



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Mejoramiento de atención a padres de familia mediante
automatización de procesos de la Escuela de Educación Básica

Zenón Macías vera, Guayas, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Cruz Mejillones, Jennyfer Anabell (ORCID:0000-0003-1818-8606)

ASESORA:

Dra. Vargas Farías, Ana Melva (ORCID:0000-0003-4402-7857)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad de servicio

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a:

A mis padres Claudia Mejillones y Ramón Cruz quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer las adversidades porque Dios está conmigo en todo momento.

A mi esposo y a mi hija por su inmenso cariño y apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis logros y metas.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi tutora de tesis Dra. Vargas Farías Ana Melva quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación, pero sobre todo a esa amistad brindada en cada clase.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad César Vallejo – Piura.

Índice de contenidos

Carátula	I
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Índice de contenidos	V
Índice de tablas	VII
Índice de gráficos	VII
Índice de abreviaturas	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.1.1. Tipos de investigación	11
3.1.2. Diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15

3.4.2. Validez	15
3.4.3. Confiabilidad	16
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. REFERENCIAS	30
IX. ANEXOS	35
Anexo 1. Propuesta	
Anexo 2. Declaratoria de originalidad (autor/a)	
Anexo 3. Declaratoria de autenticidad (asesora)	
Anexo 4. Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 5. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 6. Validez de instrumentos	
Anexo 7. Confiabilidad de instrumentos	
Anexo 8. Ficha técnica de instrumentos	
Anexo 9. Autorización Institucional	

Índice de tablas

Tabla N°1 Población de padres de familia EEB Zenón Macías.....	14
Tabla N°2 Coeficiente Alta Media de Cronbach.....	16
Tabla N°3 Nivel de Atención a padres de familia.....	18
Tabla N°4 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	20
Tabla N°5 Niveles de Valores de atención	21
Tabla N°6 Niveles de Accesibilidad de la Información	22
Tabla N°7 Ficha de validación de expertos.....	24

Índice de gráficos

Gráfico N°1 Nivel de Atención a padres de familia.....	19
Gráfico N°2 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.....	20
Gráfico N°3 Niveles de Accesibilidad de la Información.....	22
Gráfico N°4 Niveles de Valores de atención.....	23

Índice de Abreviaturas

FODA; Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas.

SIEH; Sistema Integrado de Encuestas de Hogares.

ENEMDU; Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo.

INEC; Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

TIC; Tecnologías de la Información y la Comunicación.

FEEDBACK; retroalimentación.

GAD; Gobierno Autónomo Descentralizado.

ISO; International Organization for Standardization.

SGC; Sistema de Gestión de Calidad.

ART; Artículo

EEB; Escuela de Educación Básica

BID; Banco Interamericano de Desarrollo

RESUMEN

Este trabajo de investigación descriptiva propositiva se desarrolló con base a los datos recabados de la muestra de 120 padres siendo una población de 150 padres de familia de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera del cantón Playas de la provincia del Guayas del Ecuador. Información recabada a través de una encuesta para identificar la calidad de atención a padres de familia en la institución mencionada; haciendo énfasis en la capacidad de respuesta, la accesibilidad de la información y los valores de atención aplicados; con la finalidad de proponer un plan de mejoramiento de atención a padres de familia mediante la implementación de la automatización de procesos administrativos con la utilización de herramientas tecnológicas y analógicas que permitan a la institución mantener un enfoque de mejora continua y desarrollar protocolos de calidad de atención medibles, cuantificables y sobre todo sustentables en el tiempo.

Palabras clave: Mejora Continua, Calidad de los Servicios, enfoque al cliente, automatización.

ABSTRACT

This proposed descriptive research work was developed based on the data collected from the sample of 120 parents being a population of 150 parents of the School of Basic Education Zenón Macías Vera Basic of the canton Playas of the province of Guayas of Ecuador. Information collected through a survey to identify the quality of attention for parents in the institution

in the above-mentioned institution; emphasizing responsiveness, accessibility of information and care values applied; with the purpose of proposing a plan for the improvement of care for parents through the implementation of the automation of administrative processes; with the purpose of proposing a plan of improvement of care for parents through the implementation of the automation of administrative processes with the use of technological and analog tools that allow the institution to maintain an improvement approach continuous and develop quality of care measurable, quantifiable and above all sustainable over time.

Keywords: Continuous Improvement, Quality of Services, customer focus, automation

I.- Introducción

Durante el transcurso del tiempo, han existido diversos procesos administrativos dentro de los diferentes establecimientos educativos tanto públicos como privados, estos procesos con respecto a la atención administrativa han variado con el paso del tiempo, por el cual se procede a la realización del presente trabajo de investigación, en donde la participación de los padres de familia en términos administrativos se ha caracterizado por ser importante en las decisiones del ámbito educativo, es por ello que uno de los problemas más evidentes y comunes que existen en las diferentes instituciones educativas, es la falta de atención hacia los padres de familia y la falta de potencialización en los procesos administrativos para así satisfacer las necesidades que requieren los mismos durante el periodo lectivo.

Al mencionar las necesidades que requieren los padres de familia o representantes legales de los estudiantes es imprescindible hablar de la calidad de servicio, teniendo como eje central una atención óptima, siendo indispensable para cualquier tipo de organización la existencia de una comunicación efectiva y una excelente atención al cliente, quién hoy en día ocupa un lugar destacado e importante para el desarrollo corporativo o institucional.

A nivel mundial las organizaciones macro y micro destacan una calidad de excelencia como elemento competitivo, valorando al cliente. En estudios que se realizaron, Sofyan (2019) menciona que la confiabilidad, agilidad de respuesta, confianza, empatía y tangibilidad son los pilares de la calidad de un servicio (pág. 31).

Es por ello, que en todos los países unos de los procesos de automatización de los recursos en el área administrativa es la planificación la cual se entiende como el principio de la administración, es el lugar donde se constituyen los métodos a seguir y las estrategias que se deben de ejecutar en todos los establecimientos sean estos educativos, comerciales, industriales

entre otras organizaciones, teniendo en cuenta una herramienta esencial como lo es el FODA para el desarrollo de una vida institucional aprovechando las fortalezas y oportunidades que se presentan para así disminuir las debilidades y enfrentar las amenazas a las que se expone la empresa, en el caso de estudio, la institución educativa. Dicha planificación será para el mejoramiento de atención a los padres de familia en materia de educación, la planificación podría efectuarse a corto y mediano plazo dependiendo de los trámites a desarrollar.

En Ecuador la importancia de la calidad del servicio es considerada en las Administraciones Públicas, según el Sistema Integrado de Encuestas de Hogares donde establece la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (Sieh-Enemdu-2008) en el ítem de la Calidad de los Servicios, indica como información general, la legalidad, ética, y participación incluyendo la calidad de atención, enfocado al estudio de como percibe el ciudadano promedio el funcionamiento de la Administración Pública, cuyos resultados serán analizados para proponer mejoras que permitan satisfacer lo que el país requiere. (Inec, 2008)

Sin embargo, según lo que argumentó Carrasco (2017), que en las instituciones educativas públicas y privadas la atención al padre de familia en muchas ocasiones no es priorizada, debido a que en su mayoría sólo se presenta un enfoque hacia los estudiantes. Lo que ha plasmado en instituciones educativas una cultura de escasa relación entre el personal directivo y padres de familia. Es de esta forma que el presente trabajo señala los aspectos teóricos indispensables de la institución educativa respecto a la calidad y la automatización de los procesos administrativos.

La Escuela de Educación Básica “Zenón Macías Vera”, objeto de estudio, está ubicada en el Cantón General Villamil Playas, y actualmente no presenta un protocolo a realizar en cuanto a procesos administrativos, académicos y de servicios que requiere toda institución, debido a la reciente problemática se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo se mejoraría la

atención a padres de familia mediante la automatización de procesos de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera de Playas para el año 2021? Según esta problemática podemos identificar los factores actuales de las inconformidades como; la falta de línea de mando entre los miembros de la comunidad, lo que genera conflictos, malestar de los usuarios (padres de familia) al solicitar alguna atención ya que esta generalmente no es atendida eficientemente, muchas veces resulta ser confusa o compleja lo que entorpece y disminuye la confianza de la comunidad educativa afectando la situación económica de la institución, teniendo una curva descendente en los adscritos, esta situación revela que nuestro objetivo general deberá enfocarse en: Diseñar un plan de automatización de procesos para mejorar la calidad de atención a padres de familia e identificar los niveles de atención a padres de familia en la escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera.

mejorar la atención a padres de familia diseñando un plan de automatización de procesos, dando una solución oportuna al problema encontrado en la localidad educativa.

Los objetivos específicos planteados son:

Describir los niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera; Describir los niveles de la dimensión valores de atención en la escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera; Describir los niveles de la dimensión accesibilidad a la información en la en la escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera y finalmente Validar el Plan de automatización de procesos para mejorar la calidad de atención de los usuarios

II.- Marco Teórico

En la actualidad la situación económica está ligada a una mayor competitividad generada por la globalización e internacionalización, unido al comportamiento de los mercados y la crisis a nivel mundial, exigen cambios profundos en el manejo corporativo del sector educativo. Dentro del sector educativo, las instituciones están viviendo un alto nivel competitivo en donde la calidad supone una ventaja difícil de superar y las referencias externas favorecen la imagen institucional ampliando la lista de clientes (Sánchez Hernández, Martínez Tur, González Morales, & Ramos, 2009).

Por tanto, la atención al cliente dentro de una organización se considera como la suma de esfuerzos que se despliegan para solucionar y despejar las dudas o inquietudes que presenten los consumidores o clientes de un bien o servicio ofertado (Brown, 1992, pág. 3). Para una empresa es necesaria la fidelización de sus clientes, brindar un alto nivel de confianza y generar referencias positivas hacia sus clientes, y todo esto radica específicamente en el trato o atención que este recibe y la experiencia que se generó a partir de la atención, esto dará paso a referidos y recomendaciones del servicio o producto, de donde proviene la gran importancia de una buena atención al cliente (Brown, 1992, pág. 122).

Las funciones principales de la atención al cliente según Goodman (2015), quien tiene más de 30 años de experiencia en estudios realizados en los Estados Unidos para importantes empresas como Coca Cola, Toyota, American Express entre otras, indica que hay que despejar las dudas del cliente, concretar la venta, resolver inquietudes o reclamos y dar soluciones técnicas y prácticas de uso del producto (pág. 42).

Asimismo, en el Ecuador según expertos citados en la publicación del diario "El Universo" del 26 de abril de 2018, existen falencias y una falta de cultura de atención al cliente lo que refleja en las críticas de clientes, sobre todo provenientes de usuarios de los sistemas públicos, quienes sienten mucha desconformidad debido al desinterés de los servidores públicos que de

una u otra forma serían empleados de los usuarios, destituyendo la relación causa- efecto, sin clientes o consumidores, no existiría la necesidad de crear un servicio para satisfacción del cliente.

El INEC (2008), realizó una encuesta al 7% de la población que fue entrevistada sobre las razones de quejas o reclamos en las instituciones públicas, las cuales las causas de inconformidad son: por la insuficiente información (14,3%); por falta de profesionalismo de funcionarios (15,8%); y por incompreensión del problema (24,6%). Contradictoriamente el Ecuador se convirtió en el sexto país con más altos índices de eficiencia del sector público, según estudio realizado en el periodo 2011 al 2015 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el alto índice de eficiencia se trata por el cumplimiento de la Carta Interamericana de la función pública en lo que a prácticas laborales se refiere. En cambio, para Lady Briones, subgerente de Marketing y Alianzas Estratégicas de Forthright Trade Solutions (Empresa encargada de orientar a empresarios en negocios internacionales), manifiesta que las condiciones de trabajo y la falta de incentivos laborales conllevarían a comportamientos desfavorables en los empleados para las empresas en lo referente a la imagen corporativa frente a sus clientes o el mercado específico de acción, es decir, el problema radica no solo en los empleados, sino en el empleador.

Las dimensiones que reflejan la medición de satisfacción de usuarios atendidos por una empresa generalmente son: la capacidad de respuesta, los valores de atención, accesibilidad a la información, entre otras. En lo que coinciden (Cottle, 1991) en su libro “El Servicio Centrado en el Cliente”, en el cual, determina la capacidad de respuesta como el cumplimiento óptimo de los tiempos fijados para una determinada acción y atención dando una solución efectiva a las inquietudes del cliente (pág. 40).

Al igual que los valores de atención según Brown (1992, pág. 42), donde destaca los valores profesionales, la comunicación efectiva enfocados siempre a una atención personalizada, ya que, cada cliente tiene sus propias

inquietudes y necesidades, aunque se solucionen con el mismo producto o servicio. Finalmente, Guenaga (2007) en el artículo sobre “La Accesibilidad y las Tecnologías en la Información y la Comunicación” publicado por la revista Trans, de traductología de la Universidad de Málaga- España, definen como un elemento de vital importancia el acceso a la información por medio de los TIC’ s para garantizar un feedback. Lo que sugiere que para una atención efectiva existe la necesidad de una personalización con el cliente y una retroalimentación posterior a la atención. El servicio de atención al cliente es parte fundamental en la venta de bienes o servicios y se constituye como un proceso dentro de la cadena de valor de cualquier empresa y como todo proceso va a requerir de una mejora, donde se deba evaluar constantemente, porque son las falencias percibidas por el cliente (Lira Mejía, 2009).

Como antecedentes (Gavilanes, 2017) en su tesis doctoral en gestión de empresas plantea la importancia de entender la Calidad Total, más allá del concepto completo y evolucionado de otras aristas más básicas de la palabra Calidad; implica un principio de trabajo, e incluso de vida y un camino hacia la excelencia. En este sentido, la Calidad Total, gestión por Calidad o gestión por Calidad Total, es una estructura de gestión que centra la estrategia de la empresa en dar al cliente lo que necesita y cuando lo necesita, de la manera más eficiente posible.

(Vallejo, 2020) en su tesis doctoral en administración de empresas evidencia que la automatización de procesos y virtualización de documentos dentro de la organización, entre clientes o incluso entre organizaciones, permite la integración de información de manera rápida y eficaz y sobre todo la satisfacción que puede tener el cliente y los colaboradores debido a que su trabajo es cada vez más eficiente.

La mejora de procesos es un procedimiento con el que las organizaciones pretenden disminuir los errores y mejorar sus indicadores llevando a cabo un levantamiento de información de primera mano, es decir, en el sitio donde se ejecutan cada una de las actividades o procesos. Es

probable que se piense que no podemos optimizar el cien por ciento de los procesos de una organización, ya que, en ellos intervienen muchas variables y factores que impiden el análisis minucioso de cada uno de los procesos, por lo que las empresas se centran en aquellos que estén generando más deficiencias, corrigiéndolos en las medidas de sus posibilidades y gestionando soluciones en forma continua hasta lograr la reducción del peligro y el control total de dicho proceso. En los últimos años, las organizaciones están dando mayor prioridad a la calidad y enfocan sus procesos al ciclo de la mejora continua, aplicando el uso de nuevas tecnologías, para complacer las altas demandas de sus consumidores o clientes. Entre las prioridades de las organizaciones al determinarse a mejorar sus procesos está la reducción de ineficiencias, para eliminar o disminuir las consecuencias derivadas de estas, reducir los tiempos en los ciclos, reducir los costos de los procesos, mejorar la atención o calidad de servicio y/o productos dirigidos a sus clientes consumidores (Duque, 2006, págs. 92-99).

En países como Colombia, se plantea la innovación como una onda explosiva que dará solución a los problemas y demandas de los mercados y consumidores, esto desemboca en nuevos métodos, que a su vez conlleva a que los trabajadores se capaciten, mejorando su capacidad laboral y esto a su vez impulsa mejores índices en la calidad de productos o servicios, coincidiendo así con la teoría de Senge (1990), sobre el aprendizaje en la organización "La Quinta Disciplina", donde define que la empresa aprende de sus propias experiencias fortaleciéndose frente a los problemas, y la teoría de Garvín (2000), que expone en su libro "Crear una Organización que Aprende", en la cual se define al aprendizaje como un eslabón fundamental para mejorar los procesos en la organización, ya que, se generaría una cadena de mejoras que llegarán hasta la satisfacción del usuario al percibir este cambio en la calidad del producto o servicios recibidos (Turriago, 2002).

Un gran ejemplo a gran escala, sobre el manejo de la calidad en servicios automatizados lo da la provincia del Guayas, en la que destacan a las funciones públicas en la optimización de procesos, siendo el Gobierno

Autónomo Descentralizado de Guayaquil (GAD- G), la entidad con mayores índices de automatización de procesos de cara al usuario. Esta cuenta con un balcón de servicios online que permite una interacción directa con los usuarios y reduce los tiempos de atención y tramitología de los procesos, además de brindar una atención personalizada según el tipo de caso y cliente, esto le ha permitido ganar la confianza de sus usuarios y la admiración de otras entidades que toman este modelo de gestión como referente a seguir e incluso ha sido merecedora de premios nacionales y de la región destacando por la gestión de sus procesos en la simplificación de trámites y tiempos de respuesta (Ekos, 2014).

La automatización de procesos es la integración de tareas de tal forma que optimicen los tiempos aplicados a cada una de ellas, reduciendo los costos y la posibilidad de existencia de errores humanos o cuellos de botella (Sánchez, 2009). Con el despegue de la automatización de procesos en todas las industrias, incluyendo la educación, existe la duda, lo cual incita a preguntarse si la tecnología en algún momento reemplazará por completo a los docentes, evidentemente la educación es la industria más difícil de automatizar, según McKinsey Company (2018) en un estudio realizado en la comunidad Europea, al analizar los desarrollos tecnológicos aplicados a los procesos educativos, donde se determinó que para lograr el remplazo de docente se debe considerar muchos factores de alta complejidad, ya que esta actividad es mucho más que la transferencia de información y conocimiento entre docente y estudiante, por lo que, se requiere una tecnología compleja de inteligencia artificial y emocional para al menos acercarse a la posibilidad.

Por ahora la automatización en los procesos educativos conlleva un enfoque direccionado a la optimización de recursos y calidad de los procesos administrativos, acercando estos servicios al cien por ciento de su comunidad y al mismo tiempo ampliar su campo de acción generando mayor competitividad y captando nuevos clientes (Padres de familia), conociendo que en la actualidad la mayoría de la población económicamente activa representa a un estudiante, es decir, un representante o familiar necesita

realizar las actividades colaterales a la educación del niño o adolescente que se está educando, y dichas actividades forman parte del proceso como los pagos, el seguimiento al rendimiento académico, actualización de datos, solicitudes, promociones, entre otros, en la menor cantidad de tiempo posible donde incluso se podría agregar la modalidad virtual, para que el representante legal pueda mantener la atención también en su campo laboral o el enfoque de otras actividades que requiera la estancia en un lugar específico sin la necesidad de movilizarse hacia la escuela o institución educativa (Bbc, 2017).

Uno de los procesos que podrían automatizarse en el campo de la educación referente a maestros y personal administrativo, es en el proceso de control de asistencia, donde también se implementó un sistema automatizado para satisfacer las necesidades de los docentes y de la de área administrativa y con ellos recolectar información de forma rápida y eficiente, ayudando al departamento de Inspectoría a tomar decisiones pertinentes en cada caso presentado (Tusa Pilapanta, 2015)

La ISO 9001-2015 es la norma orientada a la satisfacción del cliente mediante la optimización de procesos con enfoque a la calidad total, esta norma inicialmente presentaba un enfoque industrial, pero con el paso del tiempo se logró publicar una norma que se adapte también a las empresas de servicios donde las instituciones educativas representan un valor significativo ya que los servicios educativos- administrativos suelen ser extensos y en su efecto de carácter variado.

Los procesos educativos detallados dentro de las normativas ISO para enfocar un proceso de mejoras para una posterior análisis para automatización tiene como base inicial la: aprobación de los planes de estudio y programas educativos; luego, adquirir materiales y recursos para desarrollar los procesos y administrar dichos recursos en forma eficaz; después, establecer un programa para el proceso de admisión y en base al plan de estudios, analizar el currículo profesional requerido para el cumplimiento del

mismo; posterior a ello, se efectúa el plan de contratación del personal administrativo y docente; siguiendo al establecimiento y distribución de políticas corporativas de institución como el plan curricular; a continuación, prosigue la distribución del Centro Educativo, considerando una proyección futura con las instalaciones de laboratorios y biblioteca; para seguir con el establecimiento de un plan de marketing y comercialización de servicios ofertados; luego, distribuir la carga horaria de docencia para dar cumplimiento con los planes de estudios aprobados inicialmente por la entidad reguladora; proporcionar las herramientas e insumos requeridos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en este punto ya es necesario entablar un plan de evaluación y verificación de metas; para finalizar, hay que determinar las acciones correctivas para mantener el proceso de calidad y mejora continua, donde se debe revisar, evaluar y actualizar los planes de estudio, asignar los recursos para mantener el proceso de mejora con enfoque de calidad, difundir y verificar que los objetivos estén claros para que todo el personal aporte a mantenerlos y mejorarlos, distribuir manuales de funciones y responsabilidades, y establecer un plan de formación continua para el personal docente y administrativo. Para la ejecución y control de estos procesos, deberán todos ser medibles y cuantificables, donde se implementará un sistema de indicadores de gestión educativa, manteniendo un registro físico y digital de los avances o cambios efectuados en los mismos para la mejora continua (Iso, 2015).

La Institución Educativa es de carácter privado, está ubicada en la Av. Ab. Jaime Roldós Aguilera, en la ciudadela la Victoria del cantón Gral. Villamil Playas de la provincia del Guayas- Ecuador, está regulada por el Distrito de Educación 09D22 Playas, su representante legal es la Bióloga Roció Macías Tomalá, en su calidad de Rectora y propietaria se ha comprometido a establecer un plan de mejoras y dar cumplimiento a lo dispuesto por el Distrito Educativo, que es el ente regulador.

III.-Metodología

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Con base a lo detallado por (Gomez, 2012) la investigación generalmente busca solucionar problemas en el ámbito educativo, social, científico, filosófico, etc. De modo que, es un proceso que requiere alcanzar un conocimiento direccionado, para orientar o contribuir la presencia de la especie humana en cualquier campo de conocimiento humano p.9

3.1.1 Tipos de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo cuantitativo ya que se recolectó datos relevantes sobre la situación actual identificando la desaprobación o inconformidad existente en las actividades de atención a padres de familia y los procesos administrativos en general de Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera del cantón Playas en la provincia del Guayas durante el periodo 2021 – 2022. Con la finalidad de establecer los niveles de las dimensiones y los indicadores de la atención a padres de familia para determinar una solución propositiva.

Tamayo y Tamayo definen a la investigación como: un proceso que, mediante la aplicación del método cuantitativa procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. (Tamayo, 2004) p. 21

3.1.2 Diseño de investigación

Este trabajo de investigación está diseñado en forma descriptivo-propositivo, ya que, una vez levantada la información con las encuestas, procedemos a evaluar los datos aplicando teorías de investigación y posibles planteamientos para determinar una propuesta de mejoramiento de atención a padres de familia mediante automatización de procesos de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera del cantón Playas Villamil en la provincia del Guayas en el periodo 2021 – 2022 (Correa Calle, 2012, pág. 58).

3.2.- Variables y operacionalización

Variable teórica: Atención a padres de familia

Definición conceptual

La variable teórica es el tipo de variable que debe ser medida para poder plantearla ya que a simple vista no puede ser analizada.

Se ha determinado la variable teórica como la atención a padres de familias y/o representantes legales de los estudiantes inscritos en el periodo 2021 - 2022 en la escuela de Educación Básica Zenón Macías vera que será el problema para analizar, al cual, se concluirá con una propuesta que dará solución al mismo.

La atención a padres de familia se considera como la suma de esfuerzos que se despliega para solucionar y despejar las dudas o inquietudes que presenten los consumidores o clientes de un bien o servicio ofertado (Brown, 1992, pág. 3)

Variable Fáctica: Automatización de procesos

La automatización de procesos es considerada la espina dorsal de la calidad en la atención al cliente, esto llevado al servicio educativo exige que las instituciones enfoquen la requerido para satisfacer las necesidades de los padres de familia en cuanto a las inquietudes de los procesos existentes relacionados a la educación de sus representados (estudiantes). (Duque, 2006)

Definición operacional

La variable atención a padres de familia es analizada por 3 dimensiones fundamentales: capacidad de respuesta, valores de atención y accesibilidad de la información.

Dimensiones:**Capacidad de respuesta.**

- Canales de atención.
- Tiempos de respuesta.
- Dominio de Tema.

Valores de atención:

- Comunicación efectiva.
- Valores Profesionales.
- Atención personalizada.

Accesibilidad de la Información:

- Tecnología.
- Seguimiento de caso.
- Seguridad.

3.3.- Población y muestra

Para que un razonamiento tenga la característica de inducción completa, es necesario conocer con exactitud el número de individuos o fenómenos que integran el estudio, para tener la certeza de que los datos incluidos en este estudio pertenecen a cada uno de los individuos o fenómenos en cuestión. Ahora bien, estos razonamientos pueden ser posibles cuando la cantidad de individuos o fenómenos que se generalizan son limitados. (Alan, 2002) p.58

3.3.1. Población

La población son los elementos que se analizarán para determinar nuestro estudio de campo que nos ayudará a entender el problema, estudiando el comportamiento de los individuos involucrados, dado el caso de espacio y tiempo actual siendo la comunidad de los representantes legales o padres de familia (Onofre, 2015, pág. 17).

Tabla 1.

Población de padres de familia de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera en el periodo lectivo 2021-2022

PADRES DE FAMILIA	TOTAL
INICIAL	6
1ER GRADO	18
2DO GRADO	15
3ER GRADO	16
4TO GRADO	16
5TO GRADO	12
6TO GRADO	16
7MO GRADO	14
8VO GRADO	12
9NO GRADO	13
10MO GRADO	12
TOTAL	150

3.3.2 Muestra

Para nuestra investigación aplicaremos una muestra aleatoria simple, es decir que elegiremos una determinada cantidad de individuos que mantenga una representación significativa de la población. Es una determinada parte de la población, escogida aleatoriamente, en la que el estudio de campo se centrará, esta se obtiene dependiendo del tamaño de nuestra población, el grado fiabilidad o nivel de confianza que deseamos aplicar y el margen de error permitido según nuestro tipo de investigación (Vivanco, 1950, pág. 62).

Siguiendo este lineamiento la muestra de nuestra encuesta para el presente trabajo de investigación se determina a partir de la cantidad de estudiantes inscritos en el periodo 2021 – 2022 en lo que encontramos que existen 162 estudiantes matriculados, existiendo casos de parentescos se registra 150 padres de familia o representantes legales; por lo que:

Población Total p: $N = 150$ y como muestra 120 padres de familia considerando el grado de fiabilidad y nivel de confianza que deseamos aplicar.

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se procede a aplicar la técnica de la encuesta a los padres o madres de familia y representantes legales de los estudiantes de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera. No sin antes aplicar lo expuesto por (Jorge, 2018, pág. 6) que da paso a una encuesta previa como “pretest” para culminar de cuadrar el formulario de tal forma que represente las interrogantes necesarias para obtener los datos que permitan un ahondamiento claro en el problema y la propuesta.

(Peinado, 2018, pág. 468) Un cuestionario bien enfocado es un pilar fundamental para recabar los datos requerido para nuestro proceso investigativo. Se aplicará como instrumento el cuestionario de 27 preguntas que recogen datos influyentes en los procesos de atención al usuario para determinar los niveles de aceptación y/o afectación a la calidad del servicio, las calificaciones de la calidad brindada en las atenciones que hayan experimentados y se reflejará con la escala de Likert ya que mide las actitudes favorables o desfavorables e incluso neutras, y se clasifican en:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

3.4.2. Validez

Las técnicas e instrumentos de este trabajo de investigación fueron validadas por la opinión profesional de tres expertos con acreditación de magísteres en administración de la educación, los cuales se anexan en el presente trabajo.

3.4.3. Confiabilidad

Para certificar la confiabilidad de los datos de la encuesta se aplicó el Alfa de Cronbach este es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951. Este dato estadístico fue ejecutado por un experto con formación profesional de maestría en administración educativa.

Tabla 2. Coeficiente de medida Alfa Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	27

3.5.- Procedimiento

Al realizar, presentar y validar el cuestionario, considerando los parámetros de confiabilidad, se plasmará un formato que se presentará a las autoridades de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera, solicitando la autorización para proceder a reunión general con la población en estudio, exponer el trabajo, reafirmando el objetivo, plantear un mejoramiento de atención a padres de familia mediante la automatización de procesos, luego recopilar la información de la población, es decir los padres de familia o representante legal de los estudiantes inscritos en el periodo 2021-2022 que determina el número de personas necesarias para el cálculo de la muestra.

3.6.- Método de análisis de datos

En este proceso se desglosará la información recopilada, depurando los datos para centrar la investigación en conclusiones favorables para el cumplimiento del objetivo de la investigación, en este caso aplicable el método analítico e inferencial paramétrico (Martínez, 2014, pág. 326).

Los datos fueron tomados del levantamiento de información previa en la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera con la ejecución de una encuesta directa dirigida a los padres de familia y representantes legales registrados en el periodo 2021 – 2022, los cálculos de resultados se realizarán mediante la tabulación de datos, efectuando los análisis estadísticos requeridos para establecer las conclusiones y recomendaciones del planteamiento a la solución del problema, a través, de la propuesta para desarrollar un mejoramiento de atención a padres de familia mediante la automatización de procesos en la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera del cantón Playas en la provincia del Guayas durante el periodo 2021 – 2022.

3.7. Aspectos éticos

Se respetará la autonomía de la información y la confiabilidad de la misma.

La veracidad de los datos recabados en esta investigación, son de entera responsabilidad de la investigadora, respetando los acuerdos planteados por la institución respecto a los resultados.

Los resultados obtenidos se emplearán en beneficio de la institución y la investigadora con reciprocidad.

IV. RESULTADOS

A la luz de las respuestas obtenidas en el instrumento aplicado a los padres de familia se presentan los siguientes resultados:

Objetivo general

Identificar los niveles de atención a padres de familia en la EEB Zenón Macías Vera.

Tabla 3 Nivel de Atención a padres de familia

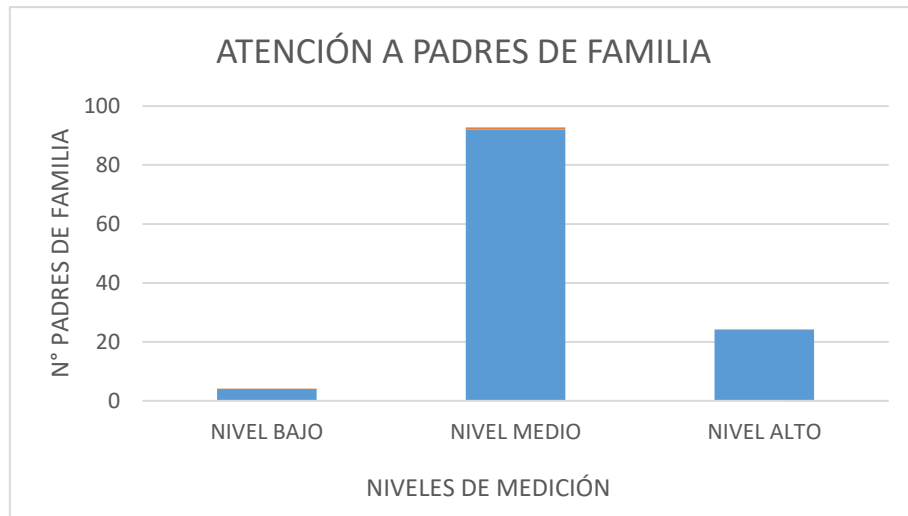
	N° PADRES DE FAMILIA	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	4	3%
NIVEL MEDIO	92	77%
NIVEL ALTO	24	20%
TOTAL	120	100%

Fuente: Cuestionario a padres de familia

DESCRIPCIÓN

Los resultados de la tabla de la aplicación del instrumento denotan la atención a padres de familia de la EEB Zenón Macías Vera. Legalmente inscritos en el periodo 2021 – 2022, observamos que el 3% (4) de los padres describe un nivel bajo de atención, mientras la mayoría representada por un 77% (92) de la muestra describen un nivel medio en la atención requerida y de igual forma existen un 20% (24) que registra un alto nivel de atención según lo descrito.

Figura 1: Tabla 2 Atención a padres de familia



Fuente: Tabla 3

CALCULO DE LA MEDIA ARITMETICA

$$X = \frac{X1 + X2 + Xn}{N}$$

$$X = \frac{11409}{120}$$

$$X = 95.07$$

Al calcular la media aritmética encontramos que la variable atención a padres de familia se encuentra en un nivel medio (76-105), según los estándares establecidos en nuestra ficha técnica (anexo 4) ya que el cálculo arroja una media de 95.07.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Describir los niveles de la dimensión capacidad de respuesta en la EEB Zenón Macías Vera.

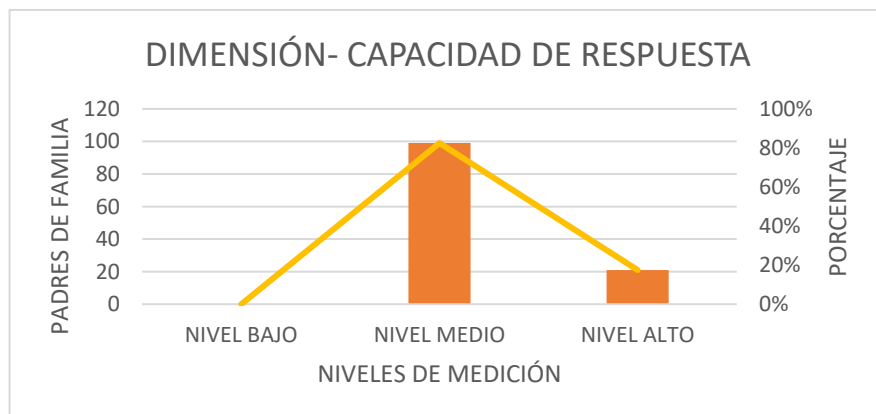
Tabla 4 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	N° PADRES DE FAMILIA	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	0	0%
NIVEL MEDIO	99	83%
NIVEL ALTO	21	18%
TOTAL	120	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a padres de familia

DESCRIPCIÓN

Los resultados de esta tabla (2) representan los valores obtenidos de la aplicación del instrumento en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta a los padres de familia de la EEB Zenón Macías Vera en el periodo 2021 – 2022; en la cual apreciamos que la población no presenta nivel bajo ya que 0% de los padres describieron esta acción, mientras el 18% (21) expresó su aceptación a los niveles de atención, de igual forma podemos palpar que el 83% demuestra un nivel medio es decir 99 de los 120 padres encuestados, de estos valores obtenemos el grafico (2)



fuentes tabla 4

CALCULO DE LA MEDIA ARITMETICA

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 \dots X_N}{N}$$

$$X = \frac{3639}{120}$$

$$X = 30.32$$

Al calcular la media aritmética encontramos que la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio (22-33), según los estándares establecidos en nuestra ficha técnica (anexo 4) ya que el cálculo arroja una media de 30.32

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Describir los niveles de la dimensión valores de atención de la EEB Zenón Macías Vera.

Tabla 5 Niveles de Valores de atención

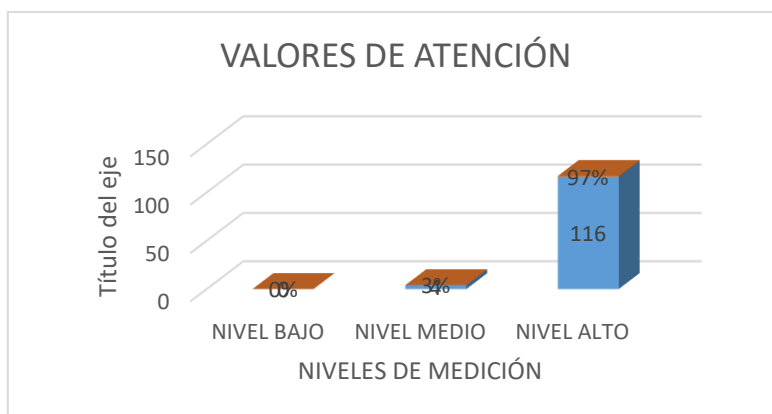
VALORES DE ATENCION	N° PADRES DE FAMILIA	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	0	0%
NIVEL MEDIO	4	3%
NIVEL ALTO	116	97%
TOTAL	120	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a padres de familia

DESCRIPCIÓN

La tabla 4 refleja los resultados obtenidos para la dimensión valores de atención, en la cual se obtuvo que el 97% (116) padres de familia presentan un nivel alto respecto a los valores de atención, un 3% (4) indicaron un nivel medio, y el 0% expreso nivel bajo. Estos datos se expresan en el siguiente gráfico.

Grafico 4



fuerza tabla 5

CALCULO DE LA MEDIA ARITMETICA

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 \dots X_N}{N}$$

$$X = \frac{4532}{120}$$

$$X = 37.76$$

Al calcular la media aritmética encontramos que la dimensión valores de atención se encuentra en un nivel alto (34- 45), según los estándares establecidos en nuestra ficha técnica (anexo 4) ya que el cálculo arroja una media de 37.76

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Describir los niveles de la dimensión accesibilidad a la información en la EEB Zenón Macías Vera.

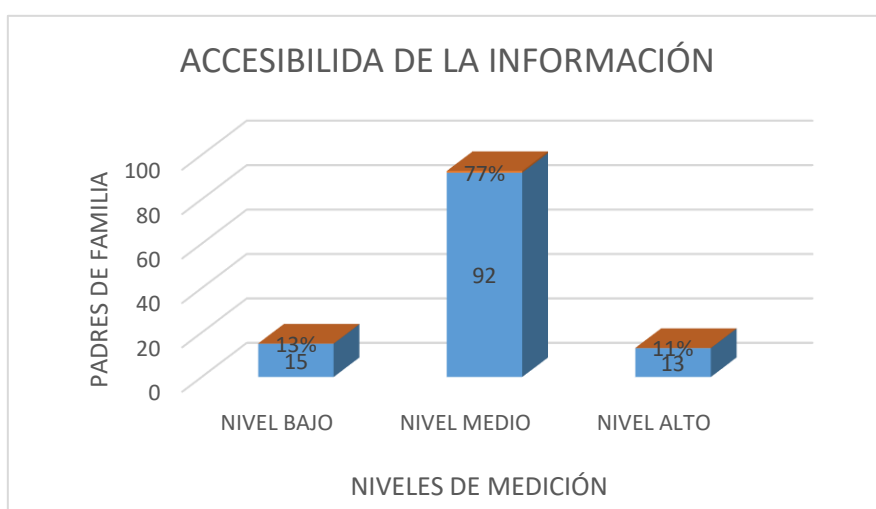
Tabla 6 Niveles de Accesibilidad de la Información

ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Nº PADRES DE FAMILIA	PORCENTAJE
NIVEL BAJO	15	13%
NIVEL MEDIO	92	77%
NIVEL ALTO	13	11%
TOTAL	120	100%

Fuente: Aplicación de instrumento a padres de familia

DESCRIPCIÓN

Los resultados presentados en la tabla 3 describen lo expresado en la aplicación del instrumento para la dimensión de accesibilidad de la información en la cual el 13% (15) de los encuestados expresaron un bajo nivel, el 77% (92) padres de familia indicaron tener un nivel medio de accesibilidad a la información y el 11% (13) expresaron estar satisfechos con un alto nivel de acceso a la información de la EEB Zenón Macías Vera. Para comprender mejor estos valores se presenta el grafico N°3 referente a la dimensión estudiada.



fuerza tabla 5

CALCULO DE LA MEDIA ARITMETICA

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_4 \dots X_N}{N}$$

$$X = \frac{3238}{120}$$

$$X = 26.98$$

Al calcular la media aritmética encontramos que la dimensión accesibilidad de la información se encuentra en un nivel medio (22-33), según los estándares establecidos en nuestra ficha técnica (anexo 4) ya que el cálculo arroja una media de 26.98

Una vez elaborada la propuesta se sometió a juicio de tres expertos, quienes validaron los instrumentos y luego su veredicto cuantitativo y

cualitativo, el cual permitió conformar una opinión consensuada sobre el tema de estudio, de acuerdo con las visiones libres, independientes y confidenciales de un grupo de expertos. Dicha ficha de valoración consideró aspectos como estructura y organización de la propuesta, problemática detectada, objetivos planteados, fundamentación, estrategias, metodología, recursos y su evaluación, obteniendo los resultados de la siguiente tabla.

EXPERTO	VALORACIÓN CUANTITATIVA	VALORACIÓN CUALITATIVA
Experto 1 Dr. Mario Briones Mendoza	80.55	Muy Buena
Experto 2 Dr. José Wesceslao Menacho Alvarado	85.27	Excelente
Experto 3 Mag. Elmer F. León Albines	80.27	Muy Buena
PROMEDIO	82.03	Excelente

Tabla 7 ficha de validación de expertos

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados está basada en la información obtenida de los padres de familia al aplicar los métodos de investigación para el mejoramiento de atención a padres de familia mediante automatización de procesos de la escuela de educación básica Zenón Macías Vera del cantón Playas Villamil en la provincia del Guayas en el periodo 2021 – 2022.

Nuestra primera dimensión hace referencia a la capacidad de respuesta en la cual los resultados de la encuesta reflejados en la tabla N° 2 indican que el 18% de los padres de familia encuestados expresa aceptación a los tiempos de respuesta, mientras el 83% de los encuestados indican un nivel medio de aceptación a los canales de respuesta con los que cuenta la escuela de educación básica Zenón Macías vera del cantón Playas Villamil en la provincia del Guayas en el periodo 2021 – 2022. Esto reafirma lo expresado por (Cottle, 1991) en su libro “Servicio centrado al cliente” en la que determina que la capacidad de respuesta es el tiempo óptimo de los tiempos fijados para una determinada acción y atención para así dar una solución efectiva a las inquietudes del usuario. Por otra parte, (Vavra, 2002) en la segunda edición de su libro Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000 indica que la capacidad de respuesta depende de la aplicación y ejecución de las normas como la ISO 9001 y los intervalos de evaluación definidos por la organización para analizar el cumplimiento del plan de calidad.

Como antecedentes (Gavilanes, 2017) en su tesis doctoral en gestión de empresas plantea la importancia de entender la Calidad Total, más allá del concepto completo y evolucionado de otras aristas más básicas de la palabra Calidad; implica un principio de trabajo, e incluso de vida y un camino hacia la excelencia. En este sentido, la Calidad Total, gestión por Calidad o gestión por Calidad Total, es una estructura de gestión que centra la estrategia de la empresa en dar al cliente lo que necesita y cuando lo necesita, de la manera más eficiente posible.

En la segunda dimensión analizamos la accesibilidad de la información que presenta la escuela de educación básica Zenón Macías vera del cantón Playas Villamil en la provincia del Guayas en el periodo 2021 – 2022 a los padres de familia, cuyos resultados arrojaron lo siguiente en la encuesta el 13% de los padres indicó que existe un bajo nivel de accesibilidad de la información, mientras que el 77% definió como nivel medio esta dimensión, y el 11% dijeron estar satisfechos con la accesibilidad de la información. Al hacer una comparación con los trabajos analizados en nuestro marco teórico apreciamos que (Guenaga, 2007) en el artículo sobre “la accesibilidad y las tecnologías en la información y comunicación” indica que es de vital importancia la existencia de un feedback generado por la accesibilidad de la información para garantizar una comunicación efectiva. Sin embargo, el (Inec, 2008) indica que el Ecuador es el sexto país con mayor deficiencia de acceso a la información en las instituciones según la encuesta realizada por esta entidad; las razones son varias; destacando el 24,6% de los encuestados asume que es por falta de comprensión de la magnitud del problema (falta de acceso a la información) por parte de los funcionarios y/o autoridades responsables de cada institución.

(Vallejo, 2020) en su tesis doctoral en administración de empresas evidencia que la automatización de procesos y virtualización de documentos dentro de la organización, entre clientes o incluso entre organizaciones, permite la integración de información de manera rápida y eficaz y sobre todo la satisfacción que puede tener el cliente y los colaboradores debido a que su trabajo es cada vez más eficiente.

En la tercera dimensión de nuestra investigación se identifican los niveles de valores de atención empleados en la escuela de educación básica Zenón Macías vera del cantón Playas Villamil en la provincia del Guayas en el periodo 2021 – 2022, según lo descrito en la tabla N° 4 solo el 3% de los padres de familia indicaron que existe un nivel medio de valores de atención mientras el 97% expresan que existe un alto nivel de valores por parte de los responsables y/o administradores de la institución. Esto coincidentemente expresa (Brown, 1992) destaca los valores profesionales ya que cada cliente tiene sus propias

inquietudes o necesidades aun que se solucionen con el mismo producto o servicio una comunicación efectiva enfocada a cada cliente dando una atención personalizada siempre denotara valores de atención muy altos. Sin embargo, según lo que argumento (Carrasco, 2017) que en las instituciones educativas públicas y privadas la atención al padre de familia en muchas ocasiones no es priorizada, debido a que en su mayoría sólo se presenta un enfoque hacia los estudiantes.

El objetivo general de esta investigación es identificar los niveles de atención a padres de familia en la escuela de educación básica Zenón Macías vera del cantón Playas Villamil en la provincia del Guayas en el periodo 2021 – 2022 arroja los siguientes al aplicar la encuesta solo el 20% de los padres encuestados indico un nivel de satisfacción en la atención recibida mientras el 77% registra un nivel medio de atención y el 3% expresaron un bajo nivel en la atención recibida, tal como lo expresa (Brown, 1992) donde define la atención al cliente como; la suma de esfuerzos que se despliegan para solucionar y despejar las dudas o inquietudes que presenten los consumidores, mientras para (Sánchez Hernández, Martínez Tur, González Morales, & Ramos, 2009) la calidad de atención supone un reto difícil de alcanzar para las instituciones educativas de hoy en día.

VI. CONCLUSIONES

6.1.- Se concluye que los resultados expresados en la dimensión de valores atención expresaron que existe satisfacción de parte de los padres encuestados ya que el 97% así lo expreso, por lo que se propone reforzar las características de atención personalizada, con la finalidad de mantener este índice positivo y en mediano plazo alcanzar el 100% de satisfacción.

6.2.- La dimensión de accesibilidad de la información es una de las más importantes para elevar los índices de atención a padres de familia, considerando que actualmente presenta los números más bajos de aceptación con un 13% de encuestados indicando que no existe accesibilidad a la información; esto nos lleva a plantear una automatización de los procesos ya sea virtualizándolos o reorganizándolos con la finalidad de que exista siempre información disponible y clara para que pueda ser presentada cuando los padres de familia lo requieran y/o amerite.

6.3.- Algo similar se aprecia con los resultados obtenidos en la dimensión capacidad de respuesta donde el 83% de los padres de familia indicaron que existe un nivel medio de aceptación a los procesos y tiempos establecidos para la resolución de procesos y conflictos; por lo que concluimos en presentar una propuesta que permita el mejoramiento de procesos para la atención a padres de familia con la utilización de la tecnología, que los índices e indicadores puedan ser medibles y cuantificables y así determinar responsabilidades según sea el caso; manteniendo un enfoque en la excelencia y mejora continua.

VII. RECOMENDACIONES

En base a la investigación realizada que concluye con lo descrito en las páginas que me anteceden se recomienda;

Al directorio administrativo de la institución, ejecutar un levantamiento de información minucioso de cada uno de los procesos administrativos y de atención a padres de familia previo a la implementación de la propuesta, esto con la finalidad de que no existan vacíos o inobservancia de las actividades necesarias para garantizar el correcto desempeño del personal a cargo de los procesos.

Al equipo directivo; considerar la implementación de capacitaciones para mantener y mejorar los índices de valores de atención.

Al equipo de desarrollo y TIC; implementar las mejoras necesarias mencionadas en la propuesta anexa a esta investigación para la virtualización de los procesos y mejorar así la accesibilidad de la información.

Al personal administrativo; considerar previo a la reorganización de los procesos capacitar a el personal responsable de cada etapa para garantizar el mejoramiento de los indicadores de capacidad de respuesta.

Al equipo de tecnología, analizar que esta propuesta dependerá también de la existencia de hardware y software necesarios para la implementación de las mejoras, y en similar medida de la capacidad técnica y el compromiso del personal a cargo de la implementación y ejecución de la propuesta.

REFERENCIAS

- Acurio. (2013). *Relaciones Interpersonales* . Pujilí: Ins.
- Alan, S. (2002). *Logica Formal y simbolica*. Mexico: Limusa.
- Arias. (2015).
- Bbc. (29 de NOVIEMBRE de 2017). <https://www.bbc.com/mundo>. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo>: <https://www.bbc.com/mundo>
- Brown, A. (1992). *Gestion De La Atencion Al Cliente*. Madrid España: Diaz de Santos S.A.
- Carrasco, J. (2017). *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Bogota: EdPublica.
- Correa Calle, O. (2012). *Universidad Nacional De Colombia*. Obtenido de <http://www.fia.unal.edu.co/index.php/unidades-academicas-basicas/departamento-de-ingenieria-civil>: <http://www.fia.unal.edu.co/index.php/unidades-academicas-basicas/departamento-de-ingenieria-civil>
- Cottle, D. W. (1991). *Servicio Centrado al Cliente*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Duque, R. O. (Junio de 2006). La reingenieria de procesos: una herramienta gerencial para la innovación y mejora de la calidad en las organizaciones. (U. E. Colombia, Ed.) *Cuadernos Latinoamericanos de Administracion*, II(2), 92-99. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344006.pdf>

Ecuador, G. c. (2013). <https://educarecuador.gob.ec/>. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/con-la-certificacion-iso-90012008-el-ministerio-de-educacion-garantiza-servicios-de-calidad-para-la-educacion-del-milenio/>

Educativa, & G38. (2019). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de <https://sites.google.com/>

Ekos. (15 de septiembre de 2014). *issuu.com*. Obtenido de https://issuu.com/ekosnegocios/docs/ge_50ca20097ae97c

Espinosa. (2014).

Fachelli. (2015).

García. (2015).

García, M., & Ibarra, L. (2013). *Diagnóstico de clima organizacional*. Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.

Gavilanes, J. C. (2017). Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador. *Para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión de*. Lima, Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la investigación*. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.: Red tercer milenio s.c.

Gonzáles. (2014).

Goodman, J. (2015). *Atencion Estrategica al Cliente*. Arlington, Virginia: Carlos Osvaldo Pacheco.

Guenaga, B. E. (2007). *La accesibilidad y las tecnologias de la informacion y la comunicacion*. Malaga - España: Revista Trans Universidad de Malaga.

Inec. (2008).

Johnson & Fornell. (2016).

Jorge, P. (2018). *Tecnicas de investigacion aplicadas a ciencias sociales*. Mexico: Fondo de cultura económica.

Kotler. (2016).

Lira Mejía, M. C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* México.

López. (2014). En *Tipos de Metodologia* (pág. p 87). Guayaquil: LNS.

Lovelock & Jochen. (2015).

Lujan. (2014).

Martínez, T. L. (2014). *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados*. Granada - España: Ediciones Pirámide.

McKinsey & Company, I. (enero de 2018). <https://www.mckinsey.com/>. Obtenido de <https://www.mckinsey.com/>: <https://www.mckinsey.com/>

Navarro, F. M. (2006). *Auxiliares Administrativos de ccll de la comunidad de Madrid*. Madrid: Mad, S.L.

Onofre, D. (2015).

Peinado, J. I. (2018). *Metdos Tecnicas e Instrumentos de la investigacion*. Mexico: Editorial Dikynson.

Porporatto. (2015).

Rodriguez. (2015).

Ruiz. (2015).

Sánchez Hernández, R., Martínez Tur, V., González Morales, G., & Ramos, J. (2009). Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. *Universidad de Oviedo*, 426.

Sánchez, M. G. (2009). *Sistema de control para automatizacion de procesos*. Mexico D.F.: D.M.

Serrano, V. (Abril de 2017). *Tipos de investigación*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/AnaKarenRamirezGarci/proyecto-detallerdeinvestigacion#:~:text=INVESTIGACI%C3%93N%20DIAGN%C3%93STICA%20O%20PROPOSITIVA>

Sofyan, S. A. (Octubre de 2019). Efecto de la estrategia de marketing y la calidad del servicio frente a las decisiones de los padres. *Revista Internacional de Gestión de Ilomata*, 1(1), 31-37.

Sosa. (2016).

Standardization, I. O. (2015). *Iso*. Obtenido de Iso: <https://www.iso.org/home.html>

Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.

Turriago. (2002). Innovacion - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 1-25.

Tusa Pilapanta, I. F. (2015). *La automatización de procesos y su incidencia en el control de asistencia docente en la unidad educativa Darío Guevara, del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Valladares. (2016).

Vallejo, A. E. (2020). Implementación de un sistema de automatización a través de una plataforma digital para una empresa de movilización de taxi ejecutivo. *Magíster en administración de empresas*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica de Santiago De Guayaquil.

Vavra, T. G. (2002). *Como medir la satisfaccion del cliente segun la ISO 9001:2000*. Wisconsin: Fundacion Confemetal.

Vivanco, M. (1950). *Muestreo Estadístico. Diseño Y Aplicaciones* . Madrid: Universitario.

Westbrook. (2016).

Zavala. (2014).

Zeithaml & Berry . (2014).

ANEXOS

ANEXO 1

PROPUESTA PARA MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA

I.- DATOS GENERALES:

Institución: Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera

Denominación: Plan de automatización de procesos

Población: 120 Padres de familia

Responsable: Lcda. Jennifer Cruz

II.- DESCRIPCIÓN

La propuesta, denominada, PLAN DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS, es un conjunto de actividades de implementación de procesos tecnológicos y de capacitación de personal que busca solucionar una problemática que tiene que ver con mejorar la atención a los padres de familia de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera, en el periodo 2022, en lo que respecta a los procesos generales y administrativos, recaudación y todo lo referente a la atención de servicios.

La propuesta consta de 3 áreas que incluyen 8 actividades, las cuales se podrán desarrollar en modalidad mixta (algunas de forma virtual y otras presencial)

III.- Principios básicos:

Calidad; que los procesos ejecutados estén regulados y parametrizados para satisfacer las necesidades de los usuarios

Innovación; utilización de herramientas tecnológicas y analógicas que permitan cumplir con los parámetros de calidad y satisfacción establecidos previamente para garantizar la mejora continua

Inclusión; que existan procesos definidos para todo tipo de caso y estos estén considerados de manera personalizada según sea el caso y/o el tipo de atención que se requiera

Transparencia; que los procesos sean respetados y aceptados según lo establecido, con la finalidad de realizar seguimientos a los índices de atención, calidad, calidez y eficiencia.

IV.- PROBLEMÁTICA DETECTADA

En la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera, se observa una serie de problemas y dificultades en la atención que se brinda al usuario y esto se evidencia en los resultados que arrojó la aplicación de un cuestionario de satisfacción a padres de familia, donde se evidencia que el 77% de los encuestados manifiesta que existe un nivel medio o regular de atención siendo las principales observaciones las detalladas a continuación;

Se traslapa la documentación.

Procesos altamente burocráticos.

Tiempos excesivos en espera de soluciones.

Falta de utilización y soporte tecnológico.

V.- OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General.

Mejorar de atención a padres de familia mediante automatización de Procesos en la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera en el año 2022.

Objetivos Específicos.

1. Mejorar la capacidad de respuesta en atención a padres de familia en la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera en el periodo 2022.
2. Virtualizar los procesos administrativos en la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera en el periodo 2022.
3. Mejorar los indicadores de calidad de atención en la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera en el periodo 2022.

VI.- Fundamentos

Fundamentos tecnológicos

La automatización de procesos tiene como objetivo aumentar la productividad y la eficiencia a través del uso de múltiples aplicaciones y herramientas tecnológicas (Navarro, 2006) unificación de bases de datos interdepartamental de tipo ORACOL, atención de solicitudes por chat box, etc

Fundamentos Legales

La atención con buen servicio a los usuarios está contemplada en la Constitución de la República del Ecuador, donde en el artículo 26 se señala como un derecho a la educación para todos los ciudadanos de nacionalidad ecuatoriana y para los que adquieren la nacionalidad y residen en el territorio nacional.

Y en registro oficial 739 firmado el 22 de abril del 2016 donde se acuerda en el Art 1.- Expedir la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos, con la finalidad de detallar lineamientos, directrices e indicadores medibles y cuantificables para la prestación de servicios y administración por procesos con enfoque al cliente considerando la mejora continua.

Fundamento Metodológico

El tipo de investigación proyectiva, nos ofrece la oportunidad de crear propuestas de solución a problemas que afectan a un grupo de personas; en ese sentido la propuesta PLAN DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS, es una herramienta creada para atender los problemas de atención a padres de familia y en la medida que se ejecute y de los resultados esperados podría significar una contribución a las unidades educativas que presentan problemáticas similares.

VII.- Estructura

ACTIVIDAD	OBJETIVO	NOMBRE
Estandarizar los procesos administrativos	Mejorar la capacidad de respuesta	Proceso de matriculación y validación de información.
		Proceso de Cobros y Pagos
		Procesos de solicitud de información pedagógica y administrativa
Implementar herramientas tecnológicas que fortalezcan la interacción de la comunidad educativa	Virtualizar los procesos administrativos	Habilitar desde la página web institucional el balcón de servicios
		Habilitar el botón de pagos de la web institucional y ejecutar convenios con la banca
		Implementar el chat virtual para descarga de procesos básicos
	Mejorar los indicadores de calidad de atención	Implantar responsabilidad por roles y perfiles de usuarios

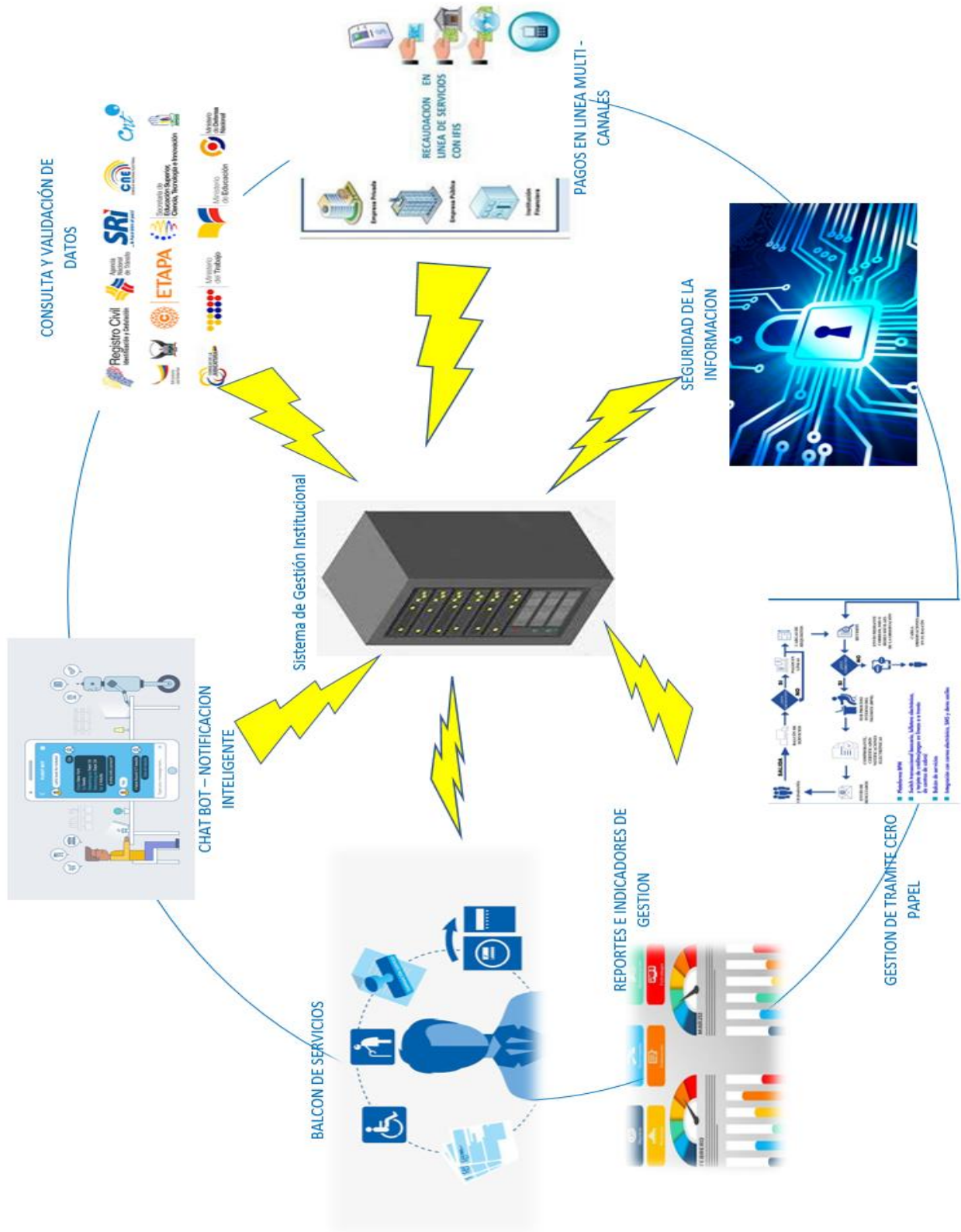
Establecer Reporteria en varios formatos para detallar indicadores por área de procesos		Crear reportería que detalle responsable de cada proceso
		Respaldos virtuales y físicos de cada proceso y seguridad de la información.

SESIONES

Unidad N°	01	Sesión	01	Fecha	
Título de la sesión	PLANTEAMIENTO BASE DE IMPLEMENTACIÓN				
Facilitadora	Lcda. Jennifer Cruz Mejillones				
Objetivo	DETERMINAR VIALIDAD ECONOMICA DE LA PROPUESTA				
Contextualización de propuesta	Actividades			Materiales	
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de cuestionarios para entrevistas del personal administrativo. Socialización de costos en base a software y hardware requeridos Levantamiento de situación inicial 			Conexión a internet Computador Conexión telefónica	
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas con personal administrivos para socializar implementación. Cotización de equipos tecnológicos para elaboración de presupuesto Identificar los procesos administrativos 			Formulario digital Computador y conexión a internet	
Cierre	Identificar con el personal directivo los tiempos y costos de implementación de la propuesta				
Evaluación					
Indicador				Instrumento	
Resolución del personal directivo si es posible costear la implementación				Entrevista	

Unidad N°	01	Sesión	02	Fecha	
Título de la sesión	LEVANTAMIENTO DE SITUACIÓN INICIAL				
Facilitadora	Lcda. Jennifer Cruz Mejillones				
Objetivo	DETERMINAR LA SITUACIÓN INICIAL				
Evaluación					
	Actividades			Materiales	
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de información de cada proceso Planteamiento óptimo de cada proceso Determinar responsabilidad de cada proceso. 			Conexión a internet, computador y dispositivo fotográfico	
Desarrollo	Visita y levantamiento de información de cada oficina administrativa. Definición de métodos y situación óptima de cada proceso Definir responsabilidades según el tipo de proceso a ejecutar			Conexión a internet, computador y dispositivo fotográfico	
Cierre	Planteamiento de reestructuración de espacios acorde a una línea óptima de procesos			Conexión a internet, computador y dispositivo fotográfico	
Evaluación					
Indicador			Instrumento		
Participación activa del personal involucrado			Entrevista		

DESCRIPCION GRÁFICA DE LA ESTRUCTURA.



Este documento muestra las soluciones de automatización de procesos tales como;

Sistematización de la Gestión institucional

Actualización e integración de base de datos

Recaudación en línea con IFIS

Tramitología y atención a padres de familia en línea (Portal de Servicios)

Digitalización de documentos

La siguiente imagen muestra el conjunto de soluciones integradas para que la EEB Zenón Macías Vera pueda automatizar en su gran mayoría sus procesos y que cuenten con herramientas que mejoren la atención a padres de familia.

Este sistema de gestión institucional es una aplicación web de uso interno que ayuda a la automatización y modernización de los procesos institucionales.

Características generales

- Flexible y fácil de adaptar
- Desarrollada en capas
- Integrado
- Automatiza los procesos de institución
- Acogiendo las normativas vigentes de la república del Ecuador
- Tecnología opensource
- Interfaz web
- Expandible
- Interfaz intuitiva, fácil de usar
- Aumenta la eficiencia operativa
- Disminuye costos operativos
- Mejora el control de tiempos y calidad de los servicios
- Mejora la calidad de información para la toma de decisiones

Mejora el Servicio al cliente

Informes, reportes e indicadores de gestión en formatos HTML, PDF y XLS

ANEXO 2

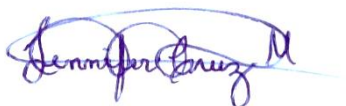
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Jennifer Anabell Cruz Mejillones**; egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico Maestría en administración de la educación de la Universidad César Vallejo – Piura, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA MEDIANTE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ZENÓN MACÍAS VERA DEL CANTÓN PLAYAS VILLAMIL EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL PERIODO 2021 - 2022”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado 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 publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, enero del 2022.

Jennifer Anabell Cruz Mejillones	
DNI: 0941385429	
ORCID: 0000-0003-1818-8606	

ANEXO 3

Declaratoria de Autenticidad de la Asesora

Yo, **Ana Melva, Vargas Farías**; docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Piura; asesora del Trabajo de Investigación titulado: “Mejoramiento de atención a padres de familia mediante automatización de procesos de la escuela de educación básica Zenón Macías Vera del cantón playas Villamil en la provincia del guayas en el periodo 2021 - 2022”; de la autora **Jennifer Anabell Cruz Mejillones**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% 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 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, Enero del 2022.

Ana Melva, Vargas Farías	
DNI: 03885478	
ORCID: 0000-0003-4402-7857	

ANEXO 4

Operacionalización de la variable atención a padres de familia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Atención a padres de familia	Brown, 1992 La atención al cliente es la suma de esfuerzos que se despliega para solucionar y despejar las dudas o inquietudes que presenten los consumidores o clientes de un bien o servicio ofertado	Se medirá con cuestionario de 36 ítems; las dimensiones a medir son: Capacidad de respuesta, valores de atención, accesibilidad a la información donde las posibilidades de respuestas son: Niveles – Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de atención - Tiempos de respuesta - Dominio del tema 	<p>1 nunca</p> <p>2 casi nunca</p> <p>3 a veces</p> <p>4 casi siempre</p> <p>5 siempre</p>
			Valores de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Valores profesionales - Atención personalizada 	
			Accesibilidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Seguimiento de caso - Seguridad 	

ANEXO 5

CUESTIONARIO - VALORACION DE ATENCION A PADRES DE FAMILIA		RESPUESTA				
		1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 AVECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
INDICADOR	ITEMS					
Canales de atención	1. ¿Tiene a su disposición aparatos tecnológicos con los cuales puede comunicarse?					
	2. ¿Usa Ud. canales tecnológicos de atención al usuario (internet, teléfono, chat, correo electrónico) en su cotidianidad?					
	3. ¿Emplea los medios tecnológicos que presenta la escuela Zenón Macías para atención a padres?					
Tiempos de respuesta	4. ¿Cuándo solicita atención del personal de la escuela Zenón Macías Vera, obtiene respuesta?					
	5. ¿Considera oportuno el tiempo de espera para recibir atención ?					
Dominio de Tema	6. ¿Considera Ud. Que sus inquietudes o solicitudes son despejadas en un tiempo prudente?					
	7. ¿Se siente satisfecho/a con las respuestas que recibe acerca de sus inquietudes?					
	8. ¿Considera Ud. que el personal logra transmitir una buena información (de conocimiento técnico)cundo ésta es requerida?					
Comunicación efectiva	9. ¿Considera Ud. que las personas que receptan sus solicitudes o inquietudes tienen conocimiento válido para resolverlas?					
	10. ¿Comprende los mensajes e información que le brindan cuando Ud. la solicita?					
	11. ¿Considera Ud. que la respuesta brindada se da de forma clara y concisa?					
Valores Profesionales	12. ¿Recibe Ud. atención efectiva sin importar su tipo de solicitud?					
	13. ¿Siente que le brindan un trato respetuoso con tolerancia y paciencia?					
	14. ¿Considera Ud. que la atención mantiene un trato amable y cortés?					
Atención personalizada	15. ¿Está Ud. conforme con la ética aplicada a su atención?					
	16. ¿Considera Ud. que el personal aplica la empatía y/o atención preferencial?					
	17. ¿Está conforme con la atención brindada?					
Tecnología	18. ¿Las personas que atienden brindan atención diferenciada de acuerdo a la necesidad del cliente?					
	19. ¿La EEB Zenón Macías Vera presenta información por medios tecnológicos?					

	20. ¿La información que presenta la EEB Zenón Macías Vera es accesible e importante?					
	21. ¿Está Ud. conforme con el soporte técnico aplicado a los canales de atención?					
Seguimiento de caso	22. ¿Esta Ud. al tanto de la ubicación o el estado de su trámite?					
	23. ¿Puede hacer seguimiento de su trámite, usando los canales tecnológicos?					
	24. ¿Conoce Ud. quién es responsable de solucionar su inquietud según sea el caso?					
Seguridad	25. ¿Considera oportunos los parámetros de seguridad de la información manejados por la EEB Zenón Macías Vera?					
	26. ¿Considera Ud. que las instalaciones de la institución cumplen con los parámetros básicos de la seguridad?					
	27. ¿Los tramites que realiza mantienen en reserva y gozan de privacidad?					

ANEXO 6



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUEZ VALIDADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la atención a padres de familia de la Escuela de educación básica Zenón Macías Vera

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de la atención brindada por la escuela de educación básica Zenón Macías Vera

DIRIGIDO A: Padres de familia y representantes de la escuela de educación básica Zenón Macías Vera

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: León Albines Elmer Framberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de la educación

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		



ELMER F. LEÓN ALBINES
Mag. Administración de la educación
CORLAD N° 16359

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUEZ VALIDADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la atención a padres de familia de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de la atención brindada por la escuela de educación básica Zenón Macías Vera


DIRIGIDO A: Padres de familia y representantes de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Briones Mendoza Mario Napoleón

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en educación

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		



Dr. Mario N. Briones Mendoza
DOC. INVESTIGACIÓN
EPG UVC - PIURA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUEZ VALIDADOR

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre la atención a padres de familia de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera

OBJETIVO: Medir el nivel de satisfacción de la atención brindada por la escuela de educación básica Zenón Macías Vera

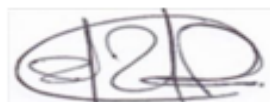
DIRIGIDO A: Padres de familia y representantes de la Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Menacho Alvarado José Wenceslao

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en educación

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
X			



Dr. José Wenceslao Menacho Alvarado
DNI 02770428



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NOMBRE DEL PLAN O PROPUESTA: PLAN DE AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS.

NOMBRE Y APELLIDOS DEL MAESTRANTE: JENNIFER ANABELL CRUZ MEJILLONES


FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN O PROPUESTA

N°	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1.	NOMBRE DEL PLAN O PROPUESTA: El título del plan o propuesta posibilita entender y comprender el problema existente																			80							
2.	PROBLEMÁTICA DETECTADA: Describe claramente el problema y sus variables causales																					85					
3.	FUNDAMENTACIÓN La fundamentación explica por qué es necesario diseñar el plan o propuesta																			75							
4.	OBJETIVO GENERAL: Están formulados con claridad y precisión																					85					
5.	Están escritos en verbo infinitivo y expresa la intención del investigador de resolver el problema planteado																										
6.	Deben contener las unidades de análisis y las mismas variables del proyecto en estudio																										
7.	OBJETIVO ESPECÍFICO: Están escritos en verbo infinitivo																										
8.	Describe las acciones que dan cumplimiento al objetivo general																										

17.	<u>EN CUANTO A LA BIBLIOGRAFÍA</u> Especifica siguiendo las normas APA la literatura utilizada para el desarrollo de las actividades que describe el plan o propuesta													75							
18.	<u>EN CUANTO AL ASPECTO GLOBAL</u> Existe armonía lógica entre la naturaleza del plan o propuesta, objetivos y contenidos.													80							

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe el plan o propuesta. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PUNTAJE PROMEDIO: 80.55 VALORACIÓN: Muy Buena



Dr. María N. Briones Mendoza
 Doc. INVESTIGACION
 EPG UVC - PIURA

FIRMA Y POST FIRMA DEL EVALUADOR

PIURA DICIEMBRE 2021

ANEXO 7

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos válidos ^a	Válidos	1	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	1	100,0
		2	200,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	27

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.¿Tiene a su disposición aparatos tecnológicos con los cuales puede comunicarse?	82,4 2	199, 902	-,020	,885
2.¿Usa Ud. canales tecnológicos de atención al usuario (internet, teléfono, chat, correo electrónico) en su cotidianidad?	82,3 3	197, 333	,109	,877
3.¿Emplea los medios tecnológicos que presenta la escuela Zenón Macías para atención a padres?	83,5 8	186, 992	,413	,870

4.¿Cuando solicita atención del personal de la escuela Zenón Macías Vera, obtiene respuesta?	83,2 5	189, 659	,792	,867
5.¿Considera oportuno el tiempo de espera para recibir atención ?	83,5 0	180, 273	,717	,863
6.¿Considera Ud. Que sus inquietudes o solicitudes son despejadas en un tiempo prudente?	83,1 7	192, 697	,507	,870
7.¿Se siente satisfecho/a con las respuestas que recibe acerca de sus inquietudes?	83,1 7	189, 970	,539	,869
8.¿Considera Ud. que el personal logra transmitir una buena información (de conocimiento técnico)cundo ésta es requerida?	83,0 8	186, 992	,566	,867
9.¿Considera Ud. que las personas que receptan sus solicitudes o inquietudes tienen conocimiento válido para resolverlas?	83,0 0	187, 636	,605	,867
10.¿Comprende los mensajes e información que le brindan cuando Ud. la solicita?	82,8 3	199, 424	,048	,877
11.¿Considera Ud. que la respuesta brindada se da de forma clara y concisa?	83,1 7	190, 152	,391	,871
12.¿Recibe Ud. atención efectiva sin importar su tipo de solicitud?	83,0 8	182, 265	,624	,865
13.¿Siente que le brindan un trato respetuoso con tolerancia y paciencia?	82,6 7	191, 515	,286	,873
14.¿Considera Ud. que la atención mantiene un trato amable y cortés?	82,6 7	190, 061	,421	,870
15.¿Está Ud. conforme con la ética aplicada a su atención?	83,0 8	180, 811	,577	,865
16.¿Considera Ud. que el personal aplica la empatía y/o atención preferencial ?	83,4 2	185, 720	,596	,866

17.¿Está conforme con la atención brindada?	82,8 3	193, 061	,539	,870
18.¿Las personas que atienden brindan atención diferenciada de acuerdo a la necesidad del cliente?	83,0 0	184, 727	,577	,866
19.¿La EEB Zenón Macías Vera presenta información por medios tecnológicos?	83,4 2	172, 811	,603	,864
20.¿La información que presenta la EEB Zenón Macías Vera es accesible e importante?	83,1 7	187, 061	,388	,871
21.¿Está Ud. conforme con el soporte técnico aplicado a los canales de atención?	83,5 0	176, 818	,722	,861
22.¿Esta Ud. al tanto de la ubicación o el estado de su trámite?	83,4 2	183, 174	,367	,873
23.¿Puede hacer seguimiento de su trámite, usando los canales tecnológicos?	83,5 0	173, 364	,518	,869
24.¿Conoce Ud. quién es responsable de solucionar su inquietud según sea el caso?	83,5 8	192, 083	,347	,872
25.¿Considera oportunos los parámetros de seguridad de la información manejados por la EEB Zenón Macías Vera?	83,0 0	185, 818	,485	,868
26.¿Considera Ud.que las instalaciones de la institución cumplen con los parámetros básicos de la seguridad?	83,7 5	191, 841	,301	,873
27.¿Los tramites que realiza mantienen en reserva y gozan de privacidad?	83,0 8	188, 447	,292	,875

ANEXO 8

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN FORMATIVA

DATOS INFORMATIVOS:

Denominación	:	Encuesta
Tipo de Instrumento	:	Cuestionario
Institución donde se aplica	:	I.E. Zenón Macías Vera
Fecha de Aplicación	:	06 de noviembre 2021
Autora	:	Lcda. Jennifer Cruz Mejillones
Medición	:	Variable: Atención a padres de familia
Aplicado a	:	Padres de Familia
Tiempo de Aplicación	:	30 min. Aprox.
Forma de Aplicación	:	Individual.

OBJETIVO:

MEJORAR LA ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ZENÓN MACÍAS VERA

MATERIALES:

Cuestionario de office, laptop, computadora, internet

DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:

- Capacidad de respuesta.
- Valores de atención
- Accesibilidad de la Información

INSTRUCCIONES:

1. La ficha de observación consta de 27 ítems:

Capacidad de respuesta (9)

Valores de atención (9)

Accesibilidad de la información (9)

2. Se han establecido 3 **niveles** para describir las dimensiones investigadas:

Nivel bajo

Nivel medio

Nivel Alto

3. Si consideramos el sistema de calificación del cuestionario, tenemos que cada ítem (pregunta) tiene un valor de:

Nunca= 1 punto

Casi nunca= 2 puntos

A veces= 3 puntos

Casi siempre = 4 puntos

Siempre= 5 puntos

4. El resultado final es la suma de las tres dimensiones haciendo un total de 135 puntos.

EVALUACIÓN:

A. Nivel para cada una de las dimensiones:

El puntaje parcial, se obtendrá sumando las puntuaciones de los ítems que corresponden a cada dimensión y de esta manera se obtendrá el nivel de la dimensión.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: (9)

Nivel bajo 9 21

Nivel medio 22 33

Nivel Alto 34 45

VALORES DE ATENCIÓN: (9)

Nivel bajo 9 21

Nivel medio 22 33

Nivel Alto 34 45

ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN: (9)

Nivel bajo	9	21
------------	---	----

Nivel medio	22	33
-------------	----	----

Nivel Alto	34	45
------------	----	----

B. Nivel de la variable ATENCIÓN A PADRES FAMILIA: Formado por la sumatoria de las dimensiones

Nivel bajo	45	75
------------	----	----

Nivel medio	76	105
-------------	----	-----

Nivel Alto	106	135
------------	-----	-----

ANEXO 9

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA PARTICULAR "ZENÓN MACÍAS VERA"

Av. Jaime Roldós y 24 de septiembre
☎ 042760249 ✉ zenonmaciasv@hotmail.com
GENERAL VILLAMIL - PLAYAS - ECUADOR



Estimada y distinguida Lcda. Jennifer Cruz Mejillones nos place extenderle un cordial saludo, en ocasión de responder a su solicitud de permiso para realizar la investigación en nuestra noble institución Escuela de Educación Básica Zenón Macías Vera y acceso a la base de datos administrativa, con fines de obtener información y la aplicación de una encuesta a los padres de familia que le permita desarrollar su trabajo de titulación de cuarto nivel en administración de la educación.

Considerando los aspectos detallados a continuación;

- La información de los encuestados se mantendrá en absoluta reserva.
- Los resultados deberán ser íntegros y manejarlos sin modificación alguna.
- Las posibles soluciones que se puedan brindar deberán manejarse como prioritarias a aplicarse en nuestra institución.
- Los resultados obtenidos en su trabajo de titulación deberán ser presentados de forma expuesta, posterior a su aprobación total por su universidad en nuestra institución.

A tiempo de agradecerle su intención de aportar al mejoramiento de nuestra institución, aprovechamos la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración, estima y nuestro apoyo como docente de nuestra institución.

Atentamente,



Bióloga Rocío Macías Torralba
C.I. 0910370176
RECTORA
Telf. 593 042760249



cc.

Secretaría General
Comité de Profesores