-07690867	6 paquetes de Galletas Integrales BELL'S	S/ 21.00
02	28/08/2025	Declaración jurada	001	3 paquetes de Bebidas Kris	S/34.50
03	29/08/2025	Declaración jurada	002	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	S/ 50.00
04	29/08/2025	Declaración jurada	002	Prestación de servicio de taxi	S/ 7.50
05	05/09/2025	Declaración jurada	003	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	S/ 40.00
06	05/09/2025	Declaración jurada	003	Prestación de servicio de taxi	S/ 7.50
07	05/09/2025	Declaración jurada	004	Copias	S/ 2.00
08	03/10/2025	Declaración jurada	005	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	S/ 50.00
09	03/10/2025	Declaración jurada	006	Impresiones	S/ 6.40
10	07/10/2025	Declaración jurada	007	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	S/ 10.00
11	07/10/2025	Declaración jurada	007	Prestación de servicio de taxi	S/ 6.00

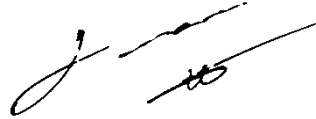
12	07/10/2025	Declaración jurada	008	Impresiones	S/ 2.00
13	17/10/2025	Declaración jurada	009	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	S/ 40.00
TOTAL					S/ 276.90




Dr. Luis Matin Huailapuma Santa cruz
Asesor




Montalico Quispe Heber Jhimer
Presidente




Mamani Genuario Juan Carlos
Tesorero

Juliaca, 12 de diciembre del 2025.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que el proyecto logró mejorar los mapas de procesos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno, contribuyendo a la optimización de la gestión institucional y al fortalecimiento de la eficiencia operativa durante el 2025. La intervención permitió formalizar y estandarizar procesos que previamente presentaban duplicidad de actividades, desorden en la secuencia operativa y débil articulación intergerencial. La capacitación a 98 servidores públicos y la validación participativa de los diagramas generaron apropiación técnica del enfoque por procesos, evidenciándose niveles de satisfacción superiores al 73 % en claridad de procesos y superiores al 77 % en aplicabilidad del contenido a la labor diaria, lo que confirma un impacto institucional favorable.

SEGUNDA: El diagnóstico permitió identificar brechas estructurales en los procesos municipales, tales como ausencia de estandarización, limitada formalización documental, debilidades en la coordinación interna y falta de indicadores de desempeño. A través de visitas institucionales, observación directa y revisión documental en gerencias como Administración Tributaria, Desarrollo Urbano y Transportes, y Turismo y Desarrollo Económico, se evidenció la existencia de retrasos administrativos y superposición de funciones. Estos hallazgos confirmaron la necesidad de rediseñar los mapas de procesos como mecanismo técnico para ordenar responsabilidades, optimizar flujos de trabajo y mejorar la toma de decisiones.

TERCERA: El diseño y propuesta de mapas de procesos, elaborados a partir del inventario de procesos y validados mediante cuatro talleres participativos, permitió estructurar técnicamente actividades, responsables y recursos en subgerencias como Inspecciones de Tránsito, Registro de Transportes, Recaudación Tributaria y Planeamiento Urbano. Durante los talleres se recogieron más de 10 propuestas de mejora vinculadas a eliminación de pasos redundantes y reorganización de secuencias. Asimismo, el 67.35 % de los participantes manifestó estar muy satisfecho con el dominio temático de los facilitadores, y el 61.22 % con la organización del evento, lo que evidencia condiciones metodológicas adecuadas para la transferencia de capacidades y sostenibilidad de la mejora continua.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que la Municipalidad Provincial de Puno institucionalice formalmente los mapas de procesos diseñados, incorporándolos en sus instrumentos de gestión interna y estableciendo un plan periódico de revisión y actualización, con el fin de consolidar la mejora alcanzada en la gestión institucional y asegurar la sostenibilidad de la eficiencia operativa lograda durante el 2025.

SEGUNDA: Se recomienda implementar un sistema interno de monitoreo y evaluación de procesos que permita identificar oportunamente duplicidades, retrasos y brechas operativas, incorporando indicadores de desempeño alineados a los objetivos estratégicos institucionales. Esta medida permitirá fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y prevenir la reincidencia de las deficiencias diagnosticadas.

TERCERA: Se recomienda conformar un equipo interno permanente de gestión por procesos, integrado por servidores públicos previamente capacitados, encargado de mantener, actualizar y mejorar los mapas de procesos utilizando herramientas como Bizagi Modeler. Asimismo, se sugiere continuar con programas de capacitación periódica para reforzar la aplicabilidad práctica del enfoque por procesos y ampliar su implementación a otras gerencias municipales.

BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2022). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf?v=1643415901>
- Elías Escudero, E. (2021). *Medición de satisfacción de las personas de la Subjefatura de Servicio al Ciudadano*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2319987/Medici%C3%B3n%20de%20satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20personas.pdf>
- Escudero Aimacaña, C. A., & Montero Cobo, M. A. (2025). Eficiencia administrativa en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales: Análisis desde la auditoría de gestión . *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 5(economica), 488–505. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.399>
- GlobalSuite. (2023, September). *Mapa de procesos de una organización ¿Qué es un Mapa de procesos y cómo se elabora?* | GSS. <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>
- Harmon, P. (2014). *BUSINESS PROCESS CHANGE A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals Third Edition Third Edition*.
https://bpmtraining.net/wp-content/uploads/2019/01/Business_Process_Change.pdf
- Macias Bardoza, F. L. (2015). *Gestión por procesos y su relación con la atención al público en el registro de la propiedad del Cantón Valencia en el año 2014*.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cb9fe13e-2aa6-4a65-bf2e-636077ec27bc/content>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Guía Metodológica para la identificación, mapeo y mejoramiento de Economía y finanzas*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/RM313_2018EF41.pdf
- Ministerio del Ambiente. (2025). *Procesos Misionales | Manual de Procedimientos*.
<https://www.minam.gob.pe/manual-de-procedimientos/procesos-misionales/>
- Mogrovejo, N. P. (2021). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar la atención de Enfermería, enfocada en el área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso de la ciudad de Cuenca*.
<https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/16339/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-86.pdf>
- Municipalidad de Puno. (2025). *Directorio de Funcionarios | Municipalidad Provincial de Puno*. <https://portal.munipuno.gob.pe/es/DirectorioFuncionarios>
- Municipalidad Distrital de Ate. (2024). *Gerencia Municipal - Contenido institucional - Municipalidad Distrital de Ate - Plataforma del Estado Peruano*.
<https://www.gob.pe/22351>
- Municipalidad Distrital de Hualgayoc. (2024, October 1). *Plan estratégico Institucional Municipalidad Provincial de Hualgayoc de Cajamarca*.
https://portal.munibambamarca.gob.pe/DOCUMENTOS/de_gestion/2025/PLAN%20ESTRAT%20GICO%20INSTITUCIONAL%28PEI%29%202025-2029-comprimido.pdf

- Municipalidad Provincial de Puno. (2023, April 24). *Resolución de Alcaldía N° 172-2023-MPP/A*. https://portal.munipuno.gob.pe/sites/default/files/Res-Alcaldia-2023/RES_Alcaldia_172_2023.pdf
- Pacori Cari, J. M. (2023, January 24). *¿Qué es la gestión pública municipal?* . <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021* . [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076052/IMPLEMENTACIO%CC%81N%20DE%20LA%20GESTIO%CC%81N.pdf.pdf?v=1628718808>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2026). *Gestión por Procesos en Entidades Públicas* . <https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>

ANEXOS

Anexo 1 Constancia de conformidad de asesor.

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Luis Martin Huailapuma Santa Cruz, identificado con DNI N.º 01307667, adscrito a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, doy fe que el informe final fue presentado por el equipo de proyección social “Gestión en Acción”, es conforme, cumplieron de forma satisfactoria con lo programado en el proyecto denominado “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, realizaron cada una de las actividades de acuerdo a su cronograma contempladas en su plan de trabajo, cumpliendo satisfactoriamente con los objetivos propuestos.

Firmo y dejo mi huella digital en conformidad a lo expuesto.




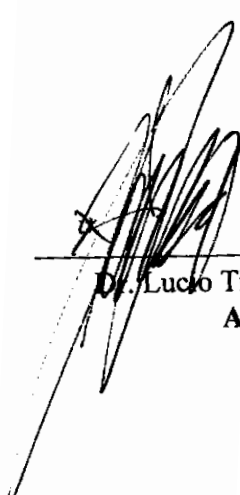
Dr. Luis Martin Huailapuma Santa cruz
Asesor

Juliaca. 11 de noviembre de 2025

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo, Lucio Ticona Carrizales, identificado con DNI N.º 01991798, adscrito a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, doy fe que el informe final fue presentado por el equipo de proyección social “Gestión en Acción”, es conforme, cumplieron de forma satisfactoria con lo programado en el proyecto denominado “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, realizaron cada una de las actividades de acuerdo a su cronograma contempladas en su plan de trabajo, cumpliendo satisfactoriamente con los objetivos propuestos.

Firmo y dejo mi huella digital en conformidad a lo expuesto.



Dr. Lucio Ticona Carrizales
Asesor

Juliaca. 11 de noviembre de 2025

Anexo 2 Conformidad de la institución



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO Y RECONOCIMIENTO

LA GERENCIA MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, el grupo de Proyección Social "GESTIÓN EN ACCIÓN" de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial de la Universidad Nacional de Juliaca, ha concluido satisfactoriamente la ejecución del proyecto de proyección social titulado:

"MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025".

El equipo de trabajo estuvo conformado por los siguientes miembros:

ESTUDIANTES:

MONTALICO QUISPE, Heber Jhimer
PEREZ CANAZA, Deysi Diana
MAMANI GENUARIO, Juan Carlos
MAMANI MAMANI, Eliane Milagros
MAMANI CCORA, Aldo Ronald

ASESORES:

Dr. Luis Martín HUAILLAPUMA SANTA CRUZ
Dr. Lucio TICONA CARRIZALES

Dicho proyecto fue desarrollado en el periodo comprendido desde el 29 de agosto de 2025 hasta el 11 de noviembre de 2025, habiendo cumplido con los objetivos establecidos, la entrega del informe final y las recomendaciones técnicas para la optimización administrativa de esta gestión municipal.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines administrativos y académicos que considere pertinentes ante la Universidad Nacional de Juliaca.

Puno, 25 de febrero de 2026.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

Dr. Ricardo William Alvarez Gonzales
GERENTE MUNICIPAL

Jr. Deustua N° 458 Plaza de Armas
Central Telefónica: (51) 352101
municipio de Puno
@PunoMunicipio
municipio@munipuno.gob.pe

Anexo 3 Comprobantes de pago

Boleta de venta electrónica – BA52-07690867

Para condiciones de Garantía de los productos que equipen,
siempre consultar la cartilla ofrecida por la marca ubicada
dentro del empaque. Para productos sin garantía siempre
consultar la ejecución de ventas.

COMPANIA FOOD RETAIL S.A.C.
RUC 20608300393
CAL. CESAR MORELLI 181 P.3
SAN BORJA, LIMA
BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
BA52-07690867

CAJERO : 393
0000009990791 BELLSALADITA
6 X 3:50 21.00
SUBTOTAL S/ 21.00
6 UNIDAD(ES)
OP. GRAVADA 17.80
I.G.V. S/ 3:20
IMPORTE TOTAL S/ 21.00
TOTAL A PAGAR S/ 21.00
VEINTIUN SOLES
SOLES 21.00
VUELTO 0.00



LIMADO CLIENTE

Tu donación cambia la vida de niños
y niñas rehabilitándolos.
Si lo necesitas, pide tu certificado en
certificado@teleton.pe

Representación impresa de boleta
de venta electrónica, revisarla en
www.plazavea.com.pe

DNI: 48373256

CLIENTE: NOMBRE PREINSCRIPTO APELLIDO PR

1974 0147/008/011 28.08.25 09:26 AC-00

DECLARACIÓN JURADA N° 001

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Visita y diagnóstico de procesos actuales.	3 paquetes bebida Kris	28/08/2025	S/. 34.50
TOTAL			S/. 34.50

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 34.50 (TREINTA Y CUATRO 50/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 25 de septiembre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

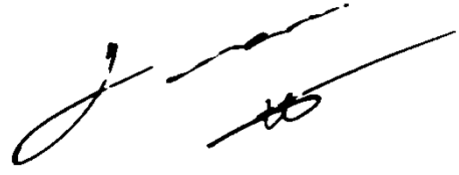


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 002

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Visita y diagnóstico de procesos actuales.	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	29/08/2025	S/. 50.00
	Prestación de servicio de taxi	29/08/2025	S/. 7.50
TOTAL			S/. 57.50

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 57.50 (CINCUENTA Y SIETE 50/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 25 de septiembre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

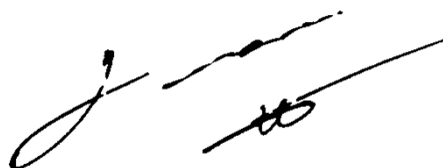


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 003

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Propuesta de mapa de procesos	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	05/09/2025	S/. 40.00
	Prestación de servicio de taxi	05/09/2025	S/. 7.50
TOTAL			S/. 47.50

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 47.50 (CUARENTA Y SIETE 50/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 25 de septiembre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

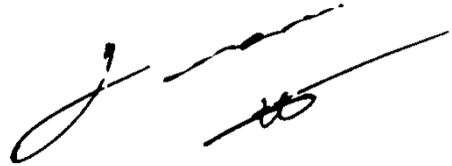


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 004

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Visita y diagnóstico de procesos actuales.	Copias	05/09/25	S/. 2.00
TOTAL			S/. 2.00

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 2.00 (DOS 00/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 22 de septiembre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

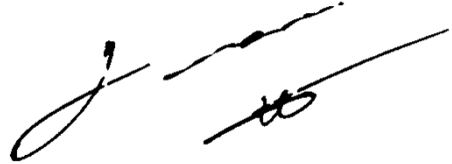


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 005

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos	Pasajes Juliaca – Puno y Puno - Juliaca	03/10/25	S/. 50.00
TOTAL			S/. 50.00

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 50.00 (CINCUENTA 00/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 04 de octubre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

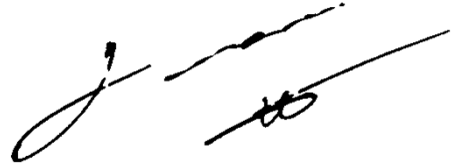


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 006

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos	Impresiones	03/10/25	S/. 6.40
TOTAL			S/. 6.40

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 6.40 (SEIS 40/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 04 de octubre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

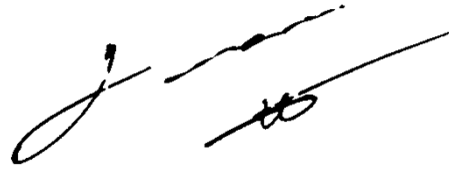


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 007

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	07/10/2025	S/. 10.00
	Prestación de servicio de taxi	07/10/2025	S/. 6.00
TOTAL			S/. 16.00

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 16.00 (DIEZ Y SEIS 00/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 08 de octubre del 2025

Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

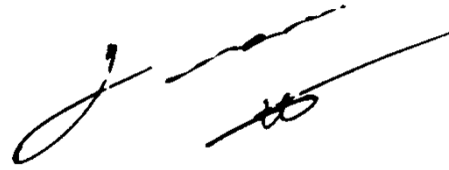


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 008

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos	Impresiones	07/10/25	S/. 2.00
TOTAL			S/. 2.00

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 2.00 (DOS 00/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 08 de octubre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

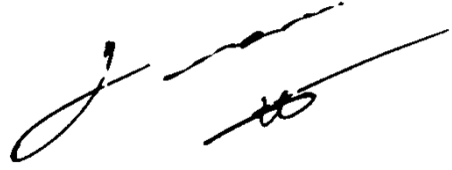


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

DECLARACIÓN JURADA N° 009

Yo, Juan Carlos Mamani Genuario; identificado con código de matrícula: 2022105020; desempeñando el cargo de TESORERO del proyecto “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”, declaro bajo juramento dar conformidad a los gastos realizados por el equipo de proyección social “GESTIÓN EN ACCIÓN” según el detalle:

Actividad	Concepto	Fecha	Monto
Capacitación en gestión por procesos y tecnología	Pasajes Juliaca - Puno y Puno - Juliaca	17/10/25	S/. 40.00
TOTAL			S/. 40.00

Al no haber obtenido comprobante de pago que sustente este egreso, se expide la presente Declaración Jurada por el importe de S/. 40.00 (CUARENTA 00/100 SOLES), en cumplimiento a las directivas vigentes.

Firmo y dejo huella digital en conformidad de lo expuesto.

Juliaca, 18 de octubre del 2025



Dr. Huailapuma Santa Cruz Luis Martin

DNI: 01307667

ASESOR

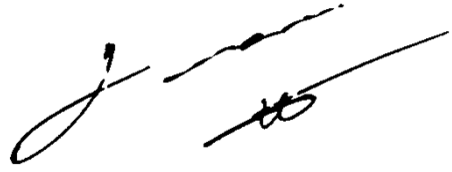


Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Código: 2023105031

PRESIDENTE



Mamani Genuario Juan Carlos

DNI: 48373256

Código: 2022105020

TESORERO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Subgerencia de Recaudación Tributaria, subgerencia de Registro de Transporte, Subgerencia de Planeamiento y Control Urbano, Subgerencias de Inspecciones de Tránsito y subgerencia de Actividades Económicas de la Municipalidad Provincial de Puno

Año: 2025

Estimado(a) colaborador(a):

Con el objetivo de evaluar la calidad, utilidad e impacto de los talleres de fortalecimiento en gestión por procesos, le solicitamos responder sinceramente esta encuesta. Su opinión es fundamental para la mejora continua de futuras actividades. La información recolectada será confidencial y usada solo con fines académicos e institucionales.

I. EVALUACIÓN DEL TALLER

Indique su nivel de satisfacción marcando con una X la opción que corresponda.

Escala: 5 = Muy satisfecho | 4 = Satisfecho | 3 = Regular | 2 = Insatisfecho | 1 = Muy insatisfecho

Aspectos Evaluados	1	2	3	4	5
1. Claridad de los objetivos del taller.					
2. Organización y puntualidad del evento.					
3. Dominio del tema por los facilitadores.					
4. Utilidad de los materiales entregados.					
5. Interacción y participación del personal.					

6. Aplicabilidad del contenido a su labor diaria.					
7. Claridad en la explicación de procesos institucionales.					
8. Mejora percibida en la comprensión de su rol funcional.					
9. Pertinencia de los ejemplos y casos presentados.					

Fuente: SERVIR (Elías Escudero, 2021). Guía para la medición de satisfacción del usuario interno en entidades públicas. Autoridad Nacional del Servicio Civil.

Anexo 5 Informe de conformidad del 50% de proyecto aprobado



CARTA N° 032 -2025/RPSyCE-EPGPyDS-CSMT/UNAJ-JULIACA

PARA : Dra. Yovana Paola Apaza Colla
Encargada Proyección Social y Extensión Cultural – UNAJ
DE : Mg. Celia Soledad Machaca Tito
Responsable de Proyección Social y Extensión Cultural de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social
ASUNTO : Remito informe de conformidad del avance del 50% de proyecto aprobado
REFERENCIA : CARTA N°005- 2025-GEA-EPRs-UNAJ-2025
FECHA : Juliaca, 26 de septiembre del 2025

PRESENTE:

Previos saludos, me dirijo a su digna persona con la finalidad de remitir a su despacho el Informe del avance del 50% del proyecto de proyección social denominado "MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO,2025", desarrollado por el equipo de trabajo "Gestión en Acción" correspondiente a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, se consideró el reglamento respectivo y vigente, cumpliendo con los procedimientos, se eleva el presente documento para los fines pertinentes.



Adjunto a la presente una carta de referencia con (14) folios, 01 ejemplar del avance del proyecto

Sin otro particular hago propicia la ocasión para saludarla.

Atentamente:



Mg. Celia Soledad Machaca Tito
Responsable de la Unidad de Proyección Social y Extensión Cultural de la Escuela Profesional de Gestión Pública



Anexo 6 Fotografías

ACTIVIDAD 1: visita y diagnóstico de procesos actuales.



ACTIVIDAD 2: Propuesta de mapas de procesos.



ACTIVIDAD 3: Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos.



ACTIVIDAD 4: Capacitación en gestión por procesos y tecnología.



ACTIVIDAD 5: Difusión y comunicación de resultados.



SOLICITUD: REPROGRAMACION DE ACTIVIDADES

DIRIGIDO A: DIRECTORA DE PROYECCION Y EXTENCION CULTURAL DE LA UNAJ

Yo, Montalico Quispe Heber Jhimer, identificado con DNI N°78015781, estudiante de la carrera profesional de ~~Gestión~~ Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAJ, con correo institucional 2023105031.est@unaj.edu.pe, ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo.

Tengo el agrado de dirigirme a usted y saludarle muy cordialmente, en mi condición de presidente del grupo de proyección social por nombre **Gestión en Acción**, recorro a su autoridad con el fin de **SOLICITAR** reprogramación de actividades de nuestra proyección social presentada por mi grupo, por motivos de que la resolución de la proyección tardo en salir, provocando que no se ejecuten las primeras dos actividades lo cual nos perjudica en nuestro avance y elaboración de los informes posteriores.

Se adjunta:

- Reprogramación del cronograma de actividades afectadas.
- Resolución de consejo de comisión organizadora.

Por lo tanto, ruego a Ud. A atender mi solicitud por ser justa y sincera.

Juliaca, 20 de agosto de

2025

Atentamente



.....
Montalico Quispe Heber Jhimer

DNI: 78015781

Cronograma de actividades

Actividades	Meses de 2025							
	May	Jun	Ju l	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
Conformación de equipo	Fecha: 15/05/20 25							
Elaboración de plan		Fecha: 02/06/20 25						
Actividad 1: visita y diagnóstico de procesos actuales				Fecha: 29/08/20 25 Hora: 9:00 am A 10:50 am				
Actividad 2. Propuesta de mapas de procesos					Fecha: 05/09/20 25 Hora: 9:00 am A 10:50 am			
Actividad 3: Informe de avance al 50 %					Fecha: 19/09/20 25			
Actividad 4. Talleres participativos para mejoras de los mapas de procesos						Fecha: 03/10/20 25 Hora: 9:00 am A 10:50 am		
Actividad 5. Capacitación en gestión por procesos y tecnología						Fecha: 17/10/20 25 Hora: 9:00 am A 10:50 am		
Actividad 6. Difusión y comunicación de resultados							Fecha: 07/11/20 25	
Actividad 7. Informe final								Fecha: 12/12/20 25

“Decenio de la igualdad de oportunidades para las mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CARTA N° 086-2025/YPAC/DPSyEC/UNAJ

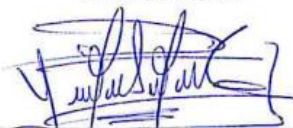
PARA : **HEBER JHIMER MONTALICO QUISPE**
ESTUDIANTE DEL GRUPO GESTIÓN EN ACCIÓN
DE : **Dra. YOVANA PAOLA APAZA COILA**
DIRECTOR DE DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN CULTURAL.
ASUNTO : SE ACEPTA LA MODIFICACIÓN DE FECHA EN EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL GRUPO “GESTIÓN EN ACCIÓN”
REFERENCIA : **Solicitud**
FECHA : Juliaca, 21 de agosto de 2025

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle en relación al proyecto de proyección social titulado: “MEJORA DE LOS MAPAS DE PROCESOS DE LAS GERENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2025”; al respecto, debo comunicar que la documentación presentada fue analizada por esta dirección; determinándose que según el documento de referencia, debido a las demoras en la tramitación de la resolución correspondiente, no se pudieron ejecutar las primeras actividades programadas.

En tal sentido bajo el principio de oportunidad procede aceptar la modificación del cronograma de actividades con las nuevas fechas programadas por los estudiantes, cabe precisar que el presidente del grupo es el responsable de cumplir con los objetivos establecidos en el plan, según su aprobación con RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 616-2025-CCO-UNAJ: 30 de julio del 2025

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para comunicarle y reconocer mi estima personal

Atentamente



Dra. YOVANA PAOLA APAZA COILA
DIRECTOR DE DIRECCIÓN DE PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN CULTURAL

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CARTA N° 008-2025-GEA/UNAJ-JULIACA

PARA : Dra. Yovana Paola Apaza Coila
Encargada de Proyección y Extensión Cultural - UNAJ

DE : Montalico Quispe, Heber Jhimer
Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca

ASUNTO : Solicitud de reprogramación de la última actividad del cronograma

FECHA : Puno, 06 de noviembre de 2025



De mi especial consideración:

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo y mis respetuosas consideraciones. En mi calidad de presidente del grupo estudiantil "Gestión en Acción", que viene desarrollando el Plan de Proyección Social y Extensión Cultural titulado "**Mejora de los mapas de procesos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Puno 2025**", me dirijo a usted con el propósito de solicitar la reprogramación de la última actividad contemplada en nuestro cronograma de trabajo.

Dicha actividad, inicialmente programada para el viernes 7 de noviembre del presente año, se solicita postergarla para el lunes 11 de noviembre de 2025, debido a que la Municipalidad Provincial de Puno se encuentra desarrollando múltiples actividades institucionales con motivo de su aniversario, lo que ha generado una sobrecarga en las áreas involucradas y ha imposibilitado realizar la coordinación logística correspondiente en la fecha prevista.

Consideramos que esta breve reprogramación permitirá realizar la actividad en un contexto más adecuado, garantizando una presentación ordenada y representativa de los resultados obtenidos, así como el cumplimiento satisfactorio de los objetivos establecidos en nuestro plan de trabajo.

Agradecemos de antemano su comprensión y el permanente respaldo que brinda a las iniciativas estudiantiles orientadas al fortalecimiento de la vinculación entre la Universidad y las instituciones públicas.

Sin otro particular, me despido reiterando las expresiones de mi consideración y respeto.

Atentamente,

Heber Jhimer Montalico Quispe
Estudiante de la Universidad Nacional de Juliaca
presidente del grupo "Gestión en Acción"
DNI 78015781