



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Estrategia de gestión por procesos para la calidad del servicio en un
distrito educativo de Guayaquil, Ecuador-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Loor Zambrano, Rosa Araceli (orcid.org/0000-0001-9056-9804)

ASESORES:

Dr. Alarcon Diaz, Orlando (orcid.org/0000-0003-2042-7282)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesus (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A todas las personas que no escatiman esfuerzos en aras de ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes

Rosa Araceli.

AGRADECIMIENTO

Un gran reconocimiento a quienes han contribuido en forma generosa a la realización de este anhelo, en especial al Dr. Orlando Alarcón Díaz, por su asesoría permanente y sus sabias enseñanzas. A él mi eterna gratitud.

La autora.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **ALARCON DIAZ ORLANDO**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA**, asesor de Tesis titulada: **"ESTRATEGIA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA**

CALIDAD DEL SERVICIO EN UN DISTRITO EDUCATIVO DE GUAYAQUIL, ECUADOR-2023", cuyo autor es **LOOR ZAMBRANO ROSA ARACELI**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **9.00%**, 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 la 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.

PIURA, 06 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ALARCON DIAZ ORLANDO DNI: 16427321 ORCID: 000-0003-2042-7282 | Firmado electrónicamente por: ADIAZOR el 06-01- 2024 11:35:25 |

Código documento Trilce: **TR1 - 0722571**



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOOR ZAMBRANO ROSA ARACELI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA

CALIDAD DEL SERVICIO EN UN DISTRITO EDUCATIVO DE GUAYAQUIL, ECUADOR-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| ROSA ARACELI LOOR ZAMBRANO CARNET EXT.: 0915553457 ORCID: 0000-0001-9056-9804 | Firmado electrónicamente por: RLOORZA27 el 06-01- 2024 12:52:59 |

Código documento Trilce: TRI - 0722572

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR..... | iv |
| DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| INDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 20 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:..... | 21 |
| 3.5. Procedimientos: | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos:..... | 22 |
| 3.7. Aspectos éticos: | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 39 |
| VIII. PROPUESTA..... | 40 |
| REFERENCIAS..... | 46 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Dimensión: Expectativas del Usuario | 23 |
| Tabla 2 Dimensión: Satisfacción del Usuario | 25 |
| Tabla 3 Dimensión: Empatía | 27 |
| Tabla 4 Dimensión: Capacidad de respuesta | 29 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Diseño de investigación | 19 |
| Figura 2 Dimensión: Factor humano | 24 |
| Figura 3 Dimensión: Valor percibido | 26 |
| Figura 4 Dimensión: Seguridad | 28 |
| Figura 5 Estructura de la propuesta | 41 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general proponer una estrategia de gestión por procesos para el fortalecimiento de la calidad del servicio en un distrito educativo de Guayaquil, Ecuador. Fue de tipo básica con diseño no experimental en la que participaron un grupo de estudio representado por 87 colaboradores a quienes se implementó un cuestionario constituido por 35 ítems, validado a juicio de jueces con índice de confiabilidad de 0,923 determinado a través del Alfa de Cronbach procediéndose, luego al análisis, interpretación y discusión de los resultados que revelaron un nivel medio de desarrollo del servicio ofrecido a los usuarios; ante ello se concluyó que es pertinente el desarrollo de una propuesta de gestión por procesos a fin de que un distrito educativo de Guayaquil, Ecuador fortalezca la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

Palabras clave. Estrategia, gestión por procesos, calidad, servicio, usuarios.

ABSTRACT

The general objective of this research was to propose a process management strategy to strengthen the quality of service in an educational district of Guayaquil, Ecuador. It was of a basic type with a non-experimental design in which a study group represented by 87 collaborators participated, to whom a questionnaire consisting of 35 items was implemented, validated in the judgment of judges with a reliability index of 0.923 determined through Cronbach's Alpha, proceeding, then, to the analysis, interpretation and discussion of the results that revealed a medium level of development of the service offered to users; In view of this, it was concluded that it is pertinent to develop a proposal for management by processes in order for an educational district in Guayaquil, Ecuador to strengthen the quality of the service provided to users.

Keywords. Strategy, process management, quality, service, users.