

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES ALIMENTARIOS DE UN GOBIERNO LOCAL DE LIMA OESTE, AÑO 2021.

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero
Administrativo

CANAL SEGOVIA, ZOILA LIZET

Asesor

Peña, Huertas, José Gustavo

Lima, 20 de diciembre del 2021

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional se enfoca en el desarrollo de una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad para la Subgerencia del Programa de Vaso de Leche y Asistencia Alimentaria de un gobierno local de Lima Oeste, con el objetivo de poder aumentar el nivel de satisfacción de sus programas alimentarios hacia sus beneficiarios.

El diagnóstico realizado al momento del estudio demostró que existe una pésima gestión de los procesos, no hay una homogenización de los procedimientos de trabajo y también se presenta una falta de procesos de control por medio de indicadores lo que hace que haya errores de especificaciones y faltas con el cumplimiento de los cronogramas lo que genera una pésima calidad del servicio y por ende una mala percepción por parte de los beneficiarios.

Con lo enmarcado anteriormente, es que comenzando con el análisis de la situación actual, se está proponiendo un plan de mejora a poder ejecutar ya sea el desarrollo de la Gestión por procesos con el apoyo de los lineamientos de normalización dados por los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de poder incrementar el desempeño, en términos de eficacia y eficiencia, para los procesos de la Subgerencia del Programa de Vaso de Leche y Asistencia Alimentaria mediante el diseño, ordenamiento, documentación y mejora continua de los mismos, para poder lograr esta forma satisfacer las necesidades de los beneficiarios y su nivel de satisfacción sea el adecuado.

Palabras clave: calidad, programas alimentarios, eficiencia, indicadores

ABSTRACT

The present work of professional sufficiency work focuses on the development of a proposal for the implementation of a quality management system for the Sub-management of the Glass of Milk and Food Assistance Program of Local Government in order to increase the level of satisfaction of their food programs towards their beneficiaries.

The diagnosis carried out at the time of the study showed that there is a terrible management of the processes, there is no homogenization of the work procedures and there is also a lack of control processes through indicators, which leads to errors in specifications and shortcomings with the fulfillment of the schedules which generates a terrible quality of the service and therefore a bad perception on the part of the beneficiaries.

With the aforementioned, it is that starting with the analysis of the current situation, an improvement plan is being proposed to be able to execute either the development of Management by processes with the support of the standardization guidelines given by the requirements of the Standard ISO 9001: 2015, in order to be able to increase performance, in terms of efficiency and efficiency, for the processes of the Deputy Manager of the Glass of Milk and Food Assistance Program through the design, ordering, documentation and continuous improvement of the same, in order to achieve this way to satisfy the needs of the beneficiaries and their level of satisfaction is adequate.

Keywords: quality, social food programs, efficiency, indicators