



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DEL TRAMIFÁCIL EN LA
GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SERVICIOS
MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO –
2015**

PRESENTADO POR:

Bach. Yandira Araceli Vilca Yucra

Bach. Jeison Jean Tinoco Rosa

**Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración**

ASESOR: Mgt. Hernando Gonzales Abrill

CUSCO – PERU

2016



Título : LA MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DEL TRAMIFÁCIL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SERVICIOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO –2015.

Autores : - Yandira Araceli Vilca Yucra
- Jeison Jean Tinoco Rosa

Fecha : 2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó al personal de la Gerencia de Desarrollo Económico y Servicios Municipales de la Municipalidad Provincial del Cusco, con el objetivo de conocer como es la mejora continua evaluada a través del Seis Sigma en el proceso del Tramifácil de dicha gerencia. El tipo de investigación es básica, el alcance es descriptivo y el diseño no experimental - transversal, la población de estudio fueron los 25 trabajadores de la Gerencia de dicha institución, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación con sus instrumentos el cuestionario y la ficha de observación respectivamente, los datos obtenidos de la encuesta fueron procesados a través de software estadísticos Excel. Al analizar la variable se pudo observar que el 51.71% del personal encuestado manifestó que a un nivel medio se realiza la mejora continua a través de su herramienta Seis Sigma en el proceso del Tramifácil en la Gerencia de Desarrollo Económico y Servicios Municipales de la Municipalidad del Cusco, el 23.14% indico que el nivel es bajo, variable que fue analizada a partir de sus dimensiones de definir el proceso el cual se presenta como una debilidad ya que no se muestra como un proceso rentable para la municipalidad, así mismo no brinda un servicio de satisfacción para el usuario pues los tramites y los tiempos de respuesta son muy largos junto a ello el exceso de costos que se deben pagar hacen que el usuario presente reclamos por el servicio recibido; en cuanto a la medición del proceso, se ha observado que los requisitos solicitados para la obtención de la licencia son muchos los cuales hacen de que los pasos del proceso sean más largos debido a que los usuarios no logran conseguirlos con facilidad; al analizar el proceso, se ha observado que los requerimientos que solicita el usuario no siempre son competentes al área de trabajo, así mismo la cantidad de personal para la atención y tramitación de la licencia de funcionamiento es mínima por lo que los procesos no son atendido de acuerdo a los objetivos planteados a la meta establecida por parte del área para cada mes; en cuanto a la implementación de mejoras, se observó que el proceso no muestra eficacia en los pasos que tiene y no hay un interés de la gerencia por mejorar o rediseñar dichos procesos debido a la falta de capacitaciones de los trabajadores e identificación con el área y finalmente en cuanto al control del proceso se ha visto la demora en los informes presentados por los trabajadores a la gerencia, lo que ocurre porque los controles no son los más adecuados los que demoran el trabajo del personal de dicha área, en conclusión la dimensión obtuvo un promedio de 2.58 que de acuerdo a la escala de baremación representa un nivel bajo.

Palabras clave: Mejora continua / Seis Sigma



ABSTRACT

This research was done to the staff of the Economic Development and Municipal Services Management of the Provincial Municipality of Cusco, with the objective of knowing how is the continuous improvement evaluated through Six Sigma in the process of Tramifácil of said management. The type of research is basic, the scope is descriptive and the nonexperimental

design - transversal, the study population were the 25 employees of the anagement of said institution, the techniques used were the survey and observation with their instruments the questionnaire and the Respectively, the data obtained from the survey were processed using Excel statistical software. When analyzing the variable, it was observed that 51.71% of the personnel surveyed stated that at an intermediate level, continuous improvement is done through their Six Sigma tool in the Tramifácil process in the Economic Development and Municipal Services Management of the Municipality of Cusco, 23.14% indicated that the level is low, variable that was analyzed from its dimensions of defining the process which is presented as a weakness since it is not shown as a profitable process for the municipality, it does not provide a Satisfaction service for the user as the procedures and response times are very long along with it the excess of costs that must be paid cause the user to submit claims for the service received; In terms of the measurement of the process, it has been observed that the requisites required for obtaining the license are many which make the steps of the process are longer because the users do not manage to obtain them with facility; When analyzing the process, it has been observed that the requirements requested by the user are not always competent to the area of work, likewise the number of personnel for the care and processing of the license of operation is minimal so the processes are not attended to According to the objectives set to the goal established by the area for each month; With regard to the implementation of improvements, it was observed that the process does not show efficiency in the steps that have and there is aninterest of the management to improve or to redesign these processes due to the lack of trainings of the workers and identification with the area and Finally, as regards the control of the process, the delay in the reports submitted by the workers to the management has been seen, which is because the controls are not the most adequate ones that delay the work of the personnel of said area, in conclusion the dimension obtained An average of 2.58 that according to the scale of baremación represents a low level.

Keywords: Continuous Improvement / Six Sigma