



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Guayaquil, 2022

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

Maestro en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Zapata Liberio, Vicente Xavier ([orcid.org/0000-0003-4070-5286](https://orcid.org/0000-0003-4070-5286))

**ASESOR:**

Dr. Briones Mendoza Mario Napoleón ([orcid.org/0000-0001-9494-0850](https://orcid.org/0000-0001-9494-0850))

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

PIURA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a Dios principalmente, por haberme dado la vida para llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por el cariño y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi esposa por ser mi complemento y ayuda idónea. Sin su apoyo, no hubiera culminado este proyecto de mi vida.

A mis hijos que son mi mayor motivación, deseo que este trabajo sea ejemplo para que sigan instruyéndose.

*Vicente Xavier Zapata Liberio*

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero usar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres por darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi esposa por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

Agradezco a mis compañeros, por su ayuda desinteresada y oportuna para la realización de este proyecto.

También quiero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, directivos y profesores por la organización del programa de Maestría en Administración de la Educación.

*Vicente Xavier Zapata Liberio*

# Índice

## Tabla de contenido

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación: .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimiento .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
Referencias.....	37
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de las variables	
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	

Anexo 4: Matriz de validación de expertos

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento

Anexo 7: Consentimiento informado

Anexo 8: Evidencia Fotográfica

Anexo 9: Propuesta y validación

## Índices de tablas

Tabla 1. Personal directivo y docente de Nuestra Señora del Carmen de Guayaquil, 2022.....	15
Tabla 2. Dimensión elementos intangibles.....	18
Tabla 3. Dimensión fiabilidad .....	20
Tabla 4. Dimensión capacidad de respuesta.....	21
Tabla 5. Dimensión seguridad.....	22
Tabla 6. Dimensión empatía .....	23

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación presentó como objetivo general “Proponer el diseño de un manual de procesos administrativos para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo de una institución de Guayaquil, 2022”. La investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, de nivel descriptivo y propositivo. En el estudio participaron 45 docentes y 5 directivos de la institución educativa “Nuestra Señora del Carmen”, la técnica de investigación fue la encuesta, para la recolección de datos se utilizó un instrumento validado mediante el juicio de expertos y con un buen nivel de confiabilidad del 0,973 en el Alfa de Cronbach. Los resultados presentan a la institución en un nivel aceptable respecto a la calidad del servicio educativo que ofrecen a los usuarios internos y externos, derivando del análisis descriptivo realizado aspectos que se pueden potenciar notablemente y que permitirán mantener un elevado nivel de calidad de servicio educativo través del Manual de Procesos Administrativos estructurado para la institución. Se recomienda continuar manteniendo el nivel de calidad de servicio educativo en óptimas condiciones destacando la capacidad de respuesta, el manejo de los elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y empatía que poseen los clientes de la entidad educativa.

**Palabras clave:** manual de procesos administrativos, calidad de servicio educativo, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The present research work presented as a general objective "Propose the design of a manual of administrative processes for the improvement of the quality of the educational service of an institution of Guayaquil, 2022". The research was framed in the quantitative approach, basic type, non-experimental design, descriptive and propositional level. 45 teachers and 5 directors of the educational institution "Nuestra Señora del Carmen" participated in the study, the research technique was the survey, for data collection an instrument validated by expert judgment and with a good level of reliability was used. of 0.973 in Cronbach's Alpha. The results present the institution at an acceptable level regarding the quality of the educational service offered to internal and external users, deriving from the descriptive analysis carried out aspects that can be significantly enhanced and that will allow maintaining a high level of quality of educational service through of the Administrative Processes Manual structured for the institution. It is recommended to continue maintaining the level of quality of educational service in optimal conditions, highlighting the responsiveness, the handling of tangible elements, security, reliability and empathy that the clients of the educational entity possess.

**Keywords:** manual of administrative processes, quality of educational service, response capacity.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

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

Yo, BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Manual de procesos administrativos para mejorar la calidad del servicio educativo en una institución de Guayaquil, 2022", cuyo autor es ZAPATA LIBERIO VICENTE XAVIER, 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, 08 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BRIONES MENDOZA MARIO NAPOLEON <b>DNI:</b> 02888153 <b>ORCID</b> 0000-0001-9494-0850	Firmado digitalmente por: MBRIONESM el 16-08- 2022 19:05:32

Código documento Trilce: TRI - 0402869