

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERÍA
INDUSTRIAL

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



PROPUESTA DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS,
PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA OFICINA DE
CONSTANCIAS DE PAGOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL N° 02, LIMA 2021.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR

BACHILLER ESTEFANI CAJALEON PALACIOS

ASESOR

DR. PEÑA HUERTAS, JOSE GUSTAVO

Lima-Perú

2021

Resumen

El presente trabajo de suficiencia se analiza el problema principal, cómo la modernización de la gestión por procesos, mejorará la calidad de servicios; teniendo como objetivo general el desarrollo de una propuesta de modernización de la gestión por procesos, para la mejora de la calidad de servicio en la Oficina de Constancias de Pagos de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02.

El tipo de investigación desarrollado en el presente estudio fue de una investigación no experimental con enfoque cuantitativo y nivel de tipo aplicativo y descriptivo; ya que en él se detallaron describieron los procedimientos requeridos en el proceso, lo cual permitió diseñar una propuesta de modernización de la gestión por procesos. La población está integrada por toda la Oficina de Constancias de Pagos de la UGEL N° 02 que se encuentra constituida por el personal administrativos y operativos; utilizando la técnica de encuesta, ficha de observación y entrevista; en lo cual permitió desarrollar cuestionario mixto con preguntas abiertas y cerradas, ficha para lograr los datos de productividad haciendo una evaluación del antes y después y la entrevista respectivamente.

El presente trabajo se pretende mejorar y llevar a cabo más productivos los procesos indagando la satisfacción del usuario. Contar con procedimientos establecidos por el proceso de elaboración de constancias de haberes de la Oficina de Constancias de Pagos. Teniendo las siguientes observaciones es por esto que se implementó una propuesta de modernización de mejora de la gestión por procesos con relación a la mejora de calidad de servicio en base la herramienta del Ciclo de Deming.

Palabras Clave: Ciclo de Deming, Procesos, Gestión por procesos, Productividad.

Abstract

This sufficiency work analyzes the main problem, how the modernization of management by processes will improve the quality of services; having as general objective the development of a proposal for the modernization of management by processes, to improve the quality of service in the Office of Proof of Payments of the Local Educational Management Unit No. 02.

The type of research developed in the present study was a non-experimental investigation with a quantitative approach and an applicative and descriptive level; since it detailed the procedures required in the process, which allowed the design of a proposal for modernization of management by processes. The population is made up of the entire UGEL No. 02 Payment Certificate Office, which is made up of administrative and operational personnel; using the survey technique, observation sheet and interview; In which it allowed to develop a mixed questionnaire with open and closed questions, a form to achieve the productivity data by making a before and after evaluation and the interview respectively.

The present work aims to improve and carry out more productive processes, inquiring about user satisfaction. Have procedures established by the process of preparation of certificates of assets of the Office of Proof of Payments. Taking the following observations, this is why a modernization proposal for the improvement of management by processes was implemented in relation to the improvement of service quality based on the Deming Cycle tool.

Keywords: Deming Cycle, Processes, Process Management, Productivity.