



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA INCREMENTAR LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA REGISTRAL DE  
CAJAMARCA - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**

**CHILÓN ISHPILCO ADÁN**

**ASESOR:**

**MG. JENNER CARRASCAL SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**PERÚ 2017**

## RESUMEN

La presente tesis busca implementar el ciclo de mejora continua PHVA o también conocida como el ciclo de Deming para incrementar la satisfacción del usuario en la oficina registral de Cajamarca 2017, a través de la aplicación de herramientas de la gestión de la calidad como 5S, capacitación en aspectos motivacionales y calidad de servicio; puesto que actualmente la satisfacción es baja, el cual determiné utilizando herramientas de diagnóstico como son servperf, diagrama de Ishikawa, AMFE. El estudio se aplicará en el área de atención al cliente de la oficina registral de Cajamarca, el cual consta de 03 áreas como son caja o ventanilla, defensoría y orientación, realizándose un estudio descriptivo, se busca incrementar la satisfacción del usuario. Por otro lado el costo beneficio calculé utilizando la siguiente formula:  $C/B = (\text{beneficio} - \text{costo}) / \text{costo de inversión}$  con un ratio de costo beneficio de 3.57, traducido en un incremento medianamente significativo de la satisfacción.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio, mejora continua.

## ABSTRACT

This thesis aims to implement the cycle of continuous improvement PHVA or also known as the Deming cycle to increase the satisfaction of the user in the registry office of Cajamarca 2017, through the application of quality management tools as 5S, training in motivational aspects and quality of services; Since the current satisfaction is low, which I determined using diagnostic tools such as Servperf, Ishikawa diagram, AMFE. The study will be applied in the customer service area of the Cajamarca registry office, which consists of 03 areas such as box or window, advocacy and guidance, performing a descriptive study, seeking to increase user satisfaction. On the other hand, the cost benefit calculated using the following formula:  $C/B = (\text{benefit-against profit}) \text{ investment}/\text{costo}$  jit a cost benefit ratio of 3.57, translated into a moderately significant increase in satisfaction.

**Key words:** Quality of service, continuous improvement cycle.