



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**Gestión por procesos para la mejora de la calidad en la I.E.P Juan
XXIII, Monsefú**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Empresarial**

AUTOR:

Fernández Gonzales, Charley Ronald (ORCID: 0000-0003-2917-7267)

ASESOR:

Mag. Raunelli Sander, Juan Manuel (ORCID: 0000-0001-5818-949X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

OPERACIÓN Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN

CHICLAYO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi madre Violeta Gonzales Farro, quien me apoyo desde el inicio y siempre hizo que me esforzaré en todo, a mi padre Nicolás Fernández Gamarra por su apoyo tanto emocional como económico, a mis dos hermanos Christian y Yonathan por estar pendientes siempre de mis avances y constante apoyo; y en general a las personas que me brindaron su apoyo y amistad.

Charley Ronald Fernández Gonzales

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por el aporte educativo que se me brindó y a su vez a todos los docentes que compartieron conmigo los conocimientos con los que contaban, a la I.E.P Juan XXIII por su aporte en esta investigación y al asesor Manuel Raunelli por guiarme y encaminarme en esta investigación.

Charley Ronald Fernández Gonzales

Índice de contenido

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables de operacionalización.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIÓN	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable</i>	16
Tabla 2: <i>Informes requeridos</i>	19
Tabla 3: <i>Informes entregados</i>	20
Tabla 4: <i>Informes entregados a tiempo</i>	21
Tabla 5: <i>Tiempo de cada proceso</i>	21
Tabla 6: <i>Ingresos, costos y gastos</i>	22
Tabla 7: <i>Utilidad</i>	22
Tabla 8: <i>Quejas</i>	23
Tabla 9: <i>Quejas solucionadas</i>	24
Tabla 10: <i>Reclamos</i>	24
Tabla 11: <i>Reclamos solucionados correctamente</i>	25
Tabla 12: <i>Comparación de metodologías</i>	28
Tabla 13: <i>Información financiera de gastos en proyecto</i>	33

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Gestión por procesos enfocado a resultados	9
<i>Figura 2:</i> Pasos de la primera etapa de la gestión enfocada en resultados	10
<i>Figura 3:</i> Pasos de la segunda etapa de la gestión enfocada en resultados.	10
<i>Figura 4:</i> Tercera etapa de la gestión enfocada a resultados	11
<i>Figura 5:</i> Modelo EFQM	11
<i>Figura 6:</i> Estructura de la norma ISO 9001:2015 con respecto al ciclo PHVA	12
<i>Figura 7:</i> Análisis causa-efecto	27
<i>Figura 8:</i> Metodología EFQM	30
<i>Figura 9:</i> Esquema REDER	31

Resumen

En cuanto a calidad en instituciones educativas, en los últimos años es un tema muy polémico y discutido, ya que todas las instituciones buscan brindar una buena calidad, pero son pocas las que cuentan con el conocimiento adecuado para lograrlo.

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo principal la aplicación de la gestión por procesos para la mejora de la calidad en la I.E.P Juan XXIII. Esta investigación se centró en dicha institución por ser una institución de renombre en la ciudad de Monsefú, y porque accedieron a brindar las facilidades para la correcta investigación, donde se busca lograr una mejora en la calidad que se brinda actualmente, y que puedan tener un mejor desarrollo en el sector educativo.

Se realizó un análisis descriptivo, con el fin de describir tendencias de los datos y observando la situación en la que cambian dichos datos. Además de realizarse un análisis cuantitativo, ya que se realizó un análisis a los datos, matemáticos para evaluar tanto la inversión como las ganancias que se obtendrían de aplicar la solución.

Palabras Clave: gestión, procesos, implementación.

Abstract

In terms of quality in educational institutions, in recent years it is a very controversial and discussed issue, since all institutions seek to provide good quality, but few have the right knowledge to achieve it.

The main objective of this research is to apply process management to improve quality in the I.E.P Juan XXIII. This research focused on this institution because it is a renowned institution in the city of Monsefú, and because they agreed to provide the facilities for the correct investigation, where it is sought to achieve an improvement in the quality that is currently offered, and that may have a Better development in the education sector.

A descriptive analysis was performed, in order to describe trends in the data and observing the situation in which said data changes. In addition to performing a quantitative analysis, since an analysis was performed on the data, mathematicians to evaluate both the investment and the profits that would be obtained from applying the solution.

Keywords: management, process, implementation.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAUNELLI SANDER JUAN MANUEL, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA I.E.P JUAN XXIII, MONSEFU", del (los) autor (autores) FERNANDEZ GONZALES CHARLEY RONALD, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 8 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAUNELLI SANDER JUAN MANUEL DNI: 16493526 ORCID 0000-0001-5818-949X	Firmado digitalmente por: JMRAUNELLIR el 12 Ago 2020 20:43:33

Código documento Trilce: 66592