



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Propuesta de optimización y reducción de actividades en el proceso de pago de  
ordenes de servicio en la DIVINFRA PNP”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**  
**Bachiller en Diseño Estratégico e Innovación**

**PRESENTADO POR:**

Barba Ramirez, Rosa Madeline - Administración y Dirección de Negocios

Delgado Meza, Yessica Ileinne - Administración y Dirección de Negocios

Valdivia Carranza, Angello Lui - Diseño Estratégico e Innovación

**ASESOR**

Puma Flores, Manuel Jesús

LIMA, PERÚ

2025

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

**ASESOR:**

Puma Flores, Manuel Jesús

**MIEMBROS DEL JURADO (Mencionar en orden alfabético)**

Barrante Delgado, Maria Gracia

Huertas Valladares, Eduardo

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

### **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Barba Ramirez, Rosa Madeline identificado(a) con DNI N° 78202044 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a). Puma Flores, Manuel Jesús, identificado(a) con DNI N° 41774856, y cuyo código ORCID es 0009-0003-5569-1291.

Yo, Delgado Meza, Yessica lleinne identificado(a) con DNI N° 45957941 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a). Puma Flores, Manuel Jesús, identificado(a) con DNI N° 41774856, y cuyo código ORCID es 0009-0003-5569-1291.

Yo, Valdivia Carranza, Angello Lui identificado(a) con DNI N° 74992043 perteneciente al Programa de Diseño Estratégico e Innovación, siendo mi asesor el Sr(a). Puma Flores, Manuel Jesús, identificado(a) con DNI N° 41774856, y cuyo código ORCID es 0009-0003-5569-1291.

#### **DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Propuesta de optimización y reducción de actividades en el proceso de pago de ordenes de servicio en la DIVINFRA PNP “
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El asesor ha revisado minuciosamente el trabajo de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.
- d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 22% de similitud.

e) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 16, 07, 2025

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Rosa Madeline	Barba Ramirez	78202044		
Yessica Ileinne	Delgado Meza	45957941		
Angello Lui	Valdivia Carranza	74992043		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Manuel Jesús	Puma Flores	41774856	<p>Firmado digitalmente por: PUMA FLORES MANUEL JESUS FIR 41774856 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 25/07/2025 19:52:22-0800</p>	

## **DEDICATORIA**

A nuestras madres, por su apoyo incondicional en cada etapa de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor, por su guía y apoyo en todo el trabajo de investigación.

## ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	3
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE TEMÁTICO .....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
RESUMEN.....	16
ABSTRACT .....	18
INTRODUCCIÓN.....	20
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	22
1.1. <i>Título del Proyecto</i> .....	22
1.2. <i>Área estratégica de desarrollo prioritario</i> .....	22
1.3. <i>Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada</i> .....	23
1.4. <i>Localización o alcance de la solución</i> .....	24
II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN.....	27
II.1. <i>Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar</i> .....	27
II.2. <i>Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar</i> .....	34
II.3. <i>Resumen ejecutivo</i> .....	41
II.4. <i>Características técnicas o atributos del proyecto</i> .....	42
II.5. <i>Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas</i> .....	46

II.6.	<i>Objetivo general y específicos: propósito del proyecto</i> .....	48
II.7.	<i>Componente del proyecto</i> .....	49
II.8.	<i>Resultados generales: componente del proyecto</i> .....	51
II.9.	<i>Plan de actividades del proyecto</i> .....	51
II.10.	<i>Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar</i> .....	53
III.	ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO.....	85
III.1.	<i>Estimación de los costos necesarios para la implementación</i> .....	85
IV.	SUSTENTO DEL MERCADO.....	87
IV.1.	<i>Alcance esperado de la solución</i> .....	87
IV.2.	<i>Descripción del público objetivo en el cual se implementará la propuesta de innovación</i> .....	89
IV.3.	<i>Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado</i> .....	90
IV.4.	<i>Propuesta de valor</i> .....	91
IV.5.	<i>Fuentes de ingresos</i> .....	91
IV.6.	<i>Canales de Distribución</i> .....	91
IV.7.	<i>Estrategias de implementación de capacitación</i> .....	92
IV.8.	<i>Actividades productivas propias y externas</i> .....	101
IV.9.	<i>Alianzas</i> .....	102
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	104
V.1.	<i>Conclusiones</i> .....	104
V.2.	<i>Recomendaciones</i> .....	105
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	107
VII.	ANEXOS .....	112
VII.1.	<i>Informe Turnitin</i> .....	112

<i>VII.2. Reporte de impacto y resultados.....</i>	<i>114</i>
<i>VII.3. Matriz de consistencia.....</i>	<i>116</i>
<i>VII.4. Matriz de operacionalización de variables.....</i>	<i>116</i>
<i>VII.5. Instrumentos de recolección de datos.....</i>	<i>118</i>
<i>VII.6. Otros que se consideren pertinentes.....</i>	<i>121</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.....	25
<i>Cuadro de Plazos y Acción del Proceso de Pago</i> .....	25
Tabla 02.....	47
<i>Análisis comparativo de opciones de mejora en el proceso de pago de ordenes de servicio</i> .....	47
TABLA 03 .....	57
<i>Profesionales encuestados PNP</i> .....	57
TABLA 04 .....	83
<i>Argumentación según hipótesis</i> .....	83
Tabla 05.....	86
<i>Presupuesto Diseñador Gráfico Profesional</i> .....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 .....	44
<i>Pantalla del sistema "SIGE" .....</i>	<i>44</i>
Figura 02 .....	46
<i>Diagrama de "Flujo actual del proceso de pago de ordenes de Servicio según directiva" .....</i>	<i>46</i>
FIGURA 03 .....	58
<i>Fotos visita PNP .....</i>	<i>58</i>
Figura 04 .....	58
<i>Respuesta de la pregunta "El número de personas que realizan el proceso de pago es adecuado" .....</i>	<i>58</i>
Figura 05 .....	59
<i>Respuesta de la pregunta "Las funciones que realizan las personas que actúan dentro del proceso de pago son adecuadas" .....</i>	<i>59</i>
Figura 06 .....	60
<i>Respuesta de la pregunta "El seguimiento del expediente del proceso es continuo y coordinado" .....</i>	<i>60</i>
Figura 07 .....	61
<i>Respuesta de la pregunta "Considero que el proceso de pago cumple con las normativas legales y reglamentarias aplicables" .....</i>	<i>61</i>
Figura 08 .....	61
<i>Respuesta de la pregunta "Reviso expedientes que con frecuencia presentan errores antes de ser firmados" .....</i>	<i>61</i>
Figura 09 .....	62
<i>Respuesta de la pregunta "El personal a mi cargo cumple adecuadamente con las normativas del proceso" .....</i>	<i>62</i>
Figura 10 .....	63

<i>Respuesta de la pregunta “Existe seguimiento de los procesos de pago actuales”</i> .....	63
Figura 11 .....	63
<i>Respuesta de la pregunta “Recomiendo contar con auditorías para garantizar el cumplimiento normativo”</i> .....	63
Figura 12 .....	64
<i>Respuesta de la pregunta “El seguimiento al proceso de pago permite anticipar retrasos o problemas antes de que ocurran”</i> .....	64
Figura 13 .....	65
<i>Respuesta de la pregunta “Considero que mejorar la capacitación del personal permitiría reducir errores y tiempos”</i> .....	65
Figura 14 .....	66
<i>Respuesta de la pregunta “Contar con procesos estandarizados facilita el seguimiento eficiente del expediente”</i> .....	66
Figura 15 .....	67
<i>Respuesta de la pregunta “Actualmente se cumple con el tiempo estipulado para realizar el pago de órdenes de servicios (15 Días)”</i> .....	67
Figura 16 .....	68
<i>Respuesta de la pregunta “El tiempo que toma realizar el pago de servicios ha aumentado en los últimos meses”</i> .....	68
Figura 17 .....	69
<i>Respuesta de la pregunta “Existen muchas validaciones repetitivas”</i> .....	69
Figura 18 .....	69
<i>Respuesta de la pregunta “He presentado reclamos debido a demoras en el proceso de pago”</i> .....	69
Figura 19 .....	70

<i>Respuesta de la pregunta “Considero que la demora de pagos se debe a pasos innecesarios dentro del proceso.”</i>	70
Figura 20	71
<i>Respuesta de la pregunta “Las actividades del proceso de pago están organizadas de forma clara y lógica.”</i>	71
Figura 21	71
<i>Respuesta de la pregunta “Las actividades del proceso de pago de un expediente son demasiadas (según directiva)”</i>	71
Figura 22	72
<i>Respuesta de la pregunta “La información fluye adecuadamente entre las áreas que participan en el proceso.”</i>	72
Figura 23	73
<i>Respuesta de la pregunta “Conozco las normativas que regulan el proceso de pago de órdenes de servicio.”</i>	73
Figura 24	73
<i>Respuesta de la pregunta “Las normativas del proceso de pago son claras y comprensibles.”</i>	73
Figura 25	74
<i>Respuesta de la pregunta “El proceso de pago cumple con la normativa y procedimientos vigentes.”</i>	74
Figura 26	75
<i>Respuesta de la pregunta “Considero que la falta de conocimiento normativo afecta los tiempos de pago.”</i>	75
Figura 27	76
<i>Respuesta de la pregunta “En ocasiones, se presentan errores por falta de claridad en las instrucciones.”</i>	76

Figura 28 .....	76
<i>Respuesta de la pregunta “Es frecuente la devolución de expedientes por observaciones administrativas.”</i> .....	76
Figura 29 .....	77
<i>Respuesta de la pregunta “Cuáles son los errores más comunes.”</i> .....	77
Figura 30 .....	78
<i>Respuesta de la pregunta “La cantidad de correcciones en los procesos de pago es mínima.”</i> .....	78
Figura 31 .....	78
<i>Respuesta de la pregunta “Las rectificaciones de errores impactan en los tiempos de pago de manera significativa.”</i> .....	78
Figura 32 .....	79
<i>Respuesta de la pregunta “El sistema actual es confiable para la validación de la información.”</i> .....	79
Figura 33 .....	79
<i>Respuesta de la pregunta “He recibido capacitación reciente en el proceso de pago.”</i> ....	79
Figura 34 .....	80
<i>Respuesta de la pregunta “La capacitación que he recibido ha sido suficiente para desarrollar mis funciones de forma eficiente.”</i> .....	80
Figura 35 .....	81
<i>Respuesta de la pregunta “He aplicado lo aprendido en la capacitación.”</i> .....	81
Figura 36 .....	82
<i>Respuesta de la pregunta “La capacitación que he recibido ha mejorado mi desempeño en el proceso de pagos.”</i> .....	82
Figura 37 .....	93
6 Buenas prácticas en el proceso de pago .....	93

Figura 38 .....	94
<i>6 Errores frecuentes en el proceso de pago .....</i>	<i>94</i>
Figura 39 .....	95
<i>Flujo del proceso de pago de ordenes de servicio .....</i>	<i>95</i>
Figura 40 .....	96
<i>Actividades redundantes que deben eliminarse .....</i>	<i>96</i>
Figura 41 .....	97
<i>Revisa antes de firmar .....</i>	<i>97</i>
Figura 42 .....	97
<i>El "SIGE" es tu aliado, usa bien el sistema .....</i>	<i>97</i>
Figura 43 .....	98
<i>Revisa antes de entregar .....</i>	<i>98</i>
Figura 44 .....	98
<i>Un trámite claro y ordenado .....</i>	<i>98</i>
Figura 45 .....	99
<i>Optimización tecnológica en el proceso de pago .....</i>	<i>99</i>
Figura 46 .....	100
<i>Manual de instrucciones del proceso de pago .....</i>	<i>100</i>
Figura 47 .....	101
<i>Flujo optimizado del proceso de pago .....</i>	<i>101</i>
Figura 48 .....	102
<i>Flujograma propuesto del proceso de pago de ordenes de servicio .....</i>	<i>102</i>

## **RESUMEN**

La Investigación tiene como objetivo principal proponer la optimización del proceso de pago de órdenes de servicio en la División de Infraestructura de la Policía Nacional del Perú (DIVINFRA PNP), con el fin de mejorar la eficiencia operativa y reducir los tiempos administrativos. Actualmente, dicho proceso presenta ineficiencias relacionadas con actividades redundantes, falta de trazabilidad, rotación de personal y desconocimiento normativo, lo que genera demoras en los pagos y afecta negativamente la gestión institucional.

La metodología empleada fue de tipo aplicada, con enfoque mixto, diseño no experimental y nivel descriptivo propositivo. Se llevaron a cabo métodos cuantitativos y cualitativos incluyendo 16 encuestas a jefaturas y personal especializado de la PNP y entrevistas a profundidad para el mapeo de procesos y desarrollo de propuesta de mejora, las encuestas que mostraron diversos resultados, tales como: el 60% del personal considera que la falta de conocimiento normativo afecta los tiempos de pago, mientras que el 63.6% del personal encuestado considera que la falta de claridad en las instrucciones genera errores en el proceso de pago de ordenes de servicio; y el 72.7% de los especialistas encuestados indican que no han recibido capacitación reciente en el proceso de pago de órdenes de servicio, y a su vez el 60% del personal considera que la falta del conocimiento de las normas y directivas afecta los tiempos del proceso; estos resultados evidenciaron cuellos de botella, validaciones duplicadas y ausencia de procedimientos claros, entre otro tipo de evidencias.

En atención a ello, la propuesta se centra en reorganizar el flujo de actividades, identificando acciones innecesarias, estandarizando el procedimiento de pago y fortaleciendo la capacidad técnica del personal a través de recursos visuales diseñados

con enfoque en diseño gráfico, esta propuesta coincide con el resultado del análisis de las encuestas y con la hipótesis planteada para la mejora del proceso de pago.

Como resultado, se espera reducir el tiempo promedio de pago de 15 a 7 días hábiles, fortalecer la transparencia institucional y establecer un modelo replicable para otras áreas del sector público. Esta investigación contribuye al proceso de modernización administrativa y a la mejora continua de la gestión pública en el Perú.

**Palabras claves:**

Optimización de procesos

Pago de órdenes de servicio

Diseño gráfico institucional

Capacitación de personal

Eficiencia operativa

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to propose the optimization of the payment process for service orders within the Infrastructure Division of the Peruvian National Police (DIVINFRA PNP), in order to improve operational efficiency and reduce administrative processing times. Currently, the process presents inefficiencies related to redundant activities, lack of traceability, staff turnover, and limited knowledge of regulations, which causes payment delays and negatively affects institutional management.

The methodology used was applied in nature, with a mixed approach, non-experimental design, and descriptive-propositional level. Both quantitative and qualitative methods were applied, including 16 surveys directed at department heads and specialized personnel of the PNP, as well as in-depth interviews for process mapping and development of the improvement proposal. The surveys revealed diverse findings, such as: 60% of personnel believe that the lack of regulatory knowledge affects payment times; 63.6% indicated that a lack of clarity in instructions causes errors in the payment process; and 72.7% of specialists reported not having received recent training regarding the payment process. Additionally, 60% stated that a lack of knowledge of current norms and directives impacts the process timeline. These results evidenced bottlenecks, duplicated validations, and the absence of clear procedures, among other issues.

In response, the proposed solution focuses on reorganizing the workflow, identifying unnecessary actions, standardizing the payment process, and strengthening the technical capacity of personnel through visual materials designed with a graphic design approach. This proposal aligns with the survey analysis and the hypothesis aimed at improving the payment process.

As a result, the average payment time is expected to be reduced from 15 to 7 working days, institutional transparency will be strengthened, and a replicable model for other public sector areas will be established. This research contributes to the administrative modernization process and the continuous improvement of public management in Peru.

**Keywords:**

Process optimization

Service order payments

Institutional graphic design

Staff training

Operational efficiency.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón Parco, Miguel; Medrano Lau, Antonio (2023). *Modernización de la gestión y rediseño de procedimientos en el almacén general de la Policía Nacional del Perú, 2017-2019*. (Tesis de Maestría, Universidad Continental).

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7545/3/IV\\_PG\\_MGP\\_TI\\_Alarcon\\_Medrano\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7545/3/IV_PG_MGP_TI_Alarcon_Medrano_2020.pdf)

Andrade, D.; Puello, V. & Silva, K. (2014). Evaluación del Control Presupuestario en la Fundación Hospital de especialidades Pediátricas (FHEP) del Estado de Zulia. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín]. URBE Repositorio Institucional.

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0098254/cap03.pdf>

Ascencios Balbín, K., Quevedo Gallardo, C., & Velarde Bazán, C. M. (2022). Contrataciones públicas. ¿Qué pasa cuando el Estado no paga a tiempo? *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (8), 6–23.

<https://revista.enap.edu.pe/index.php/ss/article/view/93/92>

Bobadilla Quinteros, Jose; Rodriguez Figueroa, Jose; Gensollen Queens, Anthony, Seminario Carbonel, Jorge (2024); *Estrategias Integradas en los trámites documentarios para mejorar los procesos en las Universidades Públicas del Perú*, Revista de Climatología. Vol 24, 814-819

[https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24\\_0085-Jose-Quinteros.pdf](https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/01/Articulo-RCLIMCS24_0085-Jose-Quinteros.pdf)

Del Campo García, E., & Bonivento José Hernández. (2016). *Talent for the public: Analyzing the training systems of civil servants in Latin America*. *Reforma y Democracia*, (64), 165–192.

[https://www.researchgate.net/publication/308742287\\_Talent\\_for\\_the\\_Public\\_Analyzing\\_the\\_Training\\_Systems\\_of\\_Civil\\_Servants\\_in\\_Latin\\_America](https://www.researchgate.net/publication/308742287_Talent_for_the_Public_Analyzing_the_Training_Systems_of_Civil_Servants_in_Latin_America)

Díaz (2020), Díaz Chira, I. P. (2020). *Procesos de mejora a la gestión de la tesorería en el marco de la política nacional de modernización en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Análisis del periodo 2014-2017* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. ProQuest Dissertations Publishing.

<https://www.proquest.com/openview/d035cbe43f0c0d3b323c59deec96e27a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>

Flores Rodríguez, J. I. (2022). Sistema de información web usable para la optimización y sistematización del proceso de servicios técnico de la Empresa Megabuy (Tesis de pregrado, Ingeniería Civil en Computación e Informática). Universidad Andrés Bello.

<https://repositorio.unab.cl/items/001d4098-5b57-4315-a113-6884333d3fb6>

Guamán, V., Chapa, C., & Marín, I. (2021). Importancia de los medios audiovisuales para la enseñanza y el aprendizaje. *Trandisciplinaria de estudios sociales y tecnológicos*, 49.

[https://www.researchgate.net/publication/366704695\\_Importancia\\_de\\_los\\_medios\\_audiovisuales\\_para\\_la\\_ensenanza\\_y\\_el\\_aprendizaje](https://www.researchgate.net/publication/366704695_Importancia_de_los_medios_audiovisuales_para_la_ensenanza_y_el_aprendizaje)

Hammer, M. (1990). Reengineering work: Don't automate, obliterate [Resumen]. *Management and Accounting Web*.

<https://maaw.info/ArticleSummaries/ArtSumHammer1990.htm>

Hashim , H., & Yusoff , Y. (2019). *CAPACITY BUILDING THROUGH GRAPHIC DESIGN SOFTWARE*. International Conference on Education.

[https://scholar.google.com/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=SXpCMI-MAAAAJ&citation\\_for\\_view=SXpCMIMAAAJ:d1gkVwhDpl0C](https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=SXpCMI-MAAAAJ&citation_for_view=SXpCMIMAAAJ:d1gkVwhDpl0C)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Kernbach, S., & Eppler, M. J. (2010). The Use of Visualization in the Communication of Business Strategies: An Experimental Evaluation. *International Journal of Business Communication*, 1.

<https://doi.org/10.1177/2329488414525444>

Mayer, R. E. (2001). *Multimedia learning*. Cambridge University Press.

<https://www.cambridge.org/core/books/multimedia-learning/E9595926786F5DEA326A3774D2F23DB2>

Menacho, M., Camones, G., Celis, C., Surco, M., & Monteza, M. (2024). Impacto de las herramientas audiovisuales en el desarrollo de los aprendizajes, de estudiantes de educación básica. *Revista Vitalia*, 1280.

<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.230>

Ministerio del Interior (2011). Manual de usuario del sistema integrado de gestión de expedientes (SIGE).

<https://www.sistemasnpn.com/assets/docs/sige/manual-sige-pnp.pdf>

Morales Malpartida, Jeanette (2023). *La Modernización de la Gestión Pública y el proceso de presupuesto en Policía Nacional del Perú AÑO 2021*. (Tesis de Maestría, INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA).

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14229>

Morillo-Ávalos, K. A., & Alegría-Ferreyros, L. F. (2025). *Public Management in Latin America: e-Government, Modernization and Social Transformation*. Clío. Revista de Historia, Ciencias Humanas y Pensamiento Crítico, 5(9), 929–961.

<https://zenodo.org/records/14567230>

Pacheco Cárdenas, A. S. (2020). *Propuesta de implementación de la industria 4.0 en el sector manufacturero en Bogotá* (Trabajo de grado, Ingeniería Industrial). Universidad Católica de Colombia. Repositorio institucional.

<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/32fdb867-c582-4495-8766-1de502bdf532/content>

Párraga Zambrano, L. A., Zambrano Alcívar, K. G., & Reyes Trejo, M. A. (2018). *Implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial*. Dominio de las Ciencias, 4(2), 224–238.

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/808>

Pérez, E. (2024). Optimización de procesos en organizaciones públicas en Panamá: estrategias y herramientas. Revista de Investigación de ADEN University, 1.

<https://doi.org/10.56880/experior32.7>

Policía Nacional del Perú (2016). Manual de Documentación Policial.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7716945/6529039-manual-de-documentacion-policial.pdf>

Policía Nacional del Perú (2019). Disposiciones y procedimientos para la contratación de bienes y servicios iguales o inferiores a ocho (08) unidades impositivas tributarias (UIT).

<https://direicaj-pnp.gob.pe/wp-content/uploads/2017/08/Directiva-Compras-BB-SS-8UIT-1-1.pdf>

Qasserras, L. (2024). The role of visual learning aids across diverse learning styles in high school education. *European Journal of Applied Linguistics Studies*, 1.

[https://www.researchgate.net/publication/383862512\\_THE\\_ROLE\\_OF\\_VISUAL\\_LEARNING\\_AIDS\\_ACROSS\\_DIVERSE\\_LEARNING\\_STYLES\\_IN\\_HIGH\\_SCHOOL\\_EDUCATION](https://www.researchgate.net/publication/383862512_THE_ROLE_OF_VISUAL_LEARNING_AIDS_ACROSS_DIVERSE_LEARNING_STYLES_IN_HIGH_SCHOOL_EDUCATION)

Tiblaci, A. L., Pérez Prieto, M. E., Martínez González, L., & Aurora Morales, P. (2025). *Innovation in local public management in Sucre–Colombia*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 30(111), 1237–1283.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/43886>

## VII. ANEXOS

### VII.1. Informe Turnitin

Página 1 of 139 - Portada Identificador de la entrega: trmold::30162-473817075

---

# GRADOS TITULOS

## 1. PNP TESIS FINAL 11-07-25.pdf

My Files  
 My Files  
 Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

---

#### Detalles del documento

<small>Identificador de la entrega</small> <b>trmold::30162-473817075</b>	<b>124 Páginas</b>
<small>Fecha de entrega</small> <b>14 jul 2025, 2:22 p.m. GMT-5</b>	<b>26.344 Palabras</b>
<small>Fecha de descarga</small> <b>14 jul 2025, 2:34 p.m. GMT-5</b>	<b>157.105 Caracteres</b>
<small>Nombre de archivo</small> <b>1. PNP TESIS FINAL 11-07-25.pdf</b>	
<small>Tamaño de archivo</small> <b>3.7 MB</b>	

Página 1 of 139 - Portada Identificador de la entrega: trmold::30162-473817075

## 22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

### Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 18% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Delgado Meza, Yessica Ileinne (Autor)



Barba Ramirez, Rosa Madeline (Autor)



Valdivia Carranza, Angello Lui (Autor)



Firmado digitalmente por:  
PUMA FLORES MANUEL JESUS  
FIR 41774856 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 25/07/2025 19:53:01-0500

Puma Flores, Manuel Jesús (Asesor)

## VII.2. Reporte de impacto y resultados

**Tipo de documento:** Trabajo de investigación

**Título del Trabajo de Investigación o Tesis:** “Propuesta de optimización y reducción de actividades en el proceso de pago de ordenes de servicio en la DIVINFRA PNP”

**Integrantes:**

1. Barba Ramirez, Rosa Madeline
2. Delgado Meza, Yessica Ileinne
3. Valdivia Carranza, Angello Lui

**Asesor:** Puma Flores, Manuel Jesús

### Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La investigación propuesta tiene un impacto significativo en diversos ámbitos de la gestión pública. En el plano económico, la optimización del proceso de pago de órdenes de servicio contribuye a un uso más eficiente de los recursos estatales, evitando retrasos que pueden generar costos operativos adicionales. En el ámbito tecnológico, promueve el aprovechamiento efectivo del sistema SIGE como herramienta para digitalizar, rastrear y tener una mejor fluidez en los trámites administrativos. A nivel institucional, impacta en la eficiencia operativa y en la percepción de transparencia de la Policía Nacional del Perú, fortaleciendo mucho la confianza tanto de los proveedores como del personal interno.

En términos sociales y laborales, mejora las condiciones de trabajo de los locadores y reduce la incertidumbre vinculada al pago de servicios, lo cual puede generar un ambiente laboral más motivado y estable. Además, al proponer materiales visuales para la capacitación, tiene un impacto educativo al facilitar la comprensión de procesos complejos mediante recursos accesibles. Finalmente, esta investigación establece un modelo replicable que puede ser implementado en otras entidades del sector público, generando un impacto sistémico hacia la modernización y mejora continua de la administración pública en el país.

### **Resultado del proceso de investigación**

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

El proceso de investigación permitió identificar de forma precisa las causas que generan ineficiencia en el proceso de pago de órdenes de servicio en la DIVINFRA PNP. Entre los principales hallazgos destacan: la existencia de pasos redundantes, validaciones repetitivas, roles, falta de estandarización, y escaso uso de herramientas tecnológicas disponibles. A través del mapeo del proceso actual y la aplicación de encuestas a jefaturas y personal operativo, se comprobó que los tiempos de atención pueden extenderse hasta 22 días en la práctica, a pesar de que la directiva establece un máximo de 15 días.

Como resultado, se desarrolló una propuesta integral de optimización basada en la reorganización del flujo de actividades, eliminación de duplicidades, fortalecimiento del uso del sistema SIGE, y diseño de recursos gráficos para mejorar la capacitación del personal. Se concluyó que la implementación de estas mejoras puede reducir el tiempo total del proceso a 7 días hábiles, fortaleciendo la trazabilidad y mejorando la percepción institucional. La investigación también valida la hipótesis planteada: que los altos tiempos de espera y el uso ineficiente de recursos afectan negativamente la eficiencia del proceso de pago, y que estas limitaciones pueden ser corregidas mediante una propuesta estructurada y viable.