



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la eficacia de la  
Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón, Chiclayo, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERO EMPRESARIAL**

**AUTOR:**

**CALLE MONTALBÁN, LÁZARO**

**ASESOR:**

**MAG. MANUEL IGOR RIOS INCIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**PLANEAMIENTO Y ESTRATEGIA**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2018**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 20:30 horas del día 13 de noviembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 2752 -2018-UCV-CH, de fecha 07 de noviembre, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA SAN JERÓNIMO DE ESTRIDÓN, CHICLAYO, 2018", presentada por el Bach. CALLE MONTALBAN LAZARO con la finalidad de obtener el Título de Ingeniero Empresarial, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- Presidente: Dr. José Manuel Barandiarán Gamarra
- Secretario: Mg. Franklin Guerrero Campos
- Vocal: Mg. Francisco Richard Herrera Piscocoya

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR MAYORÍA

Siendo las 21:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 13 de noviembre del 2018

Dr. José Manuel Barandiarán Gamarra  
Presidente

Mg. Franklin Guerrero Campos  
Secretario

Mg. Francisco Richard Herrera Piscocoya  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico esta memoria de grado a nuestro creador Todopoderoso, por ser guía en el camino de mi vida personal, profesional, laboral y no menos importante espiritual, por sus bendiciones recibidas.

A mis padres Lázaro y Bersabet, porque ellos hicieron hincapié día a día para formarme profesionalmente. “La educación es la mejor herencia”, sus palabras.

**Lázaro Calle Montalbán**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a DIOS por sus bendiciones que me brinda día a día, por otorgarme salud e inteligencia para lograr mis sueños anhelados.

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, fundadora y cuna de profesionales responsables, por acogerme con generosidad y brindarme su calidez institucional, y darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Al ING. EDWARD CÁRDENAS DEL ÁGUILA, por su honrosa amistad, valiosa colaboración en el desarrollo de esta investigación, excelente persona a quien tengo gran admiración como referente en mi perfil profesional.

A la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JERÓNIMO DE ESTRIDÓN, facilitadora para el desarrollo de esta investigación, representada por su director, Lic. Edil Ramírez Carrero.

**Lázaro Calle Montalbán**

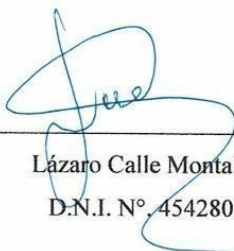
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lázaro Calle Montalbán identificado con D.N.I. No. 45428029, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información contenida en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Chiclayo, diciembre del 2018.**



---

Lázaro Calle Montalbán  
D.N.I. N° 45428029

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la eficacia de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón, Chiclayo, 2018**”, la misma que someto a vuestra consideración, de tal modo que, de su evaluación, espero cumpla los requisitos de aprobación, con el propósito de obtener el título de Ingeniero Empresarial.

**Lázaro Calle Montalbán.**

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Realidad problemática.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.1. Calidad .....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.2. Historia de la calidad .....</b>	<b>25</b>
<b>1.3.3. Enfoques de la calidad .....</b>	<b>26</b>
<b>1.3.4. Sistema de Gestión de la Calidad .....</b>	<b>30</b>
<b>1.3.5. Gestión de la Calidad Total .....</b>	<b>34</b>
<b>1.3.6. La Norma ISO .....</b>	<b>39</b>
<b>1.3.7. Gestión por Procesos .....</b>	<b>43</b>
<b>1.3.8. Satisfacción del cliente .....</b>	<b>46</b>
<b>1.3.9. Sistema de Gestión de la Calidad en las escuelas .....</b>	<b>48</b>
<b>1.4. Formulación del problema .....</b>	<b>54</b>
<b>1.5. Justificación del estudio.....</b>	<b>54</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>55</b>
<b>1.7. Objetivo.....</b>	<b>55</b>
<b>1.7.1. Objetivo general .....</b>	<b>55</b>
<b>1.7.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>55</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>56</b>
<b>2.1. Diseño de la investigación.....</b>	<b>56</b>
<b>2.2. Variables, operacionalización .....</b>	<b>57</b>
<b>2.2.1. Variables .....</b>	<b>57</b>
<b>2.2.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>58</b>
<b>2.3. Población y muestra.....</b>	<b>60</b>

	<b>2.3.1. Población</b>	60
	<b>2.3.2. Muestra</b>	60
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>		61
<b>2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>		61
<b>2.4.2. Validez y confiabilidad</b>		63
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b>		64
<b>2.6. Aspectos éticos</b>		64
<b>III. RESULTADOS</b>		65
<b>3.1. Determinación del nivel de eficacia en la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón</b>		65
<b>3.1.1. Calidad de los procesos</b>		65
<b>3.1.2. Calidad de atención</b>		66
<b>3.2. Determinación de los factores claves de éxito que sustentan el sistema de gestión de la calidad</b>		73
<b>3.3. Lineamientos para la elaboración del sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015</b>		76
<b>3.3.1. Fase de diagnóstico</b>		81
<b>3.3.2. Fase de Planeación</b>		85
<b>3.3.3. Fase de Diseño</b>		91
<b>3.4. Validación de la propuesta del sistema de gestión de la calidad de la Institución San Jerónimo de Estridón mediante juicio de expertos</b>		114
<b>IV. DISCUSIÓN</b>		115
<b>4.1. Determinación del nivel de eficacia en la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón</b>		115
<b>4.2. Determinación de los factores claves de éxito que sustentan el sistema de gestión de la calidad</b>		116
<b>4.3. Lineamientos para la elaboración del sistema de gestión de la calidad en base a la Norma ISO 9001:2015</b>		117
<b>4.4. Validar el sistema de gestión de la calidad mediante juicio de expertos</b>		118
<b>V. CONCLUSIONES</b>		119
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>		121
<b>VII. PROPUESTA</b>		122
<b>VIII. REFERENCIAS</b>		259
<b>IX. ANEXOS</b>		262
<b>Acta de aprobación de originalidad de Tesis</b>		297
<b>Autorización de publicación de Tesis</b>		298
<b>Turnitin</b>		299



## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Aspectos claves en el cambio organizativo impulsado por la GCT.....	37
Ilustración 2. Diseño de investigación.....	56
Ilustración 3. Fases del Proyecto Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Eficacia de la I.E.P. San Jerónimo de Estridón, Chiclayo. ....	81
Ilustración 4. Ciclo Deming o Ciclo PHVA .....	87
Ilustración 5. Articulación de gestión del Proyecto de Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad al ciclo PHVA.....	87
Ilustración 6. Mapa de Macroprocesos de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón, La Pradera - 2018.....	96
Ilustración 7. Jerarquía documental del Sistema de Gestión de la Calidad .....	102
Ilustración 8. Jerarquía de documentos propuesto para el Sistema de Gestión de la Calidad de la I.E.P. San Jerónimo de Estridón.....	103
Ilustración 9. Ciclo básico para la construcción de indicadores .....	111
Ilustración 10. Criterios de validación de indicadores.....	113
Ilustración 11. Organigrama de la I.E.P. San Jerónimo de Estridón .....	132
Ilustración 12. Organigrama propuesto para la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón .....	133
Ilustración 13. Proceso para realizar cambios al Sistema de Gestión de la Calidad de la IEP. San Jerónimo de Estridón.....	141
Ilustración 14. Estructura organizativa del proyecto de gestión propuesto. ....	165
Ilustración 15. Gestión del riesgo: Principios y directrices. ....	214
Ilustración 16. Esquema Metodológico para la Construcción de la Política de Calidad.....	276

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable independiente .....	58
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable dependiente. ....	59
<b>Tabla 3.</b> Descripción de la población .....	60
<b>Tabla 4.</b> Determinación de la muestra. ....	61
<b>Tabla 5.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	63
<b>Tabla 6.</b> Criterios de aspectos éticos .....	64
<b>Tabla 7.</b> Análisis de los procesos identificados en la I.E.P. San Jerónimo de Estridón.....	65
<b>Tabla 8.</b> Resultado del análisis de los procesos identificados en la I.E.P. San Jerónimo de Estridón. .....	66
<b>Tabla 9.</b> Resultados del análisis de los encuestados del nivel inicial .....	67
<b>Tabla 10.</b> Resultados del análisis de los encuestados del nivel primaria.....	68
<b>Tabla 11.</b> Resultados del análisis de los encuestados del nivel secundaria .....	68
<b>Tabla 12.</b> Resultados de satisfacción de los clientes por nivel educativo.....	69
<b>Tabla 13.</b> Consolidado de la aplicación del cuestionario a los directivos de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón.....	71
<b>Tabla 14.</b> Consolidado a nivel de dimensión evaluada de los tres principios de la gestión de la calidad en la I.E.P. San Jerónimo de Estridón.....	72
<b>Tabla 15.</b> Diferencias entre el Proyecto de Diseño de un Sistema para la mejora de la Gestión de la Calidad en la I.E.P. San Jerónimo de Estridón y el Sistema de Gestión de la Calidad.....	77
<b>Tabla 16.</b> Cargos de autoridad del Equipo Técnico del Sistema de Gestión de la Calidad. ....	79
<b>Tabla 17.</b> Determinación de recursos para el proyecto de Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad .....	80
<b>Tabla 18.</b> Fase de diagnóstico .....	83
<b>Tabla 19.</b> Agenda de Trabajo de Campo .....	84
<b>Tabla 20.</b> Fase de planeación.....	88
<b>Tabla 21.</b> Fase de diseño .....	94
<b>Tabla 22.</b> Formato caracterización de procesos.....	97
<b>Tabla 23.</b> Elementos del Modelo de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón.....	104
<b>Tabla 24.</b> Pasos para elaborar la información documentada .....	105
<b>Tabla 25.</b> Procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008.....	106
<b>Tabla 26.</b> Identificación de indicadores.....	114
<b>Tabla 27.</b> Datos de la I.E.P. San Jerónimo de Estridón .....	129
<b>Tabla 28.</b> Codificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.....	173
<b>Tabla 29.</b> Encabezado de documentos.....	175
<b>Tabla 30.</b> Final del documento .....	175
<b>Tabla 31.</b> Directrices para el establecimiento de la Política de la Calidad. ....	275
<b>Tabla 32.</b> Costos del proyecto de investigación. ....	289
<b>Tabla 33.</b> Flujo de caja proyectado de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón. .....	292
<b>Tabla 34.</b> Análisis costo / beneficio de la propuesta.....	293
<b>Tabla 35.</b> Valor actual neto de la propuesta .....	294
<b>Tabla 36.</b> Tasa interna de retorno de la propuesta. ....	295
<b>Tabla 37.</b> Resumen del análisis económico de la propuesta.....	295

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado del análisis de los procesos identificados en la I.E.P. San Jerónimo de Estridón.....	66
Gráfico 2. Análisis de los encuestados del nivel inicial .....	67
Gráfico 3. Análisis de los encuestados del nivel primario.....	68
Gráfico 4. Análisis de los encuestados del nivel secundario .....	69
Gráfico 5. Análisis de satisfacción de los clientes por nivel educativo .....	69

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consolidado validación de instrumentos y propuesta por juicio de expertos. ....	263
Anexo 2. Modelo de acta de designación del representante de la dirección y conformación del equipo técnico del sistema de gestión de la calidad. ....	264
Anexo 3. Plan de sensibilización y capacitación para el personal de la institución educativa privada san jerónimo de estridón.....	265
Anexo 4. 04 - A. Entrevista al director.....	266
Anexo 5. 04 - B. Cuestionario para padres de familia y/o apoderados.....	267
Anexo 6. 04 - C. Cuestionario para directivos .....	268
Anexo 7. Informe de diagnóstico - análisis situacional de la institución educativa privada san jerónimo de estridón.....	270
Anexo 8. Plan general del proyecto de diseño de un sistema de gestión de la calidad.....	272
Anexo 9. Guía para la elaboración de la Política de Calidad numeral 5.2 de la norma ISO 9001:2015.....	273
Anexo 10. Matriz de consistencia .....	277
Anexo 11. Ficha de Evaluación de Propuesta de Solución por Juicio de Experto 1. ....	278
Anexo 12. Ficha de Evaluación de Propuesta de Solución por Juicio de Experto 2.....	281
Anexo 13. Ficha de Evaluación de Propuesta de Solución por Juicio de Experto 3.....	284
Anexo 14. Mapa de Macroprocesos Nivel 0 de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón (Actual) .....	287
Anexo 15. Análisis económico de la investigación. ....	288
Anexo 16. Validación de instrumento. ....	296

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación propuso el Diseño un sistema de gestión de la calidad para mejorar la eficacia de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón, Chiclayo, 2018 en la ciudad de Pimentel, Institución que brinda servicios educativos en los niveles de inicial, primaria y secundaria. Mediante el planteamiento propuesto del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se busca mejorar continuamente la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos y expectativas.

El objetivo general del proyecto fue diseñar un sistema de gestión de la calidad para mejorar la eficacia de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón, Chiclayo; partiendo desde el análisis de la situación actual de la Institución para poder constatar el nivel de eficacia en el intorno organizacional y con ello se desarrolló un plan de trabajo para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que se plantea como una propuesta para su implementación, lo cual pretende lograr una ventaja competitiva corporativa con énfasis en la satisfacción de sus clientes.

El proyecto de diseño del Sistema de Gestión de la Calidad se estructuró en tres fases principales; diagnóstico, planeación y diseño que tienen como finalidad enmarcar las actividades a realizar, a fin de cumplir con el objetivo propuesto, y de esta manera contribuir a mejorar la eficacia y eficiencia de la institución, y dar respuestas más ágiles a las necesidades de los clientes internos y externos de la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón.

Se revisó e interpretó los diez capítulos de la Norma ISO 9001:2015, específicamente los capítulos cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve y diez; los cuales contienen los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que se toman como base para elaborar el Modelo de Gestión de calidad para la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón.

Finalmente la estructura documental para el Sistema de Gestión de la Calidad se estructuró en cuatro niveles, para incorporar la información documentada a fin de dar cumplimiento a lo requerido por la Norma ISO 9001:2015 y la que la Institución considera pertinente y necesaria para lograr la eficacia de su sistema de gestión.

**Palabras claves:** Diseño, sistema, gestión, ISO 9001:2015, requisitos, eficacia.

## **ABSTRACT**

The present research project proposed the Design a quality management system to improve the efficiency of the Private Educational Institution San Jerónimo de Estridón, Chiclayo, 2018 in the city of Pimentel, Institution that provides educational services at the initial, primary levels and secondary The proposed approach to the design of the Quality Management System seeks to continuously improve customer satisfaction with the fulfillment of their requirements and expectations.

The general objective of the project was to design a quality management system to improve the efficiency of the Private Educational Institution San Jerónimo de Estridón, Chiclayo; Starting from the analysis of the current situation of the Institution to be able to verify the level of effectiveness in the organizational intorno and with this a work plan was developed to design the Quality Management System, the same that is proposed as a proposal for its implementation, which aims to achieve a competitive corporate advantage with an emphasis on customer satisfaction.


The design project of the Quality Management System was structured in three main phases; diagnosis, planning and design that aim to frame the activities to be carried out, in order to meet the proposed objective, and in this way contribute to improving the efficiency and effectiveness of the institution, and provide more agile responses to the needs of customers internal and external of the Private Educational Institution San Jerónimo de Estridón.

The ten chapters of ISO 9001: 2015 were revised and interpreted, specifically chapters four, five, six, seven, eight, nine and ten; which contain the requirements for a Quality Management System, which are taken as the basis for developing the Quality Management Model for the San Jerónimo de Estridón Private Educational Institution.

Finally, the documentary structure for the Quality Management System was structured in four levels, to incorporate the documented information in order to comply with the requirements of the ISO 9001: 2015 Standard and the one that the Institution considers pertinent and necessary to achieve the effectiveness of its management system.

Keywords: Design, system, management, ISO 9001: 2015, requirements, efficiency.

## Acta de aprobación de originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Ríos Incio Manuel Igor, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JERÓNIMO DE ESTRIDÓN, CHICLAYO, 2018”** del estudiante **CALLE MONTALBÁN LÁZARO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **.13. %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

PIMENTEL, 16 DE OCTUBRE 2018




RIOS INCIO MANUEL IGOR

DNI: 42642430

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Autorización de publicación de Tesis

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Lázaro Calle Montalbán, identificado con DNI N° 45428029 egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial, de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JERÓNIMO DE ESTRIDÓN, CHICLAYO, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

Por el motivo que la Institución Educativa Privada San Jerónimo de Estridón al momento de autorizarme la realización del estudio en su institución, fue condición de la misma la no autorización de divulgación y/o comunicación del presente trabajo de investigación, por tratarse de información confidencial; asimismo por considerarse política de la institución.

  
 FIRMA

DNI: 45428029

FECHA: 24 de enero..... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
**EP DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**CALLE MONTALBÁN LÁZARO**

INFORME TITULADO:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA EFICACIA DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JERÓNIMO DE ESTRIDÓN, CHICLAYO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**INGENIERO EMPRESARIAL**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 13/11/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN