



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Estrategia operacional y el proceso de matrícula dentro de una  
unidad educativa Guayaquil - Ecuador, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Rodriguez Diaz, Geanella Stephania (ORCID: 0000-0003-3588-9252)

**ASESOR:**

Mg. Valverde Rodriguez, Wilfredo Gerardo (ORCID: 0000-0002-8822-7642)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a Dios, mis padres, esposo e hija, por ser mi motor durante esta meta que me propuse, a mis pastores que me acompañaron en oración junto a mi familia mientras curso mi nueva etapa de formación profesional.

Geanella Stephania

### **Agradecimiento**

A DIOS por su inmensa bondad y misericordia, que me ha permitido avanzar en este propósito. A mis padres Gilberto y Glenda, que me apoyan en cada objetivo que me propongo, a mi esposo Bryan y mi hija Nadia quienes me han brindado de su apoyo y paciencia en este proyecto. Un profundo agradecimiento al Mg. Valverde Rodríguez, Wilfredo Gerardo por su brillante asesoría.

Geanella Stephania

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II.MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	14
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	14
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	14
3.3 Población, muestra y muestreo .....	15
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	17
<b>3.5. Procedimientos.</b> .....	18
<b>3.6. Métodos de análisis de datos</b> .....	18
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	19
<b>IV. RESULTADOS</b>	21
<b>V.DISCUSIÓN</b>	27
<b>VI.CONCLUSIONES</b>	33
<b>VII.RECOMENDACIONES</b>	34
<b>REFERENCIAS</b>	35

## Índice de tablas

Tabla 1 Población: Padres de familia de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022 .....	16
Tabla 2 <i>Nivel estrategia operacional dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	21
Tabla 3 <i>Dimensiones de estrategia operacional dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador</i> .....	21
Tabla 4 <i>Nivel de proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	22
Tabla 5 <i>Dimensiones de proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	22
Tabla 6 <i>Nivel de relacion entre estrategia operacional y el proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	23
Tabla 7 <i>Nivel de relación la formulación de estrategias y el proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	24
Tabla 8 <i>Nivel entre implementación de estrategias y el proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	25
Tabla 9 <i>Nivel entre evaluación de estrategias y el proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa, Guayaquil Ecuador, 2022</i> .....	26

## Resumen

La investigación comprobó la relación entre la estrategia operacional y el proceso de matrícula dentro de una Unidad Educativa Guayaquil – Ecuador, 2022. La investigación fue de tipo básica y se realizó bajo el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional simple. Se tomó en consideración como muestra a 292 padres de familia usando como medio estadístico el software SPSS para procesar la recolección de los datos realizada, se empleó la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios de 27 y 21 reactivos por variable estudiada, sometidos a pruebas de validez mediante el juicio de expertos, obteniendo un grado de confiabilidad de 0.93 a través del Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable estrategia operacional y de 0.91 en el instrumento de la variable proceso de matrícula. Como resultado se logra determinar que existe un alto grado de significatividad con un  $p=0.000$  y un coeficiente de Spearman  $Rho = 0.996$  Se concluye que es necesario fortalecer la estrategia operacional a fin de que el proceso de matrícula se optimice y suba a nivel aceptable por los padres de familia.

**Palabras clave:** Estrategia operacional, proceso, matrícula.

## **Abstract**

The research verified the relationship between the operational strategy and the enrollment process within an Educational Unit Guayaquil - Ecuador, 2022. The research was of a basic type and was carried out under the positivist paradigm, quantitative approach, non-experimental, transversal, descriptive design, simple correlation. 292 parents were taken into consideration as a sample, using the SPSS software as a statistical means to process the data collection carried out, the survey technique was used, with two questionnaires of 27 and 21 items per variable. studied, subjected to validity tests through expert judgment, obtaining a degree of reliability of 0.93 through Cronbach's Alpha for the instrument of the operational strategy variable and of 0.91 in the instrument of the enrollment process variable. As a result, it is possible to determine that there is a high degree of significance with a  $p=0.000$  and a Spearman Rho coefficient = 0.996. It is concluded that it is necessary to strengthen the operational strategy so that the enrollment process is optimized and rises to an acceptable level by the parents.

**Keywords:** Operational strategy, process, enrollment.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VALVERDE RODRIGUEZ WILFREDO GERARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIA OPERACIONAL Y EL PROCESO DE MATRÍCULA DENTRO DE UNA UNIDAD EDUCATIVA GUAYAQUIL - ECUADOR, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ DIAZ GEANELLA STEPHANIA, 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 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, 15 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VALVERDE RODRIGUEZ WILFREDO GERARDO <b>DNI:</b> 17896863 <b>ORCID</b> 0000-0002-8822-7642	Firmado digitalmente por: WVALVERDERO el 15- 08-2022 16:57:49

Código documento Trilce: TRI - 0415857