



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Propuesta de rediseño de procesos para la
optimización de actividades de la gerencia de políticas
y normas de una entidad pública**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

AUTOR

Carla LLONTOP PALACIOS

ASESOR

Daniel Humberto MAVILA HINOJOZA

Lima, Perú

2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar cómo la propuesta de rediseño de procesos impacta en la optimización de las actividades de la Gerencia de Políticas y Normas de una entidad pública, se aplicó el diseño descriptivo transversal; por lo que se levantó información con los profesionales de la Gerencia a fin de determinar las actividades que ejecutan y los tiempos que se demoran en dicha ejecución.

Se identificó cinco procesos que ejecuta la Gerencia de Políticas y Normas, de los cuales se priorizó uno, por acuerdo en el Comité de Gerentes de la entidad, esto es, porque dicho proceso presenta demoras en la emisión del producto.

Se elaboró los diagramas de flujo con la finalidad de conocer la secuencia de las actividades y sus ejecutores para analizar el reproceso que existen. Asimismo, se obtuvo el promedio del tiempo de ejecución del proceso analizado y se propuso el rediseño del proceso eliminando las actividades innecesarias; esto es, porque representan reproceso en actividades de revisión de documentos y reuniones.

Se concluyó que la aplicación del rediseño de proceso optimiza el proceso analizado; esto es, en la reducción de tiempos de ejecución en un 12.26% y la reducción de la cantidad de actividades en un 37.23%.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el estado peruano ha dado directrices que permita mejorar la gestión pública; un ejemplo de ello es a la Política de Modernización de la Gestión Pública, elaborada por la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), el cual es el principal documento que impulsa el proceso de modernización de la gestión pública; dado que establece principios que busca la satisfacción del ciudadano.

En ese sentido, la presente investigación busca aplicar lo establecido en dicha política a fin de que la Gerencia de Políticas y Normas de una entidad pública mejore sus procesos. En el capítulo uno, se desarrolla la descripción del problema, su planteamiento, justificación y objetivos de la investigación.

En el capítulo dos, se describe el marco teórico, en las cuales se desarrolla los principales conceptos que se utilizaron en la presente investigación y los antecedentes.

En el capítulo tres, se plantea la formulación de la hipótesis y sus variables.

En el capítulo cuatro, se desarrolla el diseño de la investigación; definiendo el tipo, diseño, población, muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo seis, se analiza e interpreta los resultados, se contrasta la hipótesis y se discute los resultados.

En el capítulo seis, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente, se muestran los anexos que son la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de las variables, instrumento utilizado y diagramas de flujo elaborados.