



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“EFICIENCIA DE LAS GESTIONES CONGRESALES APLICANDO LA TEORÍA DE COLAS EN OPERACIONES DOCUMENTARIAS EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ 2014”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

CHARA PIZARRO JOAN MICHEL

ASESOR

MAG. ING. DIXON AÑAZCO ESCOBAR

LINEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA-PERÚ

2014

DEDICATORIA

A Dios por su fe, gracia y amor. A mi familia, por su apoyo incondicional y por comprenderme en todo momento, enseñándome que todo gran trabajo conlleva a grandes sacrificios, gracias a ellos por ayudarme en la vida y en la carrera. A un gran amigo que me demostró que un verdadero profesional surge del honor C.M.S.

AGRADECIMIENTOS

La presente tesis se realizó con la cooperación de diversas personas que directa e indirectamente, brindaron sus opiniones, conocimientos, sugerencias, experiencias, asimismo a las personas que me acompañaron físicamente en el trabajo de investigación, haciendo que cada día tenga las esperanzas para poder culminar la tesis, a los congresistas y asesores, que me dieron la oportunidad de extraer datos con el único fin de mejorar el trabajo que ellos desempeñan.

Agradezco al congresista Modesto Julca Jara, porque gracias a la gran oportunidad y apoyo, pudo surgir la presente tesis.

Agradezco al Abogado Ivan Vega Alferoff, Abogado Yon Perez Paredes y a la Ingeniera Judith Camarena Ayala, por el apoyo para el desarrollo de la tesis.

Agradezco a mis amigos, por la ayuda moral brindada y sus conocimientos aportados para la elaboración de la tesis.

A mi Padre, mi madre y mi hermana, que me motivaron en los momentos más difíciles, otorgándome un espacio de su tiempo para compartir opiniones de la presente tesis.

A todos muchas gracias.

RESUMEN

La presente tesis se titula eficiencia de la gestión congresal aplicando la teoría de colas en operaciones documentarias en el Congreso de la República del Perú. En donde la entidad ya mencionada, se enfoca en el sector de servicios, cuyo objetivo es ayudar a los ciudadanos, en donde estos actúan como articuladores entre la población y una entidad pública o privada.

El objetivo principal de la investigación es brindar a la Entidad, una referencia óptima sobre las operaciones documentarias de los parlamentarios que integran la entidad, buscando así como resultado mejorar la gestión que el congresista desarrolla para él pueblo, todo esto para mejorar indirectamente el vínculo de representante (Congresista) y representados (Ciudadanos).

Por la falta de un método y una capacitación adecuada sobre las operaciones documentarias, han surgido un problemas claves, que afecta directamente al desempeño que el parlamentario ejerce, en el ámbito legislativo, fiscalizador y representativo; sabiendo que las operaciones documentarias están vinculadas a las funciones ya mencionadas, se toma la iniciativa de investigar este aspecto, para, llegar a mejorar la gestión que el congresista desempeña día a día.

En el Análisis de las Operaciones, se toma como una herramienta y apoyo a la teoría de colas, para ver los tiempo, costos y resultados del servicio; la recolección de los datos se ha tomado por medio de la observación, así mismo los resultados fueron procesados por herramientas de; estadística, análisis de operaciones y criterio del investigador.

Palabras Claves:

Operaciones Documentarias, Gestión Congresal, Costo, Tiempo, Resultado.

ABSTRACT

The present thesis titles efficiency of the management congresal applying the theory of tails in operations documentarias in the Congress of the Republic of Peru. Where the already mentioned entity, it focuses in the sector of services, which aim is to help the citizens, where these act like articuladores between the population and a public or private entity.

The principal aim of the investigation is to drink to the Entity, an ideal reference on the operations documentarias of the members of parliament who integrate the entity, searching as well as result the management improving that the Congressman develops for him village, all that for will improve indirectly the representative's link (Congressmember) and represented (Citizens).

For the lack of a method and a training adapted on the operations documentarias, there have arisen one key problemas, which it affects directly to the performance that the member of parliament exercises, in the legislative area, inspector and representatively; knowing that the operations documentarias are linked to the already mentioned functions, there takes the initiative to investigate this aspect, for, to manage to improve the management that the Congressman recovers day after day.

In the Analysis of the Operations, it takes as a tool and I rest to the theory of tails, to see the tiempo, costs and results of the service; the compilation of the information has taken by means of the observation, likewise the results were processed by tools of; statistics, analysis of operations and criterion of the investigator

Key words:

Operations Documentarias, Management Congresal, Cost, Time, Result.