



**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



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Arzapalo, P. (2018). *“Diseño de procesos administrativos para mejorar los servicios de atención en una institución educativa particular de nivel primario”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú. DECANA DE AMERICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

14-2  
05P

## ACTA N°018-VDAP-FII-2018

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **viernes 15 de junio de 2018**, a las 10:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“DISEÑO DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR LOS  
SERVICIOS DE ATENCIÓN EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
PARTICULAR DE NIVEL PRIMARIO”**

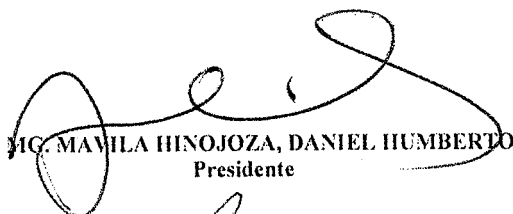
Que presenta el Bachiller:

**ARZAPALO PORRAS, PERCY RAÚL**

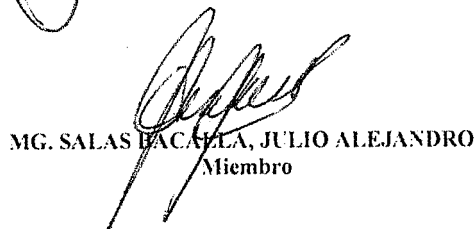
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 11:00 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de Dieciocho, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 15 de junio del 2018

  
ING. MAVILA HINOJOZA, DANIEL HUMBERTO  
Presidente

  
ING. MORALES DE COSTA, OSCAR ABRAHAM  
Miembro

  
MG. SALAS PACOLLA, JULIO ALEJANDRO  
Miembro

  
ING. MEDINA ESCUDERO, ANA MARIA  
Asesor

## 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.