

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**“PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE ÓRDENES
DE SERVICIO DE LOCADORES EN EL MINISTERIO DE LA MUJER Y
POBLACIONES VULNERABLES, LIMA 2021.”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

AUTOR(A):

MARÍA ISABEL TEJADA GARCÍA

Para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial

ASESOR:

Ing. José Gustavo Peña Huertas

Lima 2021

Resumen

La presente investigación se desarrolló en la Oficina de Abastecimiento y Servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, donde se identificó algunos inconvenientes en el proceso de elaboración de órdenes de servicio de locadores, entre los principales problemas están la demora en la revisión de la documentación, devolución del requerimiento al área usuaria por encontrarse incompleta la documentación necesaria para trámite, términos de referencia mal elaborados, demora en la subsanación de errores, mal uso del aplicativo para el trámite y errores en el sistema, desconocimiento del personal del área usuaria relacionada al buen desarrollo del proceso de trámite.

Para el desarrollo del estudio se planteó una metodología correspondiente al tipo aplicada, diseño no experimental, mediante un alcance descriptivo propositivo. Para el análisis se usó como muestra 247 requerimientos atendidos por la Oficina de Abastecimiento y Servicios para la generación de órdenes de servicio de locadores durante el primer trimestre del 2021; teniendo como instrumentos de recolección de datos una ficha de observación y una guía de entrevista. En cuanto a la propuesta de solución, se desarrolló un Plan basado en el Método de análisis y solución de problemas – MASP.

Los resultados encontrados dan muestra que el 62,5% de los errores en los requerimientos de órdenes de servicio se debe al desarrollo del trámite, el 20,8% fueron observados por inconvenientes con los plazos de atención y el 16,7% por errores por un deficiente seguimiento y control. Se concluyó que, se realizó una propuesta orientada mejorar el proceso de elaboración de órdenes de servicio de locadores en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la cual se desarrolló en base al Método de análisis y solución de problemas – MASP.

Palabras clave: propuesta de mejora, ordenes de servicio, locadores, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Abstract

The present investigation was developed in the Office of Supply and Services of the Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, where some inconveniences were identified in the process of preparing landlord service orders, among the main problems are the delay in the review of the documentation, return of the request to the user area because the necessary documentation for processing is incomplete, poorly prepared terms of reference, delay in correcting errors, misuse of the application for the process and errors in the system, ignorance of the personnel of the related user area to the proper development of the procedure process.

For the development of the study, a methodology corresponding to the applied type was proposed, a non-experimental design, through a descriptive purposeful scope. For the analysis, a sample was used 247 requirements attended by the Oficina de Abastecimiento y Servicios for the generation of service orders for landlords during the first quarter of 2021; having as data collection instruments an observation sheet and an interview guide. Regarding the solution proposal, a Plan was developed based on the Problem Analysis and Solution Method - MASP.

The results found show that 62.5% of the errors in the service order requirements are due to the development of the process, 20.8% were observed due to inconveniences with the attention times and 16.7% due to errors due to poor monitoring and control. It was concluded that a proposal was made aimed at improving the process of preparing landlord service orders in the Ministry of Women and Vulnerable Populations, which was developed based on the Problem Analysis and Solution Method - MASP.

keywords: improvement proposal, service orders, landlords, Ministry of Women and Vulnerable Populations.