



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ingeniería Industrial
Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial

**Modelo de gestión basado en procesos de los servicios
generales de la Institución Pública OSINERGMIN**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Felipe Martín CABELLOS MESTANZA

ASESOR

Luis VIVAR MORALES

Lima, Perú

2016

RESUMEN

ORIGEN DE LA INVESTIGACIÓN

El origen de la investigación parte de la necesidad de mostrar de qué manera el enfoque por procesos aplicado a la gestión de los servicios generales de la institución pública Osinergmin mejoraría la prestación de los mismos, debido a que en la actualidad el área responsable de éstos presenta una gestión con un modelo tradicional; así mismo, por el deseo de sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia y beneficios que trae consigo la gestión por procesos.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema principal se debe a que la gestión de los servicios generales se realiza en un contexto tradicional y funcional, reflejándose en la atención a destiempo de los requerimientos y en la satisfacción del cliente. Por lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera la aplicación del enfoque basado en procesos mejoraría la gestión de los servicios generales prestados en Osinergmin?

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Explicar cómo la gestión de los servicios generales prestados en Osinergmin mejoraría a través de la aplicación del enfoque basado en procesos.

MARCO TEÓRICO

Los servicios generales son aquellos servicios que dan soporte a la actividad principal de las organizaciones en lo relativo a la gestión y funcionamiento de sus inmuebles.

Su clasificación va a depender del área administrativa responsable; sin embargo, se ha podido observar que usualmente los clasifican en: servicios administrativos, servicio de transporte, traslado y mensajería, servicio de seguridad y vigilancia, servicio de telefonía, servicio de limpieza y apoyo general. Por otro lado, cabe mencionar que los servicios generales normalmente se encuentran condicionados por la limitación de recursos, como por ejemplo: El área responsable, los recursos financieros y el personal competente.

En cuanto a la gestión por procesos, se sabe que ésta enfatiza la interrelación de las actividades, a su vez que, dichas actividades deben permitir la transformación de entradas en salidas y que en dicha transformación se debe aportar valor, al tiempo que se ejerce un control sobre las mismas.

HIPÓTESIS

La aplicación de la metodología del enfoque basado en procesos en la gestión de los servicios generales en Osinergmin, mejorará la gestión actual de las actividades incurridas en la prestación de los servicios y como consecuencia de ello, el nivel de satisfacción de los colaboradores de la institución.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La elaboración de la presente investigación se realizó bajo un enfoque participativo, en la cual los colaboradores responsables de la prestación de los servicios generales brindaron información relevante para el levantamiento de los procesos del área; así como, sugerencias en el planteamiento de las propuestas de mejora.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la investigación se realizó en 07 etapas:

- Revisión bibliográfica.
- Marco teórico.
- Análisis del contexto actual.
- Levantamiento de información.
- Aplicación de la metodología basada en procesos.
- Análisis y presentación de resultados.
- Conclusiones y recomendaciones.

RESULTADOS FINALES

Se lograron los objetivos del presente estudio, pues se explicó como la prestación de los SSGG en Osinergmin puede ser optimizada en base a una gestión por procesos, lográndose los beneficios esperados con la implementación íntegra de todas las propuestas de mejora expuestas en el presente trabajo.