



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

“Diseño de procesos administrativos para mejorar los servicios de atención en una institución educativa particular de nivel primario”

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Modalidad Ordinaria

AUTOR

Percy Raúl ARZAPALO PORRAS

ASESOR

Ana María MEDINA ESCUDERO

Lima, Perú

2018

RESUMEN

El presente estudio se realizó en una empresa del rubro de educación, dedicada a la enseñanza de alumnos del nivel primario, en el distrito de Carabayllo en el departamento de Lima.

La empresa a pesar de tener un significativo prestigio en la zona por el servicio de enseñanza, internamente tiene diferentes aspectos por mejorar para poder afrontar la competencia. El tipo de investigación realizado es el del tipo aplicado o tecnológico y el método descriptivo donde se encontró problemas de desorganización de sus procedimientos, esto debido a que no se encontraban establecidos los procesos, falta de información documentada de los mismos, control y seguimiento. Como resultado de la falta de diseño de procesos administrativos se llevan a cabo reprocesos, retraso en la información y atención al padre de familia así como la confusión con respecto a su responsabilidad lo cual influye en la rentabilidad del negocio.

Primeramente se realizó la encuesta de satisfacción al padre de familia o apoderado obteniendo como resultado un 7.89% de insatisfacción, 50% de valoración regular, 36.84% de satisfacción y 5.26% de muy satisfecho.

Adicionalmente se realizó la encuesta al personal docente y administrativo como herramienta de estudio para profundizar y afianzar los resultados. Ésta encuesta tuvo como objetivo analizar que tanto saben de los procedimientos, tratamiento y responsabilidades que deben saber dentro de la institución.

Como siguiente paso se procedió a identificar los procesos para diseñarlos, elaborar los diagramas de flujo para luego capacitar al personal en el uso de los formatos y la caracterización de los procesos.

En la parte final se detallarán y explicarán los resultados obtenidos donde concluimos que el diseño de los procesos administrativos mejorará significativamente el servicio de atención al padre de familia o apoderado, conclusiones que se presentaron a la dirección y gerencia del colegio a fin de aplicar los resultados obtenidos.

ABSTRACT

The present study was carried out in a company in the field of education, dedicated to teaching primary school students, in the district of Carabayllo in the department of Lima.

The company despite having a significant prestige in the area for the teaching service, internally has different aspects to improve to be able to face the competition. The type of research carried out is that of the applied or technological type and the descriptive method where problems of disorganization of its procedures were found, due to the fact that the processes were not established, lack of documented information, control and follow-up. As a result of the lack of design of administrative processes, reprocessing, delays in information and attention to the parent are carried out, as well as confusion regarding their responsibility, which influences the profitability of the business.

Firstly, the satisfaction survey was carried out on the parent or guardian, obtaining as a result 7.89% dissatisfaction, 50% regular assessment, 36.84% satisfaction and 5.26% very satisfied.

In addition, the survey was conducted to the teaching and administrative staff as a study tool to deepen and consolidate the results. The purpose of this survey was to analyze how much they know about the procedures, treatment and responsibilities they should know within the institution.

As a next step, we proceeded to identify the processes to design them, develop the flow diagrams and then train the staff in the use of the formats and the characterization of the processes.

In the final part, the results obtained will be detailed and explained where we conclude that the design of the administrative processes will significantly improve the attention service to the parent or guardian, conclusions that were presented to the direction and management of the school in order to apply the results obtained.