



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



***PROPUESTA DE MEJORA Y OPTIMIZACION DEL PROCEDIMIENTO  
DE APERTURA Y OPERACIÓN DE NEGOCIOS PRODUCTIVOS EN EL  
DISTRITO DE SAN SEBASTIAN CUSCO 2016***

**PRESENTADO POR:**

BACH. LOURDES LUCY GAMARRA VILCA

BACH. DANA E DME CAROLINA OTERO ORDOÑEZ

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO INDUSTRIAL**

**ASESOR:**

**MGT. JOSE FERNANDO SANTOYO VARGAS**

**CUSCO - 2016**



**Título :** PROPUESTA DE MEJORA Y OPTIMIZACION DEL PROCEDIMIENTO DE APERTURA Y OPERACIÓN DE NEGOCIOS PRODUCTIVOS EN EL DISTRITO DE SAN SEBASTIAN CUSCO 2016.

**Autores :** - Lourdes Lucy Gamarra Vilca  
- Danae Edme Carolina Otero Ordoñez

**Fecha :** 30-11-2016

## RESUMEN

La mayoría de los empresarios o negociantes al momento de iniciar un negocio se enfrentan a obstáculos o costos innecesarios, esto ocasiona que muchos de ellos opten por operar dentro de la Informalidad. La Licencia de Apertura y operación más conocida como Licencia de Funcionamiento constituye una limitación a los derechos empresariales, por ser un requisito previo para abrir un establecimiento, con el fin de reducir riesgos y ordenar el uso racional del territorio.

Esta tesis pretende mostrar la realidad de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en la emisión de la Licencia de Apertura y Operación; para ello se revisó leyes, metodologías, páginas web y se analizó la situación actual de la municipalidad mediante la técnica "Cliente Anónimo", esta nos ayudó a identificar el verdadero panorama permitiendo identificar puntos críticos durante el proceso que conlleva a realizar dicho trámite. Con el fin optimizar los procedimientos y desarrollar una propuesta de rediseño de los mismos.

Para realizar el diagnóstico y rediseño se utilizó la metodología de simplificación administrativa que es un proceso a través del cual se busca eliminar exigencias y formalidades que se consideran innecesarias en los procedimientos administrativos que realiza la ciudadanía, esta brinda pautas a las Entidades Públicas para la simplificación o eliminación de procedimientos que son innecesarios.

En el diagnóstico se evaluaron los procedimientos involucrados, en él se analizó número de actividades y tiempos; se hizo una comparación legal entre lo que señala la ley lo que solicita la municipalidad y lo que indica su Tupa vigente, también se evaluó la infraestructura y las capacidades de recursos humanos.



Se sinceró costos aplicando la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos del D.S 064-2010-PCM.

Como resultado de todo ello, se logró optimizar el procedimiento, es decir, se redujeron tiempos, se sinceraron costos y se eliminaron requisitos innecesarios.

Con esta investigación se pretende fomentar el desarrollo económico, la atracción de inversión privada, la eliminación de Barreras Burocráticas, la predictibilidad, eficiencia municipal y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.



## ABSTRACT

The majority of entrepreneurs or businessmen start a business, they face obstacles or unnecessary costs, this causes many of them to choose to operate within Informality. The License of Opening and Operation - better known as Operating License - constitutes a limitation to the business rights, being a prerequisite to open an establishment, in order to reduce risks and order the rational use of the territory.

This thesis intends to show the reality of the Municipality of San Sebastián in the issuance of the License of Opening and Operation; For this purpose, laws, methodologies and web pages were reviewed, analyzing the current situation of the municipality through the technique "Anonymous Client", this helped us to identify the true panorama, allowing to compare critical points during the process that entails the process, with In order to optimize the procedures and develop a proposal to redesign them. In order to carry out the diagnosis and redesign, the administrative simplification methodology was used, which is a process through which it seeks to eliminate requirements and formalities that are considered unnecessary in the administrative procedures carried out by the citizenry, this provides guidelines to Public Entities for The simplification or elimination of procedures that are unnecessary.



In the diagnosis the involved procedures were evaluated, analyzing the number of activities and times; A legal comparison was made between what the law indicates, what the municipality requests and what its current TUPA indicates, also the infrastructure and human resources capacities were evaluated.

Costs were calculated by applying the costing methodology of administrative procedures of D.S 064-2010-PCM.

As a result of this, the procedure was optimized, that is, times were reduced, costs were sincere and unnecessary requirements were eliminated.

This research aims to promote economic development, the attraction of private investment, the elimination of bureaucratic barriers, predictability, municipal efficiency and the satisfaction of citizens' needs.