

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN



**“IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN SIX SIGMA
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE PROGRAMACIÓN DE
ACCIONES INDUCTIVAS EN LA SUNAT”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR TÍTULO
DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

REGINA LEONOR COLLAZOS SÁNCHEZ

LIMA – PERÚ

2024

La UNALM es titular de los derechos patrimoniales de la presente investigación.

(Art. 24 – Reglamento de Propiedad Intelectual)

TSP

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	16%	2%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.sunat.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	purl.org Fuente de Internet	1%
6	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	pdfslide.tips Fuente de Internet	<1%

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA

FACULTAD DE ECONOMÍA Y PLANIFICACIÓN

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN SIX SIGMA
PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE PROGRAMACIÓN DE
ACCIONES INDUCTIVAS EN LA SUNAT”**

PRESENTADO POR

REGINA LEONOR COLLAZOS SÁNCHEZ

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

SUSTENTADO Y APROBADO ANTE EL SIGUIENTE JURADO:

.....
MBA. Carlos Alberto Guerrero López
PRESIDENTE

.....
Dr. Ernesto Altamirano Flores
ASESOR

.....
Dr. Luis Eustaquio Huerta Camones
MIEMBRO

.....
Dr. Elías Félix Huerta Camones
MIEMBRO

Lima – Perú
2023

RESUMEN

El objetivo del trabajo es demostrar cómo la implementación de la metodología Lean Six Sigma optimiza el proceso de programación de acciones inductivas en el área de Auditoría de la Oficina Zonal de Huacho de SUNAT durante el periodo 2022, a través de cada una de las fases del marco de trabajo brindado por la misma, que son: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar, llamado DMAIC, por sus siglas en inglés, las cuales nos ayuda alcanzar los objetivos específicos. La optimización del proceso se demuestra en los resultados obtenidos una vez implementadas las mejoras en el último trimestre del año 2022, los cuales fueron: la reducción en un 76% del tiempo estimado de ejecución del proceso de programación con respecto al año 2021, y la reducción de por lo menos 8 horas hombre en el tiempo de ejecución de las cargas programadas, con lo cual se demuestra una mejor capacidad de respuesta del área de programación operativa para ejecutar la programación de las cargas de acciones inductivas, respecto a la capacidad del proceso, en el año 2021 se calculó un nivel sigma de 0.77 y posterior a la implementación de la metodología se alcanzó un nivel sigma de 4.59. En conclusión, se logró la aplicación de una herramienta comúnmente utilizada en procesos de manufactura, en un proceso administrativo del sector público, resultando útil para optimizar las horas hombre empleadas, mejorar la capacidad del proceso e incluir controles para la mejora continua. Se recomienda implementar la metodología para mejorar otros procesos del área de programación operativa, como también de la Sección de Auditoría, y que se compartan las buenas prácticas entre las áreas de programación operativa de las dependencias descentralizadas.

Palabras clave: Lean Six Sigma, Gestión Pública, Optimización de proceso, Administración Tributaria, DMAIC.

ABSTRACT

The purpose of this work is to demonstrate how the implementation of Lean Six Sigma methodology optimizes the inductive action scheduling process in the Audit Department of the Huacho Zonal Office of SUNAT during the year 2022, through each of the phases provided by the framework provided by it, which are: Define, Measure, Analyze, Improve, and Control, known as DMAIC, by its acronym in English. These phases help us achieve specific objectives. The optimization of the process is demonstrated in the results obtained after implementing improvements in the last quarter of the year 2022, which were as follows: a 76% reduction in the estimated execution time of the scheduling process compared to 2021, and a reduction of at least 8 man-hours in the execution time of scheduled loads, demonstrating a better response capacity of the operational scheduling area to execute the scheduling of inductive action loads, in comparison to the process capacity. In 2021, a sigma level of 0.77 was calculated, and after the implementation of the methodology, a sigma level of 4.59 was achieved. In conclusion, the application of a tool commonly used in manufacturing processes was successfully applied to an administrative process in the public sector. This resulted in the optimization of man-hours, improvement in process capacity, and the inclusion of controls for continuous improvement. It is recommended to implement the methodology to improve other processes within the operational scheduling area, as well as in the Audit Section. Sharing best practices among decentralized scheduling areas is also recommended.

Key words: Lean Six Sigma, Public Administration, Process optimization, Tax Administration, DMAIC.