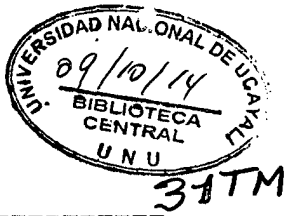
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA





31TM

==========

"KAIZEN EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIENESTAR Y ASUNTOS ESTUDIANTILES EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA"

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE

MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

Migues Arévalo Ríos

PUCALLPA – PERÚ

2013

RESUMEN

Objetivo: Determinar como el KAIZEN mejora los procesos administrativos en servicios de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles de la Universidad Nacional de Ucayali.

Método: El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es el diseño no experimental – transeccional o transversal – descriptivo, cuyo objetivo es determinar las características de un fenómeno, así como establecer relaciones entre algunas variables, en un determinado lugar o momento. La muestra lo constituyeron 353 personas, al cual se aplicó los instrumentos de medida.

Resultados: La propuesta de implementar el Kaizen como herramienta de mejora para los procesos administrativos en servicios de la Dirección General de Bienestar y Asuntos Estudiantiles de la Universidad Nacional de Ucayali, lo constituye: 1) identificación de los procesos críticos, 2) definir sus relaciones externas e internas, 3) documentación de los procesos, 4) control de los procesos, 5) mejora de los procesos, en caso de que no funcione la mejora de los procesos, se plantea la reingeniería.

ABSTRACT

Objective: Determine how the KAIZEN improvements in administrative processes the Directorate General of Welfare and Student Affairs, Universidad Nacional de Ucayali.

Research: The level of research is non-experimental design - transactional or cross - descriptive, aimed at determining the characteristics of a phenomenon and to establish relationships between variables in a particular place or time. The sample was made up of 353 people, which was applied to measuring instruments.

Resulted: The proposal to implement Kaizen as a tool for improving administrative processes in the Directorate General of Welfare and Student Affairs, National University of Ucayali, it is: 1) identification of critical processes, 2) define its external relations and internal, 3) documentation of processes, 4) process control, 5) process improvement, should not work process improvement, reengineering arises.