



**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**REINGENIERÍA DE GESTIÓN OPERATIVA APLICADA EN EL  
ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO PARA MEJORAR EL  
SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS DE LA  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO – SEDE LIMA**

**TESIS PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**AUTOR :**

Br. Castro Saavedra, Israel Rolando

**ASESOR:**

Ing. Cosme Félix, Miryam

**LIMA – PERÚ**

**2011**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres, que en todo momento estuvieron presentes a lo largo de mi vida y sobre todo en mi desarrollo profesional.

A los profesores que han influido en este tema de investigación, por su apoyo y confianza a lo largo del mismo.

A un par de ángeles por acompañarme en este camino.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por acompañarme en cada paso a lo largo de mi vida y sobre todo por mantenerme en el camino de la ética y el profesionalismo.

A mis padres por su paciencia y apoyo a lo largo de estos años.

A los docentes Armando Fermín, Miryam Cosme e Iván Pérez, por su paciencia, exigencia y asesoramiento.

A todos los que pusieron un granito de arena para el desarrollo del presente producto.

## RESUMEN

En los últimos años la tecnología ha avanzado a pasos agigantados tanto así que los clientes ahora buscan procesos o atenciones más rápidas y ágiles, provocando que las empresas cambien o rediseñen sus flujos de proceso para estar a la vanguardia y satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios.

Se toma como caso de estudio el área de soporte técnico de la Defensoría del Pueblo – Sede Lima, determinando las necesidades de los usuarios internos para con esta área, siendo el objetivo determinar la influencia de la reingeniería de gestión operativa contribuyendo a que mejore el servicio de atención a usuarios internos.

El tipo de estudio es experimental del tipo pre – experimental, realizando un análisis de la organización a través de encuestas a los usuarios internos, con una muestra de 140, antes y después de la implementación para determinar los factores que influyen en su nivel de satisfacción, así mismo se realizó el análisis de los servicios determinando promedios en los meses noviembre 2010 y febrero 2011.

Como resultado, se ha identificado la necesidad de la reingeniería de gestión operativa aplicada al área de soporte técnico, tomando de base indicadores importantes como: nivel de satisfacción de los usuarios internos por el servicio de atención recibido, lo cual después de la reingeniería de gestión operativa aumenta en un 65.00%; cantidad de solicitudes de servicio atendidas en un mes, siendo que luego del experimento aumentó en un promedio de 8 atenciones diarias y por último el tiempo promedio de solicitudes de servicio de atención a usuarios internos para el mes de febrero del 2011 disminuyó a un promedio de 55 minutos; con lo que se mejora el servicio de atención a usuarios internos de la Defensoría del Pueblo – Sede Lima.

Palabras claves: reingeniería de gestión operativa, servicio de atención a usuarios internos y, soporte técnico.

## ABSTRACT

In recent years the technology has progressed at an accelerated pace so that customers now look for or care processes faster and more agile, causing firms to change or redesign their process flows to be at the forefront and meet customer needs or users.

It takes as a case study area support the Ombudsman - See Lima, determining the needs of internal users to this area, aiming to determine the influence of operational management reengineering helping to improve service attention to internal users.

The type of study is experimental type pre - experimental, analyzing the organization through internal user surveys with a sample of 140, before and after implementation to determine the factors influencing their level of satisfaction and the same analysis was performed by determining averages services in the months November 2010 and February 2011.

As a result, we have identified the need for operational management reengineering applied to the support area, taking basic key indicators such as satisfaction level of internal users by the service received, which after re-engineering management operations increased by 65.00%; number of service requests served within a month, then the experiment to be increased by an average of 8 daily care and finally the average time to service requests from internal users for the month of February 2011 fell to an average of 55 minutes, thereby improving service to internal users of the Ombudsman - See Lima.

Keywords: reengineering of operational management, service to internal users and, technical support.