



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

“Optimización del tiempo de proceso en la gestión de expedientes previsionales aplicando estudio de métodos, en la Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú- Rímac, Lima 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

Huamani Terán, Percy.

**ASESOR:**

Dr. Bravo Rojas, Leónidas Manuel.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LIMA-PERU**

2016

## PÁGINA DEL JURADO

Presentada a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo  
para Optar el Grado de Ingeniero Industrial.

Aprobado por:

---

Dr. Bravo Rojas, Leónidas Manuel  
**Presidente**

---

Mg. Mejía Ayala, Desmond  
**Secretario**

---

Mg. Alcántara Ortega, Carlos Eduardo  
**Vocal**

Quiero dedicar este presente trabajo de investigación a la luz de mi vida, mi hija Micaela Beatriz Huamani Maldonado, quien desde su llegada le dio un significado diferente a mi vida, enseñándome el verdadero significado del amor y por quien jamás me daré por vencido y me esforzare por ser cada día mejor padre, mejor persona y profesional; por ti "Beita" de mi corazón. Te amo y siempre te amare.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD.

Yo, Percy Huamani Terán, identificado con DNI. N°41937032, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Régimen de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 25 de Junio, del 2016.



Percy HUAMANI TERAN.  
DNI. N° 41937032

**Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada: "Optimización del tiempo de proceso en la gestión de expedientes previsionales aplicando estudio de métodos, en la Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú- Rímac, Lima 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Percy HUAMANI TERAN.  
Autor

## Índice

Caratula.....	01
Página del jurado.....	02
Dedicatoria.....	03
Declaración de autenticidad.....	04
Presentación.....	05
Resumen.....	08
Abstract.....	09
1. Introducción.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Descripción de la Organización de la Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú.....	11
1.3. Trabajos previos.....	17
1.4. Marco Teórico.....	24
1.5. Formulación del Problema.....	38
1.5.1. Problema General.....	38
1.5.2. Problema Específicos.....	38
1.6. Justificación del estudio.....	38
1.6.1. Justificación Académica.....	38
1.6.2. Justificación Social.....	39
1.6.3. Justificación Institucional.....	40
1.7. Hipótesis.....	41
1.7.1. Hipótesis General.....	41
1.7.2. Hipótesis específicas.....	41
1.8. Objetivos.....	41
1.8.1. Objetivo General.....	41
1.8.2. Objetivo Especifico.....	42
2. Metodología.....	43
2.1. Tipo de estudio.....	43
2.1.1. Por su finalidad.....	43
2.1.2. Por su nivel.....	44
2.1.3. Por su enfoque.....	44
2.2. Diseño de Investigación.....	45
2.2.1. Por su diseño.....	45
2.2.2. Por su alcance temporal.....	45
2.3. Identificación de variables.....	46
2.3.1. Variable Independiente.....	46
2.3.2. Variable Dependiente.....	47
2.3.3. Operacionalización de variables.....	48
2.4. Matriz de consistencia.....	49
2.5. Población, muestra y muestreo.....	50
2.5.1. Población.....	50
2.5.2. Muestra.....	53
2.5.3. Muestreo.....	54
2.6. Criterios de selección de la muestra.....	57
2.6.1. Inclusión.....	57
2.6.2. Exclusión.....	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
2.8. Validación y confiabilidad del Instrumento.....	60
2.8.1. Validación por Juicio de Expertos.....	60
2.8.2. Confiabilidad de Instrumentos.....	61

2.8.3. Métodos de análisis de datos.....	62
2.8.4. Análisis descriptivos.....	62
2.8.5. Análisis Inferencial.....	62
2.8.6. Aspectos éticos.....	63
3. Resultados.....	64
3.1. Análisis descriptivos de la Variable Independiente (Pre-Prueba).....	64
3.2. Análisis descriptivos de la Variable Independiente (Post-Prueba).....	64
3.3. Análisis descriptivos e Inferencial de la Variables Dependiente.....	71
3.3.1. Análisis Descriptivo de la Dimensión Productividad.....	71
3.3.2. Análisis Inferencial de la Dimensión Productividad.....	72
3.3.3. Determinando la Normalidad (Pre y Post-Prueba).....	72
3.3.4. Comparación de Medias.....	73
3.3.5. Resultado de la Prueba Z.....	74
3.3.6. Análisis Descriptivo de la Dimensión Eficiencia.....	74
3.3.7. Análisis Inferencial de la Dimensión Eficiencia.....	74
3.3.8. Comparación de Medias.....	76
3.3.9. Resultado de la Prueba T.....	77
3.4. Contrastación de Hipótesis.....	77
4. Discusión.....	78
5. Conclusiones.....	79
5.1. Conclusión General.....	79
5.2. Conclusión Especifica01.....	79
5.3. Conclusión Especifica 02.....	79
6. Recomendaciones.....	81
6.1. Recomendación General.....	81
7. Referencias Bibliográficas.....	82
8. Anexos.....	

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, desarrollado por el suscrito, se encuentra orientado al proceso de gestión de los expedientes de materia previsional que se realizan en la Dirección de Pensiones de la Policía Nacional del Perú, teniendo como finalidad fundamental la de conocer, reconocer e investigar las causas que ocasionan el sobre-tiempo empleado para la atención y resolución de los expedientes materia de la presente investigación, teniendo como objetivo general optimizar el tiempo del proceso de gestión de los expedientes en mención, para tal efecto nuestra población estará enfocada en los expedientes previsionales por la causal de retiro, determinando mediante la fórmula correspondiente nuestra muestra, que recae en la cantidad de 270 expedientes, los mismos que serán sometidos a un proceso de investigación, empleando para tal fin, las teorías, conocimientos y técnicas del Estudio de Métodos; para tal estudio las técnicas empleadas para la recolección de datos y recopilación de información, fueron la observación directa, registro de movimientos, cronometraje de tiempos, determinación del tiempo estándar , valoración del ritmo, y otras de interés de investigación, empleando para el análisis de los datos obtenidos herramientas informáticas como lo son el SPSS y el Estadígrafo Kolmogorov-Smirnov, lo que permitió llegar a la conclusión de manera favorable, logrando alcanzar nuestros objetivos, permitiendo la optimización del tiempo de procesamiento de los expedientes, aumentando la productividad y la eficiencia del factor tiempo, con la reducción de manera considerable de los tiempos improductivos (tiempos muertos); conllevando como consecuencia una óptima administración del factor tiempo.

### **Palabra Clave.**

**Previsional:** Entiéndase por el termino previsional, a lo relacionado con los beneficios de carácter pensionario, a los que tienen derecho el personal dela Policía Nacional del Perú, que pasan a la situación de retiro.

**Tiempo Estándar:** Llamada también tiempo tipo, y es la cantidad de tiempo destinada para efectuar una determinada actividad y/o tarea.

**Estudio de Métodos:** deriva del registro y examen crítico sistemáticos de los modos de realizar actividades, con el fin de efectuar mejoras.



## ABSTRACT

This research, developed by the undersigned, is process-oriented management records pension matters that are performed in the Department of Pensions of the National Police of Peru, having as main purpose the know, recognize and investigate the underlying causes over-time employee for attention and resolution of the matter records of this investigation, with the overall objective to optimize time management process records in question, for this purpose our population will be focused on records pension on the grounds of retirement, determining by the corresponding formula our sample, which lies in the amount of 270 records, the same that will be subjected to a screening process, using for this purpose, theories, knowledge and techniques Study Methods ; for such a study the techniques used for data collection and information gathering were direct observation, recording movement, timing time, standard time determination, assessment rate of interest ,, and other research, using analysis of data from tools such as the SPSS and Statistician Kolmogorov-Smirnov, enabling conclude favorably, achieving our goals, allowing optimization of the processing time of case files, increasing productivity and time efficiency factor, with significantly reducing the downtime (downtime); leading result in optimal time management factor.

### **Keyword.**

**Social Security:** Understood by the term pension, to do with the benefits of pensionary character, which entitled the staff of the National Police of Peru, passing the retirement situation.

**Standard:** Also called time type, and is the amount of time intended to perform a particular activity and / or task.

**Study Methods:** derived from the systematic recording and critical examination of the modes of activities in order to make improvements.