



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Uso de las TICS y Calidad de Servicio Docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de la Provincia del Guayas – Ecuador, 2020.

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

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

Naranjo Rosado, Elena Mariuxi (ORCID: 000-0002-5201-6544)

**ASESOR:**

Dr.Ulloa Parravicini, César Eduardo (ORCID: 0000-0002-0127-157X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mi asesor por su conocimiento e interés, para el logro de este trabajo de investigación; amigo, maestro y guía por su constante apoyo; al personal directivo, docentes y alumnos de la Unidad Educativa por permitirme llevar a cabo la presente investigación. Gracias a todas aquellas personas que de una manera u otra han facilitado el logro de esta meta.

La autora

## **Dedicatoria**

A Dios por darme esta gran  
oportunidad; a mi madre y marido

son ellos los que me dan fuerzas;  
a mis hijos que son la razón de mi  
alegría.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Índice	v
Índice tablas	vi
Índice de figuras	vii
Índice de abreviaturas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	
V. DISCUSIÓN	32

VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

## Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	16
Tabla 3. Distribución de la población de la Unidad Educativa	17
Tabla 4. Resumen del procesamiento de los casos	19
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad	19
Tabla 6. Nivel de la variable Uso de las Tics	21
Tabla 7. Nivel de la variable Uso de las Tics	21
Tabla 11. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	. 22
Tabla 12. Correlación de las variables	23
Tabla 13. Correlación entre uso de las Tics y las dimensiones técnico pedagógica, metodológica, participativa y personal	28
Tabla 14. Correlación entre calidad de servicio docente y las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica psicológica	29

## Índice de figuras

Figura 1	Esquema de investigación	13
Figura 2	Fórmula de constatación de hipótesis	. 16

## Índice de abreviaturas

Abreviatura 1	(UNESCO) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	1
Abreviatura 2	(MINEDUC) El Ministerio de Educación del Ecuador	1
Abreviatura 3	(M) muestra	13
Abreviatura 4	(O1) Variable Gestión directiva	13
Abreviatura 5	(r) Relación entre las variables en estudio	13
Abreviatura 6	(O2) Variable empoderamiento de los docentes	13
Abreviatura 7	(SPSS) Statistical Package for the Social Sciences	19
Abreviatura 8	(Rho) Coeficiente de correlación de Spearman	20
Abreviatura 9	(Sig.) Significancia	37
Abreviatura 10	(TA) Totalmente de acuerdo	49
Abreviatura 11	(DA) De acuerdo	49
Abreviatura 12	(ED) En desacuerdo	49
Abreviatura 13	(TD) Totalmente en desacuerdo	49

## Resumen

La presente investigación, como objetivo tiene “determinar la relación que existe entre uso de las tics y calidad de servicio docente en la Unidad Educativa” Adalberto Ortiz Quiñonez”, Guayaquil – Ecuador 2020. La población de la presente investigación llego a estar conformada por 50 docentes, se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico. Para recopilar los datos sobre las variables investigativas “uso de las Tics y calidad de servicio docente” se aplicó la técnica de la encuesta de recolección de datos y se sumaron a dos cuestionarios de preguntas como instrumentos de evaluación los cuales estuvieron conformados por 27 ítems por la variable independiente y 36 por la dependiente, con una escala de valoración de “Likert”. El análisis, los resultados se llevaron a cabo a través de la codificación y la tabulación de la información de tablas y gráficos, por un proceso de tratamiento estadístico en el programa SPSS versión 22. Llegando a la conclusión, se logró alcanzar el objetivo general en el cual se evidencia el porcentaje de 80% en la escala muy buena, en la hipótesis general se determinó la existencia de una correlación positiva moderada alta según el coeficiente de Rho de Spearman es 0,844 y el valor de la significancia bilateral es de 0,01, valor que es inferior de 0,05. Por lo que concluyo que si se utilizan adecuadamente las Tics mejorará el nivel de calidad de servicio docente en las dimensiones técnico pedagógica, metodológica, participativa y personal.

**Palabras claves:** Uso de las Tics, calidad y servicio docente.

## **Abstract**

The objective of this research is "to determine the relationship between the use of ICTs and the quality of teaching service in the Educational Unit" Adalberto Ortiz Quiñonez ", Guayaquil - Ecuador 2020. The population of this research came to be made up of 50 teachers, the non-probability sampling type was applied. To collect the data on the research variables "use of ICTs and quality of teaching service", the technique of the data collection survey was applied and two questionnaires were added as evaluation instruments, which were made up of 27 items per the independent variable and 36 for the dependent, with a "Likert" rating scale. The analysis, the results were carried out through the coding and tabulation of the information in tables and graphs, by a statistical treatment process in the SPSS version 22 program. Reaching the conclusion, the general objective was achieved in which shows the percentage of 80% on the very good scale, in the general hypothesis the existence of a moderate high positive correlation was determined according to the Rho coefficient of Spearman is 0.844 and the value of the bilateral significance is 0.01 , value that is less than 0.05. Therefore, I conclude that if ICTs are used properly, the level of quality of teaching service will improve in the technical, pedagogical, methodological, participatory and personal dimensions.

**Key words:** Use of ICTs, quality and teaching service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad del mundo moderno, los docentes están definitivamente persuadidos de los valores formativos que sostienen las TICS y su mediación como instrumentos educativos para estimular el rendimiento de los educandos en el marco de los aprendizajes que se adquieren en los salones de clases, lo que permitirá a los docentes desempeñar correctamente sus roles pedagógicos con constancia, entrega y dedicación. Enfocando el problema en el contexto internacional la OEI (2018) plantea que la calidez educativa de los establecimientos educativos a nivel universal se ve interrumpida por la falta implementación didáctica, tecnológica y metodológica interactiva y adecuada para llevar a cabo un proceso de interaprendizaje armónico, potenciando las aptitudes y habilidades de los estudiantes. Desde otro enfoque la UNESCO (2015) menciona que en varios países subdesarrollados los docentes no obtienen beneficio de la instrucción y conocimientos recibidos debido a la falta de calidad y calidez en los sistemas educacionales, y esto da lugar a una barrera decisiva que impide a muchas naciones conseguir los objetivos institucionales en el ámbito de la educación.

Situando la problemática en el Ecuador, aparece el MINEDUC (2017) quien manifiesta que nuestro país presenta un desfase económico en el ámbito de la educación, lo cual trae como efecto el traslado o intercambio de educandos de colegios o escuelas privadas a fiscales o fiscomisionales, considerando en ocasiones que estas unidades educativas no han conseguido el mismo nivel de calidad, gestión y confort para proporcionar una prestación educativa de alta excelencia. Los profesores no han conseguido superar la pedagogía y didáctica tradicionalista, en tal sentido, continúan aplicando diversas metodologías y estrategias monótonas, repetitivas, sin pertinencia y aburridas impartiendo cátedras desde el pizarrón sin utilizar los recursos tecnológicos, de audio y video, además de enviar a estudiar a los estudiantes de memoria contenidos extensos e irrelevantes. Direccionando el problema a nivel local el MIES (2018) menciona que en la provincia del Guayas el 32% de jóvenes y niños acogen una educación inadecuada, condiciones inapropiadas, a causa de que los educadores no emplean

materiales pedagógicos, interactivos, aulas virtuales, videos, páginas web que contribuyan a la adquisición de los conocimientos de las diferentes asignaturas básicas y complementarias, además los establecimientos educativos no muestran interés por brindar una prestación educativa que desempeñe los objetivos y estándares planteados en el plan curricular institucional. En un establecimiento educativo de la provincia del Guayas la mayor parte de educadores proyectan sus cátedras de forma tradicionalista y esta se complementa en la realización con métodos que proponen los conocimientos mecanizados que perturban el desarrollo de destrezas y aptitudes en los educandos. Esta dificultad, ha originado que los procesos educativos se vean obstaculizados; debido a que los maestros, han dejado a un lado la aplicación de herramientas tecnológicas, estrategias metodológicas, recursos didácticos, que contribuyan en el aprendizaje significativo de los docentes y así consintiendo el abandono por los aprendizajes potenciados en clases, siendo un elemento negativo en el origen del conocimiento científico.

Después de efectuar el análisis de la problemática en los diferentes ámbitos socioculturales y en el área profesional, es preciso plantear el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación entre el uso de la TICS y calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020? Dentro de las preguntas específicas se establecen las siguientes: ¿Cuál es la relación entre el uso de las TICS y las dimensiones técnica – pedagógica, metodológica, participativa y personal de calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las TICS y calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020? La justificación teórica y relevancia del presente proyecto de investigación lo constituye el patrón de edificación epistémica contextualizada para la incorporación de Tics, adicionalmente posibilita examinar la literatura científica y fuentes bibliográficas acerca de la correlación existente entre el uso de la TIC y la eficacia en la labor del educador, con la finalidad de generar un conocimiento actualizado para futuras investigaciones. García, Reyes y Alarcón, (2017) mencionan que es pertinente motivar al docente hacia el cambio de actitudes y aptitudes, considerando el uso de métodos contemporáneos y discursos para

integrar a la nueva descendencia adaptada a la utilización de la tecnología como estilo de vida. El aporte práctico lo determina el empleo de materiales tecnológicos para optimizar el rol profesional de los docentes en el establecimiento educativo donde se efectúa el estudio, con esta investigación se contribuye al desarrollo de capacidades analógicas en el personal docente que aún son antagónicos a los medios digitales y computarizados, optimizando las funciones pedagógicas de los profesores y el aprendizaje de los educandos. El aporte metodológico se fundamenta en el tipo de investigación experimental que se aplica, adicional a esto, también se considera la aplicación de métodos teóricos y empíricos. El diseño, validación, aplicación y evaluación de las herramientas para obtener la información estadística que permitirán establecer el nexo que existe entre la utilización de las TICS y la calidad del trabajo de los docentes.

Continuando con el proceso metodológico de la investigación, corresponde plantear el objetivo general: Determinar la relación entre uso de las TICS y calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020. Dentro de los objetivos específicos se establece: Determinar la relación entre uso de las TICS y las dimensiones técnicas – pedagógica, metodológica, participativa y personal de calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020. Determinar la relación entre las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las TICS y calidad del servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020. Finalmente se establece la hipótesis general: Existe relación entre uso de las TICS y calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020. Hipótesis nula: No existe relación entre uso de las TICS y calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020. Como hipótesis específicas se determinan: Existe relación entre uso de las TICS y las dimensiones técnico – pedagógica, metodológica, participativa y personal de calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020. Existe relación entre las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las TICS y calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas - Ecuador, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de efectuar una indagación en las diferentes fuentes bibliográficas: tesis o proyectos de grado, postgrado y doctorales de repositorios nacionales e internacionales, artículos científicos publicados en revistas indexadas, ensayos, informes, conferencias, ponencias, entre otros, se logra constatar que se han desarrollado varias investigaciones sobre la utilización de las TICS y la calidad del servicio pedagógico. Dentro de los estudios realizados a nivel internacional destaco a Bernal, Martínez y Parra (2015) quienes desarrollaron una tesis de postgrado referente a la “calidad educacional en establecimientos educacionales y la utilización de las Tics”, este proyecto propuso como finalidad establecer el grado de investigación en correspondencia a la eficiencia educativa y la aplicación de Tics a partir de los artículos divulgados en las plataformas de revistas científicas de los últimos 5 años, el tipo de investigación fue documental y descriptivo, empleando como procesador estadístico SPSS versión 30. 0, llegando a concluir en este estudio que para poder fortalecer o potenciar un sistema educativo de calidad y calidez es primordial que los colaboradores cuenten con capacidades organizacionales y disposición de herramientas tecnológicas, progresando en los procesos de preparación académica e institucional de forma permanente y sistemática, partiendo desde el empoderamiento docente en el liderazgo de intercambio, además de los procesos de gestión administrativa como organización, realización, seguimiento y valoración a los resultados.

En la ciudad de Nuevo México se desarrolló un artículo científico divulgado en la base de datos de la Universidad Autónoma Indígena de Nuevo México por Martínez, Guevara y Valles (2016) con la temática “la calidad educativa y el desempeño docente”, este trabajo investigativo tuvo la finalidad de comparar el grado de calidad educativa en un establecimiento educativo, la modalidad investigativa fue de campo y experimental, mediante la aplicación del instrumento ficha de observación de clases para valorar el rendimiento laboral de los educadores. La muestra estuvo conformada por 32 docentes y 1 directivo, los resultados indican que la calidad educacional no solo está en dependencia de las funciones de los educadores, se deben considerar cuatro factores (contexto, centro

educativo, docente, ambiente de aprendizaje) que requieren laborar en conjunto. Además se puede destacar otro artículo científico elaborado por Marín, Riquett, Pinto, Romero y Paredes (2017) en la Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela sobre “La utilización de las herramientas tecnológicas y calidez de la labor educativa en el contexto del Programa de mejora pedagógica en instituciones educativas de Colombia”. La finalidad de esta investigación consistió en determinar las acciones y mecanismos de los partícipes del proceso educativo de Colombia para contribuir al Plan de Mejoramiento Institucional; utilizando como herramientas de obtención de información el cuestionario de preguntas y dentro de las técnicas se utilizaron las encuestas y entrevistas a 18 docentes y 2 directivos. Los resultados manifiestan relaciones entre las acciones que están reglamentadas y la operacionalización del programa; se llega a concluir que es necesario y pertinente fomentar una cultura trascendental de colaboración para la toma de decisiones efectiva como sustento del servicio educativo a través del uso de herramientas digitales y de tecnología que enriquezcan el trabajo de los educadores.

En el ámbito nacional puedo mencionar un proyecto de investigación de grado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena por Tomalá y Quirumbay (2015), con la temática “uso de las TICS como herramienta de aprendizaje y su nexos con los parámetros de calidad educativa”, el cual perpetuó como objetivo general incorporar la utilización de herramientas de tecnología en los niños de nivel inicial para optimizar la labor educativa que se ofrece a la comunidad, se determinó como muestra no probabilística a 56 estudiantes y 2 docentes, se utilizó como instrumentos los cuestionarios y la ficha de observación áulica, como técnica la encuesta, en esta investigación se llega a concluir que los educadores deben potenciar las aptitudes en los procedimientos de evaluación, selección y desarrollo del conocimiento de los estudiantes de este establecimiento educativo, que estandarice y regule lo fundamental y principal para ofrecer una asistencia educacional de calidez y calidad.

Indagando en los diversos repositorios nacionales encontré un libro digital publicado en la Universidad Técnica de Machala por González, Sánchez y

Gusmán(2015) referente a “el rol del educador y la utilización de las TICS”, el cual tuvo como propósito examinar el cumplimiento de las funciones de todos los responsables del proceso educativo para ofertar una prestación educativa de alta competencia y la aplicación de TICS. El tipo de investigación fue cualitativa-inductiva, empleándose para ello la técnica de la encuesta, se llega a concluir que los adelantos tecnológicos posibilitan el desarrollo de la creatividad, el descubrimiento, la realización de tareas en conjunto, consiguiendo que los estudiantes desarrollen la capacidad de apropiación del aprendizaje, con las herramientas educativa que conquistan su interés y brindan mayor eficacia formativa y por su parte desarrolla el desempeño pedagógico de los docentes. Acercándonos a la realidad local se destaca una tesis de grado en la Universidad de Guayaquil por Moncada y Mejía (2018) con la temática utilización de las herramientas tecnológicas y el rol pedagógico docente, teniendo como objetivo orientar a los educadores en la implementación de recursos digitales y herramientas de tecnologías y medios visuales y de multimedia para contribuir al desarrollo del proceso de inter-aprendizaje, promoviendo así el uso de los materiales didácticos las aulas y ofrecer mayor creatividad e innovación en la construcción del conocimiento que hoy en día requiere el currículo nacional, la modalidad de la investigación fue cuantitativa y descriptiva, precisando el grado de calidad del rol pedagógico, a través de la aplicación de encuestas a 20 educadores, y entrevistas al director de un establecimiento educativo de Guayaquil. En los resultados se logró establecer la incidencia de manera directa y significativa del uso de las Tics en la calidad del rendimiento laboral de los profesores.

Otro de los antecedentes de la investigación que puedo destacar es el proyecto de postgrado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, elaborado por Bustos y Arboleda (2015) con el título “Valoración de eficiencia de las labores educativas en la Colegio Particular “Oscar Salas Bajaña”, el cual estableció como finalidad evaluar la calidad de los servicios educacionales para decretar el grado de deserción estudiantil del establecimiento de educación mediante la aplicación de plataformas digitales, el tipo de investigación utilizada es descriptiva y documental, se empleó como recurso de evaluación el cuestionario de preguntas a 12 educadores y 60 educandos, adicionalmente las entrevistas a expertos, los

resultados señalan que es necesario acrecentar la infraestructura y organización física de la escuela, incorporando los recursos didácticos virtuales y Tics para enriquecer el servicio educacional y prácticas académicas que se ofrecen a la comunidad educativa.

En este epígrafe conviene destacar los sustentos teóricos y definiciones conceptuales vinculadas a las variables de la investigación, siguiendo el proceso investigativo se muestran a continuación los diferentes enfoques y percepciones de autores de artículos científicos de alto impacto en relación con la utilización de las tecnologías: Gallardo (2018) define a las Tics:

Compendio de recursos tecnológicos, dispositivos electrónicos, componentes y equipos eléctricos, con la capacidad de gestionar diversos tipos de información que requiere el proceso de crecimiento económico de cualquier organismo o institución. Los instrumentos digitales se van potenciando, partiendo de los avances de la ciencia producidos en los entornos de telecomunicación e información tecnológica. Agregando que las Tics son los mecanismos informáticos que favorecen la productividad, accesibilidad y comunicación de información presentada en diversas representaciones (imágenes, textos, sonidos y videos) (p. 325).

Desde otra perspectiva Escalona y Gómez (2017) definen a las Tics como:

El conjunto de herramientas, recursos y softwares que se emplean para el proceso, administración y divulgación o esparcimiento de la información a través de diferentes mecanismos digitales tales como: ordenadores, celulares, aparatos audiovisuales, páginas web y tabletas electrónicas. De esta manera las herramientas tecnológicas han irrumpido cómodamente en varios escenarios de la vida, entre ellos, el contexto educativo (p. 32).

Según Huertas y Pantoja (2016) las Tics son:

El bagaje de adelantos de tecnología que facilitan el proceso de información y comunicación, proporcionando herramientas para el procesamiento y la propagación del material informativo, contando con diferentes conductos o vías

comunicativas. El empleo de forma adecuado de los materiales tecnológicos informativos y comunicativos simboliza un proceso de cambio significativo en la comunidad y a proyecta a futuro un cambio efectivo en el ámbito educativo, en la interacción y en la forma de transferir y asimilar conocimientos (p. 28).

Finalmente Kruchinina et al. (2016) revelan que:

Information and communication technologies provide us with the ease of carrying out processes that enable our work, they also allow: facilitating accessibility to all types of information, creating tools for all information processes, accumulating large amounts of information in small, easy-to-use backups transfer and interact through playful methodologies (p. 4).

Las dimensiones de las TICS fueron establecidas por Ureña (2016) quien considera tres grandes dimensiones de las TIC aplicada a la educación como son: función tecnológica, función administrativa y función pedagógica. La primera dimensión tecnológica hace referencia a las herramientas correspondientes a los sistemas y operaciones de software y hardware. Para Alva (2015) esta dimensión es concebida como:

La asociación de recursos educativos digitales y comunicacionales. De esta forma se contemplan elementos como la interfaz gráfica; el uso y accesibilidad a herramientas de internet, las cuales serán de utilidad en el proceso de modernización e información de HTML, el acceso a medios de la web, que permiten emplear varios formatos multimedia y un inquebrantable reajuste, transformación de la investigación, a través de formatos hipertextuales y varios grados de usuario como diseñadores y administradores (p. 265).

En el ámbito educativo la dimensión tecnológica de las Tics contribuye en la elaboración o diseño de documentos curriculares como PEI, PCI, PCA, PUD, planes de sesiones diarios, semanales y mensuales, informes, actas de calificaciones, documentos de presentación y difusión de la información, promoción del servicio educativo que se ofrece, además de la utilización de plataformas digitales para facilitar la adquisición de conocimientos a los estudiantes.

Orneñas y Sancho (2015) definen a la dimensión administrativa de las TICS:

Engloba la función de organización de una institución de la comunidad educativa y la gestión escolar. De la misma forma, completa campos de socio cultura, ambientes físicos, calendario de actividades pedagógicas y académicas planificadas, gestión de la comunidad, entre otras acciones. También se encarga de crear cambios de políticas educativas, proveer las herramientas tecnológicas y equipos audiovisuales, tener acceso a la red en una biblioteca virtual, laboratorios de computación que consientan el diseño del trabajo de gestión administrativa tanto docente como directiva. Promoviendo de esta forma la invariable modernización del rol pedagógico del educador y los estudiantes generando el crecimiento integral de la sociedad actual (p. 135).

Quicios, Ortega y Trillos (2015) manifiestan que la dimensión pedagógica de las TICS:

Permite implantar las tecnologías informáticas y comunicacionales en el marco del currículo educativo, desde el punto de vista metodológico de apoyo a los procesos de enseñanza - aprendizaje, o como habilidades didácticas y pedagógicas para el perfeccionamiento de la calidad de las clases. Las herramientas tecnológicas, permiten al educador tener una formación académica y profesional continua, accesibilidad a diferentes tipos de informaciones para socializar con todos los que nos rodean. En tal sentido las Tics facilitan la el trabajo en equipo, la comunicación, la disponibilidad de información y la metodología de la investigación científica que se fundamente en el origen del conocimiento o también denominado epistemología y la propuesta de nuevos conocimientos. Además, posibilita la distribución de los conocimientos incluyendo organizadores gráficos como diagramas, esquemas, mapas conceptuales, cuadros que contribuyen al aprendizaje significativo de los estudiantes (p. 155).

A continuación se presentan los fundamentos teóricos vinculados a la variable dependiente calidad de servicio docente, Richards (2015) define al servicio docente como:

The teacher is constructivist, his role is to be a modeler, coordinator, facilitator, mediator and participant, he has to know the student's interests and needs. He only

intervenes when needed, he must stimulate the cognitive process of his students with his learning, to investigate, discover, compare and share ideas. His cognitive skills are: teaching to think, optimizing his reasoning, teaching about thinking, stimulating processes and strategies, and teaching on the basis of thinking, incorporating learning objectives (p. 379).

Para Páez, Rondón y Trejo (2018):

Los servicios del educador son las funciones que asumen los docentes dentro del proceso educativo. También es considerado un proceso sistemático y complejo que comprende varias dimensiones y que tiene consecuencias relevantes en la sociedad. Las personas que cumplen con el rol de profesores se encargan de educar a otras y de formar seres integrales para el servicio productivo y progreso de la sociedad. En el sentido más elemental, ofrecer educación consiste en proporcionar diversos tipos de informaciones y preparar explicaciones para que los estudiantes estén en condiciones de asemejar los conocimientos (p. 10).

Desde la perspectiva pedagógica de Tovar (2015), considera que:

El adelanto tecnológico y la innovación educativa del siglo XXI, conlleva al docente a cambiar su rol o función como educador para ser orientador o interventor de los conocimientos, ofreciendo a los estudiantes conocimientos pertinentes y actualizados de acuerdo con su nivel de complejidad, para que logren asimilar de forma adecuada los conocimientos que se pretenden transmitir. (pág. 155).

En síntesis, los docentes tienen el servicio educativo de propiciar un ambiente agradable de trabajo, en donde se suscite la naturalidad de los educandos y su interés por aprender. En lo que respecta al proceso evaluativo, el pedagogo debe efectuar un seguimiento permanente y continuo para cada docente y así poder valorar la mejora en el rendimiento académico. En lo que corresponde a las dimensiones de la calidad del rol docente, aparece la competencia Técnica - pedagógica (saber) que se refiere a tener los conocimientos especializados que le competen como profesional para desarrollar con eficiencia su rol pedagógico.

Paredes (2019) expresa que la dimensión técnica -pedagógica es:

El dominio de información, habilidades y conocimientos especializados, que se vinculan a las condiciones culturales y científicas, con amplias convicciones, actitudes y formas de comprender la sociedad, vinculadas en el sedimento sociocultural de procedencia y con las que se pueden conseguir durante la formación (p. 24).

Al respecto Montandon et al. (2018) plantea que:

The pedagogical technical functions of educators that, through the teaching processes, guides, directs, facilitates and guides the interaction of students with collective knowledge. Its function is to facilitate the learning that the students themselves build. It refers to the purposes and content of teaching, to the conception of student and teacher, of learning, to the pedagogical relationship; to the confirmation of a link with knowledge, to didactic strategies and to evaluation (p. 378).

Por su parte Alberteris, Rodríguez y Cañizares (2018) plantea que:

La dimensión metodológica (saber hacer) se refiere a implementar los conocimientos a contextos o escenarios de trabajo concretos empleando los procesos o mecanismos apropiados, solucionando problemáticas de forma autónoma y transfiriendo situaciones obtenidas a circunstancias novedosas. Resultados de búsqueda. El trabajo metodológico es el proceso docente-educativo, a través del cual se efectúan acciones de planificación, organización del proceso, regulación y control, además de la aplicación de métodos educativos y estrategias metodológicas para contribuir al proceso educativo (p. 389).

Nieva y Martínez (2016) hacen referencia a la dimensión participativa del educador (saber estar):

La forma en la cual los docentes comprenden y conocen las condiciones, requerimientos y peticiones de la colectividad que conforma; además de la inclusión y participación activa con el establecimiento educativo. Esta dimensión también se refiere a la forma de atender el entorno de trabajo, predisposición para vincularse con los demás compañeros, trabajar en equipo, así como a la comunicación interpersonal y colaboración con los otros expresando una conducta apropiada direccionada al logro de los objetivos institucionales (p. 322).

Tintaya (2016) dimensión personal de calidad de servicio docente (saber ser) se define como:

Poseer un perfil docente real de uno mismo, sin esconder nada, actuar conforme a las propias convicciones y principios, asumir con responsabilidad las funciones de la institución, tomar decisiones asertivas y relativizar posibles fracasos. Esta dimensión es la que examina quién es el docente como ser humano integral, no como profesional. Se debe entender al profesor como un individuo con motivaciones, investigar porqué el servicio educativo es su vocación y cómo se siente en su rol pedagógico (p. 129).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Hernández (2015) la metodología se considera un procedimiento sistemático que contribuye al cumplimiento de los objetivos investigativos (p.179). El presente proyecto investigativo posee una perspectiva descriptiva, debido a que estará direccionada a brindar conocimientos sobre la situación problemática y la forma en la que se plantea en un escenario de tiempo y espacio determinado. El tipo de investigación que se empleará es correlacional Díaz, Narváez, Calzadilla y Núñez (2016), manifiestan que esta investigación tiene por objetivo determinar el nivel de correlación existente entre las variables en estudio (p. 44). Según el tiempo de realización se considerará también el tipo de investigación simultánea son aquellas que experimentan fenómenos que se dan en un período de corta duración.

La investigación tendrá un diseño no experimental transeccional de tipo correlacional - causal. Sobre este diseño mencionan Montenegro, Idrogo y Huerta (2015): se efectúa sin maniobrar intencionadamente las variables. El trabajo investigativo en el modelo no experimental consiste en evidenciar y visualizar las situaciones problemáticas tal y como se presentan en su escenario real para posteriormente realizar el análisis correspondiente (p. 151). Hernández, Fernández y Baptista (2010), reflexionan que este esquema se desarrolla cuando las variables se estudian de forma global, busca operar sus particularidades, de la misma manera, es indagación colateral puesto que la información se almacena en un periodo de tiempo.

Esquema de diseño:

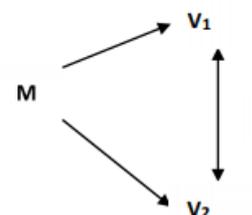
Dónde:

M: Muestra de la investigación

V1 : uso de las Tics

V2 : calidad de servicio docente

r: Coeficiente de relación



**Figura 1.** Esquema de diseño. Fuente: Elaboración propia.

En el presente estudio investigativo se utilizará el enfoque cuantitativo que comprende la obtención de información para evidenciar las presunciones con asiento en el procesamiento de datos estadísticos para establecer los estándares de actuación, posibilita además orientar la situación, el contexto, los recursos y materiales de que dispone, sus propósitos y la problemática de estudio. A continuación, se destacan las variables de la investigación y su operacionalización.

Según Huertas y Pantoja (2016) las Tics son:

El bagaje de adelantos de tecnología que facilitan el proceso de información y comunicación, proporcionando herramientas para el procesamiento y la propagación del material informativo, contando con diferentes conductos o vías comunicativas. El empleo de forma adecuado de las Tics simboliza un proceso de cambio significativo en la comunidad y a proyecta a futuro un cambio efectivo en el ámbito educativo, en la interacción y en la forma de transferir y asimilar conocimientos (p. 28).

La variable 1 uso de las Tics se caracteriza por 3 dimensiones y 3 indicadores por cada una, se analizan mediante el instrumento compuesto de 27 preguntas, con una escala ordinal totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

La variable 2 corresponde a calidad de servicio docente para Páez, Rondón y Trejo (2018):

Los servicios del educador son las funciones que asumen los docentes dentro del proceso educativo. También es considerado un proceso sistemático y complejo que comprende varias dimensiones y que tiene consecuencias relevantes en la sociedad. Las personas que cumplen con el rol de profesores se encargan de educar a otras y de formar seres integrales para el servicio productivo y progreso de la sociedad. (p. 10).

La segunda variable calidad de servicio docente se caracteriza por 4 dimensiones y 3 indicadores por cada una, se indagan a través del cuestionario integrado por 36 ítems, con una escala ordinal en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

### 3.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Uso de las Tics	Según Huertas y Pantoja (2016) las Tics son: El conjunto de avances tecnológicos posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas estas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con diversos canales de comunicación.	Para determinar el nivel de uso de las TICS en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas se empleará las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica y 3 indicadores por cada dimensión, se obtendrá la información del personal docente quienes contestarán un cuestionario de 27 Ítems en total, con una escala ordinal totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferente (3), en desacuerdo (2) y	Tecnológica	-Identifica las ventajas de las Tics. - Interactúa y conoce las Tics. - Manipula herramientas tecnológicas.	1- 3 4- 6 7-9	Cuestionario	ordinal
			Administrativa	- Maneja programas de Microsoft office. - Capacidad y dominio de las Tics. - Interactúa con entornos virtuales y redes sociales.	10-12 13-15 16-18	Cuestionario	ordinal
			Pedagógica	- Reconoce los beneficios de las Tics. - Utiliza herramientas tecnológicas en clases.	19-21 22-24 25-27	Cuestionario	ordinal

		totalmente en desacuerdo (1)	en	- Emplea recursos audiovisuales e interactivos.			
	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA</b>
<b>Calidad de servicio docente</b>	Para Páez, Rondón y Trejo (2018): El rol docente es la función que asumen los maestros y los profesores dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es un proceso complejo que abarca múltiples dimensiones y que tiene efectos importantes en la sociedad. La persona que cumple el rol docente se encarga de educar a otras.	Para determinar el nivel de calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas se empleará las dimensiones técnico - pedagógica, metodológica, participativa y personal y 3 indicadores por cada dimensión, se obtendrá la información del personal docente quienes contestarán un cuestionario de 36 Ítems en total, con una escala ordinal totalmente de	Técnica - pedagógica	- Dominio del conocimiento - Pedagogía y didáctica - Evaluación del aprendizaje	1-3 4-6 7-9	Cuestionario	ordinal
			Metodológica	- Aplicación de estrategias metodológicas - Técnicas e instrumentos para evaluar el aprendizaje - Métodos y estilos de enseñanza	10-12 13-15 16-18	Cuestionario	ordinal

---

acuerdo (5), de  
acuerdo (4),  
indiferente (3), en  
desacuerdo (2) y  
totalmente en  
desacuerdo (1)

---

Participativa	- Participación en los procesos administrativos como docente	19-21	Cuestionario	ordinal
	- Relación interpersonal con los diferentes agentes	22-24		
	- Liderazgo	25-27		
Personal	- Conocimiento de sí mismo	28-30	Cuestionario	ordinal
	- Reflexión y formación permanente.	31-33		
	- Competencia Social.	34-36		

---

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), define a la población como el conjunto de individuos de una situación problema en investigación, comprende el total de observaciones o identidades poblacionales y se le denomina conglomerado debido a que constituye el todo de un estudio (p. 174). En la selección de la muestra se utilizará el procedimiento no probabilístico donde los educadores tendrán la misma posibilidad para ser considerados, la muestra de la investigación está integrada por un total de 50 docentes con contratos y con nombramiento y 3 directivos durante el año 2020 de una Unidad Educativa de la provincia del Guayas. Debido a las limitaciones de cooperación de los pedagogos se determinó que la población es censal, porque todos los sujetos en estudio participan. En este proyecto investigativo se aplicará el muestreo no probabilístico censal. Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que: "Si la población es minuciosa, la población es semejante a la muestra" (p.175).

Concepción, González, García y Miño (2019) señalan que:

Para realizar la elección del tamaño muestral se emplea el muestreo no probabilístico. Una de las características es que no se fundamenta en una fórmula o principio matemático-estadístico, sino que está en dependencia del criterio, propósito u dictamen del experto o indagador. Se consideran muestras razonables o intencionales que suponen o exigen ciertos conocimientos de la población de la investigación. (p. 85).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En el presente estudio investigativo se aplicará la encuesta como técnica de evaluación, la cual contribuye a recabar datos informativos esenciales, como lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes mencionan que este procedimiento técnico consiente interactuar con un grupo de individuos en un periodo de tiempo, con el propósito de rescatar sus opiniones, puntos de vista y dominio de conocimientos de un tema en indagación (p. 157). Una herramienta de obtención de información facilita la labor del experto para aproximarse al contexto donde se suscita

el problema de investigación. González y Peralta (2016) plantean que los recursos para evaluar los instrumentos esquematizan todo el trabajo previo del proceso investigativo, además permite sintetizar los sustentos teóricos al escoger información que conciernen a los criterios y de la misma forma a las variables empleadas en el estudio (p.149). El instrumento evaluativo que se utilizará en este proyecto investigativo es el cuestionario de ítems. El cuestionario es una herramienta formada por un conglomerado de preguntas que deben estar redactados de forma precisa, y organizadas, secuenciadas y estructuradas en base a una planificación, con la finalidad de que las contestaciones puedan brindar datos informativos pertinentes.

### **3.5. procedimientos**

Desde la perspectiva conceptual de Corona (2016) la validez se refiere a la forma de medir de forma adecuada y significativa las características, organización y estructura de los instrumentos de evaluación. Para evaluar la validez de información de las herramientas, se establecerá por medio de la valoración y apreciación de especialistas a los cuales se les proporcionará la matriz de consistencia de la investigación, los objetivos, además de la estructura de los instrumentos evaluativos. El criterio de especialistas en el campo de la metodología de la investigación situará la pertinencia de las preguntas y la relación entre las dimensiones e indicadores de las respectivas variables. Luego de la indagación en las diversas fuentes bibliográficas destaco a Rojas (2015) quien manifiesta que la confiabilidad es la “estabilidad de las calificaciones o respuestas obtenidas en el instrumento”. Para determinar la confiabilidad se establecerá el estadígrafo Alfa de Cronbach (Programa SPSS), se consideran los parámetros presentados por George y Mallery (2015) quienes expresan que la confiabilidad es aceptable cuando es mayor 0,5 siendo excelente (mayor a 0,9), buena (entre 0,8 y 0,9), aceptable (entre 0,7 y 0,8), débil (entre 0,6 y 0,7) y pobre (entre 0,5 y 0,6).

### **3.6. Método y análisis de datos**

Para determinar la confiabilidad del instrumento, que permite recoger datos de la gestión directiva y el empoderamiento de los docentes, se tomó como prueba piloto a 43 profesores de la antes mencionada casa de estudio. Donde se obtuvo el siguiente

resultado:

**Tabla N.2 Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	50	97,7
	Excluidos(a)	1	2,3
	Total	51	100,0

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

**Tabla N.3 Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	2

En la Tabla 2 se puede observar el resumen del procesamiento de los casos obteniendo como resultado 50 válidos con el 98% y 1 excluido equivalente al 2%. Según la Tabla 3, se observa que valor del coeficiente de alfa de Cronbach es 0,94 para ambos instrumentos, este valor según George y Mallery (1995), indica una confiabilidad excelente. Así mismo, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, uso de las Tics y calidad de servicio docente, se realizó una prueba piloto en una muestra de 50 docentes de la institución en estudio.

El método a emplear para el análisis de la información es el deductivo que consentirá a discernir las interpretaciones lógicas y críticas partiendo de una sucesión de principios, lo cual servirá para el análisis de los resultados estadísticos obtenidos en cada variable analizada. Además se empleará el método estadístico mediante el software SPSS que contribuirá al procesamiento de la información obtenida al aplicar los instrumentos, consiguiendo como resultados tablas y barras estadísticas con las medidas estadísticas básicas como la moda, media, mediana, mínimo, máximo, se aplicará la estadística correlacional Alfa de Cronbach para establecer la fiabilidad de los instrumentos, el estadígrafo no paramétrico factor de correlación rangos de Spearman, lo que permitirá determinar la relación entre el uso

de las Tics y la calidad del servicio docente en una unidad educativa de la provincia del Guayas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información que se recepto contiene total y absoluta confidencialidad, lo cual hace que la información que se procesó obtenga la credibilidad deseada. A todas luces se ha dentro del contenido del proyecto se ha empleado las normas APA , respetando cada normativa que en ella está contemplada.

## IV. RESULTADOS

### Descripción de los resultados

En el presente apartado se describirá los resultados de la investigación, para ello se va a presentar las tablas y figuras respectivamente.

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre el uso de las Tics y calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Alberto Ortiz Quiñonez”, Guayaquil – 2020.

**Tabla N. 4 Relación entre las variables en estudio**

#### Estadísticos descriptivos

		CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE													
		Mala		Tendencia mala		Media		Tendencia Buena		Buena		Muy Buena		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
USO DE LAS TICS	Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Tendencia Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Media	0	0,0%	0	0,0%	2	4%	0	0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,0%
	Tendencia Buena	0	0%	0	0%	0	0%	8	16,0%	0	0%	0	0%	8	26,0%
	Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Muy Buena	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	80,0	40	80,0%
	Total	0	0%	0	0%	2	4%	8	16,0%	0	0%	40	80,0	50	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados estadísticos descriptivos de la tabla 4 en la relación entre las variables en estudio: uso de las Tics y calidad del servicio docente, se consideraron los criterios de 50 docentes de la Unidad Educativa, 0,0 % tienen una categoría mala y tendencia mala, 2 que presenta al 4,0 % tienen un nivel de valoración media, 8 que representa el 16,0% tienen una categoría de tendencia buena, 0,0% tienen un nivel de valoración buena y 40 que corresponde al 80% tienen una valoración

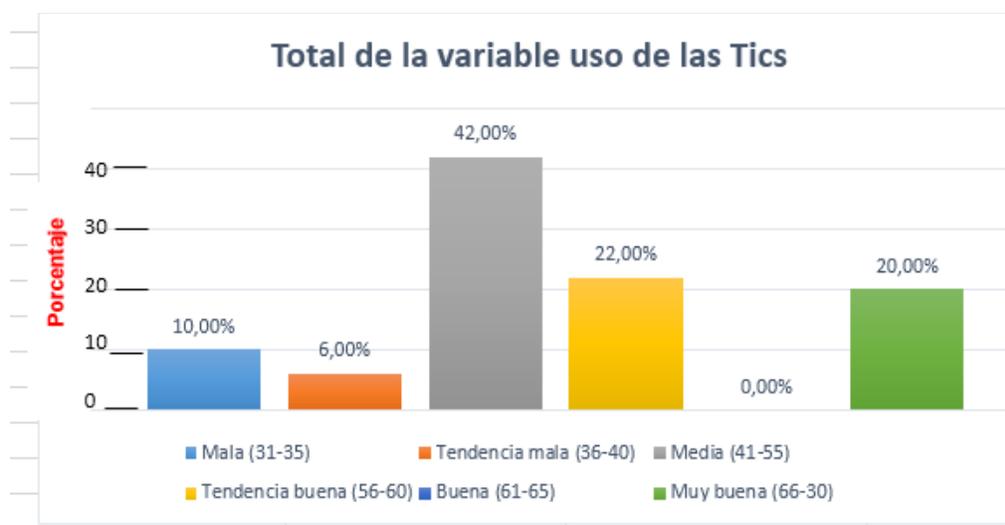
de tendencia muy buena. Concluyendo que la escala con mayor porcentaje de valoración es el nivel muy bueno en ambas variables.

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de valoración de la variable uso de las Tics en la Unidad Educativa “Alberto Ortiz Quiñonez”, Guayaquil – 2020.

**Tabla N. 4 Variable USO DE LAS TICS**  
**Estadísticos descriptivos**

	F	%
Mala	5	10,0
Tendencia Mala	3	6,0
Media	21	42,0
Tendencia Buena	11	22,0
Buena	0	0,0
Muy Buena	10	20,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** Uso de las Tics. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados estadísticos descriptivos de la tabla 4 y figura 2 en la variable independiente uso de las Tics tomando en cuenta las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica, se consideraron los criterios de 50 docentes

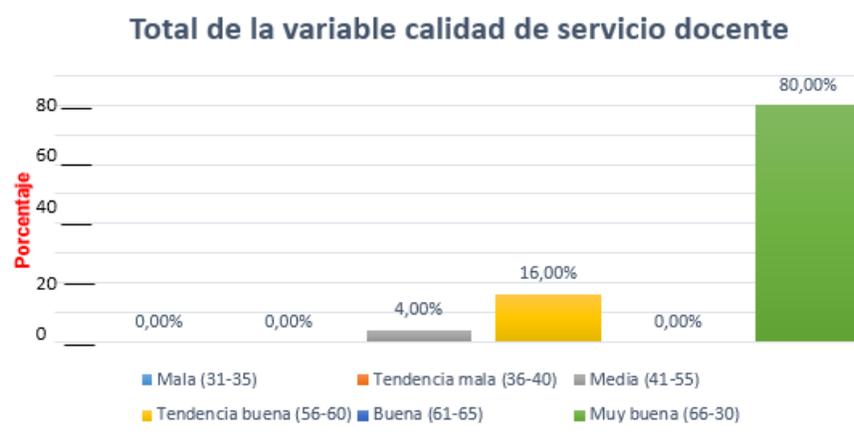
de la Unidad Educativa, 5 que corresponde al 10,0 % tienen una categoría mala, 3 que representa al 6,0% tienen una valoración de tendencia mala, 21 que presenta al 42,0 % tienen un nivel de valoración media, 0% en la escala buena y 10 que corresponde al 20% tienen una valoración de tendencia muy buena. Concluyendo que la escala con mayor porcentaje de valoración es el nivel medio.

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de valoración de la variable calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Alberto Ortiz Quiñonez”, Guayaquil – 2020.

**Tabla N. 5 Variable Calidad de servicio docente  
Estadísticos descriptivos**

	F	%
Mala	0	0,0
Tendencia Mala	0	0,0
Media	2	4,0
Tendencia Buena	8	16,0
Buena	0	0,0
Muy Buena	40	80,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 3.** Variable Calidad de servicio docente. Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Según los resultados estadísticos descriptivos de la tabla 5 y figura 3 en la variable dependiente calidad de servicio docente considerando las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal, se consideraron los criterios de 50 docentes de la Unidad Educativa, 0,0 % tienen una categoría mala y tendencia mala, 2 que presenta al 4,0 % tienen un nivel de valoración media, 8 que representa el 16,0% tienen una categoría de tendencia buena, 0,0% tienen un nivel de valoración buena y 40 que corresponde al 80% tienen una valoración de tendencia muy buena. Concluyendo que la escala con mayor porcentaje de valoración es el nivel muy bueno.

### **Contrastación de hipótesis**

El análisis inferencial corresponde a la contratación de la hipótesis, teniendo en cuenta que la presente investigación consta de 5 hipótesis, 1 general y 4 específicas las cuales serán comprobadas por medio de análisis inferencial, para lo cual se hará el uso del programa SPSS versión 23.0, aplicando el estadígrafo coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuya valoración se presenta en la figura siguiente:

$$Rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Figura 11.** Fórmula de contrastación de hipótesis. Fuente: Elaboración propia.

### **Prueba de normalidad**

La prueba de normalidad se realiza para determinar si los datos de la investigación presentan distribución normal o no normal, porque esta prueba permite determinar el tipo de prueba a realizar, ya sea paramétricas o no paramétricas. En la presente investigación se hizo la prueba de Kolmogórov-Smirnov, porque el número de datos es mayor que 50, en los resultados obtenidos en el análisis con el SPSS, se observa que en el instrumento de la variable (1) “Uso de las Tics”, el nivel de significancia observado es menor que 0,05 ( $0,02 > 0,05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir que los datos recogidos del instrumento (1) tienen una distribución de

contraste normal. Para el instrumento de la Variable (2) “Calidad de servicio docente” es menor que 0,05 ( $0,03 > 0,05$ ), es decir que se acepta la hipótesis positiva, por lo tanto, el instrumento tiene una distribución de contraste normal. Con estos resultados se infiere que la prueba de Hipótesis será una prueba no paramétrica

**Tabla N. 13 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		VARIABLE X USO DE LAS TICS	VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE
N		50	50
Parámetros normales (a,b)	Media	1,9748	2,1812
	Desviación típica	,50632	,45744
Diferencias más extremas	Absoluta	,151	,152
	Positiva	,151	,152
	Negativa	-,119	-,103
Z de Kolmogorov-Smirnov		,989	,997
Sig. asintót. (bilateral)		,002	,003

a La distribución de contraste es la Normal.

b Se han calculado a partir de los datos.

La significancia asintótica bilateral para el instrumento de la variable (1) es igual a 0,02 menor que 0,05 por lo tanto los datos tienen una distribución normal, y de la variable (2) es igual a 0,03, este es menor a 0,05, entonces se determina que los datos del instrumento de la variable (2) tienen una distribución normal. Estos resultados permiten tomar la decisión de realizar la prueba de hipótesis con el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

La contrastación de la hipótesis se realiza mediante el programa estadístico SPSS versión 23.0, usando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Respetando la regla de decisión siguiente: se aceptará la hipótesis alterna negando la hipótesis nula, solo cuando el valor de la significancia bilateral supere al 0,05 valor que indica el error máximo permitido. De lo contrario, es decir, si el valor de la significancia es mayor que 0,05 se aceptara la hipótesis nula rechazando la alterna.

## Prueba de hipótesis general

HG: Existe relación entre uso de las TICS y calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020.

HO: No existe relación entre uso de las TICS y calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020.

Tabla N. 14 Correlaciones de las variables

			VARIABLE X USO DE LAS TICS	VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE
Rho de Spearman	VARIABLE X USO DE LAS TICS	Coeficiente de correlación	1,000	,844(**)
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE	Coeficiente de correlación	,844(**)	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 14 se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,844 y el valor de la significancia bilateral es de 0,01, valor que es inferior de 0,05, entonces se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se concluye: el uso de las Tics se relaciona significativamente con la calidad del servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020. Esta relación implica que un buen manejo de Tics le corresponde una buena calidad de servicio docente.

## Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre uso de las TICS y las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal de calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020.

HO: No existe relación entre uso de las TICS y las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal de calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020.

**Tabla N. 15 Correlaciones entre uso de las Tics y las dimensiones de la variable calidad de servicio docente**

			VARIABLE X GESTIÓN DIRECTIVA	Dimensiones: Técnica pedagógica Metodológica Participativa Personal
Rho de Spearman	VARIABLE X USO DE LAS TICS	Coefficiente de correlación	1,000	,859(**)
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	43
	Dimensiones: Técnica pedagógica Metodológica Participativa Personal	Coefficiente de correlación	,859(**)	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	43

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 15 se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,859 y el valor de la significancia bilateral es de 0,01, valor que es inferior de 0,05, entonces se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se concluye: el uso de las Tics se relaciona significativamente con las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal de la calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020. Esta relación implica que si se utilizan las Tics se obtendrá un buen manejo de las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal, mejorando notablemente la calidad de servicio docente.

## Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre calidad de servicio docente y las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las Tics en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020.

HO: No existe relación entre calidad de servicio docente y las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las Tics en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020.

**Tabla N. 16 Correlaciones entre la gestión directiva y el empoderamiento psicológico**

			VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE	Dimensiones: Tecnológica Administrativa Pedagógica
Rho de Spearman	VARIABLE Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,783(**)
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Dimensiones: Tecnológica Administrativa Pedagógica	Coefficiente de correlación	,783(**)	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 16 se aprecia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,783 y el valor de la significancia bilateral es de 0,01, valor que es inferior de 0,05, entonces se rechaza a la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se concluye: la calidad de servicio docente se relaciona significativamente con las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las Tics en los docentes de la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020. Esta relación implica que una buena calidad de servicio docente le corresponde un buen manejo de Tics en las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica.

## V. DISCUSIÓN

En función a los resultados obtenidos en el objetivo e hipótesis generales, podemos señalar que existe relación significativa entre uso de las Tics y calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020, tal como lo señala los resultados encontrados en los cálculos estadísticos de correlación de Spearman  $\rho = 0,844$  y Sig. (Bilateral)  $= 0,001 < 0,05$ . Resultado que coincide con el artículo científico de Marín, Riquett, Pinto, Romero y Paredes (2017) “La utilización de las herramientas tecnológicas y calidez de la labor educativa en el contexto del Programa de mejora pedagógica en instituciones educativas de Colombia”, menciona que obtuvo como resultados relaciones entre las acciones que están reglamentadas y la operacionalización del programa; se llegó a concluir que es necesario y pertinente fomentar una cultura trascendental de colaboración para la toma de decisiones efectiva como sustento del servicio educativo a través del uso de herramientas digitales y de tecnología que enriquezcan el trabajo de los educadores. Estupiñán (2017), concluye que si existe una adecuada aplicación de herramientas tecnológicas por parte del personal docente mejorarán la calidad del servicio docente en los diversos contextos del proceso educativo.

Con respecto al objetivo específico 1 se ha obtenido una correlación de Spearman  $\rho = 0,859$  y Sig. (Bilateral)  $= 0,000 < 0,05$ , por lo tanto, se rechazó a la hipótesis nula y se aceptó a la hipótesis alternativa y se concluyó que existe relación significativa entre uso de las Tics y las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal de la calidad de servicio docente. Martínez, Guevara y Valles (2016) con la temática “la calidad educativa y el desempeño docente”, obtuvo como resultados que la calidad educacional no solo está en dependencia de las funciones de los educadores, se deben considerar cuatro factores (contexto, centro educativo, docente, ambiente de aprendizaje) que requieren laborar en conjunto. Como señala Farfán y Reyes (2017) la labor del docente es un proceso complejo y continuo con el fin de cumplir plenamente la

misión y concretar la visión de la institución, además de contribuir a la formación académica e integral de los estudiantes de una forma moderna, interactiva y tecnológica. Con respecto al objetivo específico 2 se ha obtenido una correlación de Spearman  $\rho = 0,783$  y Sig. (Bilateral)  $= 0,001 < 0,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa y se concluyó que existe relación significativa entre la calidad de servicio docente y las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las Tics, coincidiendo los resultados con Bernal, Martínez y Parra (2015) “Calidad educacional en establecimientos educacionales y la utilización de las Tics”, llegando a concluir en este estudio que para poder fortalecer o potenciar un sistema educativo de calidad y calidez es primordial que los colaboradores cuenten con capacidades organizacionales y disposición de herramientas tecnológicas, progresando en los procesos de preparación académica e institucional de forma permanente y sistemática, partiendo desde el empoderamiento docente en el liderazgo de intercambio, además de los procesos de gestión administrativa como organización, realización, seguimiento y valoración a los resultados. Silva, Gandoy y Lara (2015), menciona que dentro de los procesos educativos se deben incluir el manejo de recursos e instrumentos digitales que contribuyan en la adquisición de conocimientos en los estudiantes y mejoren el rol pedagógico de los educadores.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero. El uso de las Tics se relaciona significativamente con la calidad del servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020, como evidencia de ello el valor de 40 docentes que corresponde al 80% tienen una valoración de tendencia muy buena. Se concluye que la escala con mayor porcentaje de valoración es el nivel muy bueno en ambas variables.

Segundo. El uso de las Tics se relaciona significativamente con las dimensiones técnica pedagógica, metodológica, participativa y personal de calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020, como evidencia de ello el valor de 21 educadores que representan el 42% tienen un nivel de valoración media. Concluyendo que la escala con mayor porcentaje de valoración es el nivel medio.

Tercero. La calidad de servicio docente se relaciona significativamente con las dimensiones tecnológica, administrativa y pedagógica del uso de las Tics en los docentes de la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de Guayaquil Ecuador, 2020, como evidencia de ello el valor de 40 docentes que representan al 80% de la valoración muy buena. Concluyendo que la escala con mayor porcentaje de valoración es el nivel muy bueno.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En primer lugar, a los docentes mejorar el uso y manejo de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de servicio docente, además de estar preparados y competentes para asumir todas las funciones y tareas del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Segundo. A los directivos facilitar los recursos y herramientas tecnológicas al personal docente y educandos para contribuir al aprendizaje significativa y facilitar la adquisición de conocimientos.

Tercero. A los lectores y profesionales en general, realizar investigaciones posteriores en la misma área del conocimiento con el fin de generalizar los resultados obtenidos en la investigación y proponer alternativas de soluciones altamente competentes y eficaces.

## REFERENCIAS

- Alberteris, Rodríguez, & Cañizares. (2018). La dimensión didáctico-metodológica en la formación inicial del estudiante de inglés en el contexto camagüeyano. *Transformación educativa*, 14(3), 384- 399. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v14n3/2077-2955-trf-14-03-384.pdf>
- Alva. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales.*, 60(223), 265-285.
- Arguello, & Torres. (2015). *Estudio de los estándares de desempeño profesional directivo en la Escuela de Educación Básica 1 de Marzo*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Carrera de Licenciatura en Educación. Mención Administración Educativa., Quito, Sangolquí. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/11220>
- Bernal, Martinez, & Parra. (2015 ). *NVEINVESTIGACION DOCUMENTALSOBRE CALIDAD DE LA EDUCACIÓNEN INSTITUCIONES EDUCATIVAS. (TESIS DE MAESTRÍA)*. MAESTRIA EN EDUCACIÓN, BOGOTÁ. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3034/Bernaldurley2015.pdf>
- Bustos, & Arboleda. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. Universidad Católica, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>
- Concepción, González, García, & Miño. (2019). Metodología de la investigación: Origen y construcción de una tesis doctoral. *Revista Científica de la UCSA*,, 6(1), 76-87.
- Corona. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. . *MediSur*,, 14(1), 87-88. Obtenido de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1800/180044014017>

- Díaz, Narváez, Calzadilla, & Núñez. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Rev Cienc Salud*, 14(1), 115-121. Obtenido de doi: dx.doi.org
- ESCALONA, & GÓMEZ. (2017). Las TIC en la educación española a través de las publicaciones periódicas: un análisis bibliométrico. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación.*, 51(2), 21-36.
- Estupiñan. (2017). EL EMPODERAMIENTO PARA LA GESTIÓN DIRECTIVA EN LA UNIDAD EDUCATIVA. *ROCA. Revista científico - educacional de la provincia Granma.*, 13(4), 1-12. doi:2074-0735
- Farfán & Reyes (2017). Gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Rencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, vol. 28, núm. 73.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/340/34056722004/html/index.html>
- Gallardo. (2018). La integración de las TIC en los procesos educativos y organizativos. *Educación en Revista*, 34(69), 325-339. doi:DOI: 10.1590/0104-4060.57305
- García, Reyes, & Alarcón. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las ciencias sociales y humanísticas*, 6(12), 1-18. doi:10.23913/ricsh.v6i12.135
- González, & Mariscal. (2015). *Los recursos didácticos y la calidad de educación. (tesis de grado)*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14233>
- González, & Peralta. (2016). El lugar de las herramientas de investigación para incrementar el impacto de las ciencias en la industria química. . *Revista Cubana de investigación*.
- González, Sánchez, & Gusmán. (2015). *Calidad Educativa*. Machala, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6667>
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la Investigación*. México : MC GRILL.

- Huertas, & Pantoja. (2016). Efectos de un programa educativo basado en el uso de las TIC sobre el rendimiento académico y la motivación del alumnado en la asignatura de tecnología de educación secundaria. . *Educación XXI*, 19(2), 229 - 250.
- Kruchinina, Tararina, Sokolova, Limarova, Muskhanova, & Arsaliyev. (2016). Information and Communication Technologies in Education as a. *International Review of Management and Marketing*, 49(2), 1-6. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/c09b/c237d5d4a32ce39ef42dbc5bf60de643193f.pdf>
- Marín, F., Riquett, M., Pinto, M., Romero, S., & Paredes, A. (2017). Gestión participativa y calidad educativa en el contexto del Plan de Mejoramiento Institucional en Escuelas Colombianas. *Opción*, 33(82), 344. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31053180015.pdf>
- Martínez, Guevara, A., & Valles, O. (2016). EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD EDUCATIVA. *Ra- Ximhai*, 12(9), pp. 123-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf>
- MIES. (2018). *MIES evalúa calidad de servicio en 53 Centros Infantiles del Buen Vivir*. Ministerio de Inclusión económica y social, Guayaquil. Obtenido de <https://www.inclusion.gob.ec/mies-evalua-calidad-de-servicio-en-53-centros-infantiles-del-buen-vivir/>
- MINEDUC. (2017). *El Ministerio de Educación fortalece la calidad educativa mediante el uso de las TICS*. Quito. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/el-ministerio-de-educacion-fortalece-la-calidad-educativa/>
- Moncada, & Mejía. (2018). *INFLUENCIA DE LOS RECURSOS DIDÁCTICOS EN LA CALIDAD DE LA RECUPERACIÓN PEDAGÓGICA*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25724/1/Moncada%20-%20Mejia.pdf>

- Montandon, L., Playfoot, J., Ghergulescu, I., Bratu, M., Bogusevschi, D., Rybarova, R., & El Mawas, N. (2018). Multi-dimensional Approach for the Pedagogical Assessment in STEM Technology Enhanced Learning. *World Conference on Educational Media and Technology*, 2(3), 378-383. Obtenido de <https://www.learntechlib.org/p/184219/>
- Montenegro, Idrogo, & Huerta. (2015). Cultura de Publicación: realidades diferentes. *Rev Med*, 3(142), 402.
- Nieva, & Martínez. (2016). UNA NUEVA MIRADA SOBRE LA FORMACIÓN DOCENTE. . *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 14-21. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-362](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-362)
- OEI. (2018). *La calidad educativa que brindan las instituciones educativas a nivel mundial se ve afectada por la aplicación de métodos de aprendizajes y recursos de enseñanza inadecuados en el medio y carentes de herramientas que generen un aprendizaje adecuado*. Organización de Estados Iberoamericanos, Tailandia. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/oeivirt/fp/cuad1a05.htm>
- Orneñas, & Sancho. (2015). Three Decades of Digital ICT in Education: Deconstructing Myths and Highlighting Realities. *Myths and Highlighting Realities*, 1(3), 135-150.
- Páez, Rondón, & Trejo. (2018). FORMACIÓN DOCENTE Y PENSAMIENTO CRÍTICO. Bogotá: Centro Regional de Formación docente e investigación educativa. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20181113025736/Formacion\\_docente\\_Paulo\\_Freire.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20181113025736/Formacion_docente_Paulo_Freire.pdf)
- Paredes. (2019). Dimensiones pedagógicas que configuran las prácticas de aprendizaje-servicio. *Páginas de Educación*, 12(2), 23-42. Epub 01 de diciembre de 2019. *Pág. Educ. [online]*, 12(2), 23-42. doi:<https://dx.doi.org/10.22235/pe.v12i2.1834>

- Quicios, Ortega, & Trillos. (2015). Aprendizaje ubicuo de los nuevos aprendices y brecha digital formativa. . *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 46(1), 155-156.
- Richards, A. (2015). Role socialization theory: The sociopolitical realities of teaching physical education. *European Physical Education Review*, 21(3), 379-393. doi:<https://doi.org/10.1177/1356336X15574367>
- Rojas. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. . *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=636/63638739004>
- Silva, Gandoy, Lara, & Pacenza. (2015). Liderazgo del docente y niveles de empoderamiento de los estudiantes en un seminario de prácticas comunitarias de una universidad pública argentina. *Cuadernos de Administración*, 31(54). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v31n54/v31n54a08.pdf>
- Tintaya. (2016). Enseñanza y desarrollo personal. . *Revista de Investigacion Psicologica*, 16(1), 75-86. Obtenido de Recuperado en 03 de mayo de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322016000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322016000200005&lng=es&tlng=es).
- Tomalá, & Quirumbay. (2015). *Desarrollo de los aprendizajes y su relación con los estándares de calidad de la educación de los niños de nivel inicial de la escuela de educación básica "Carlos Julio Arosemena Tola", Comuna San Pablo, Provincia Santa Elena, período lectivo 2015.(Tesis)*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/2764>
- Tovar. (2015). Pedagogía del oprimido: escrito y dirigido al opresor. a, XVIII(1),. Pensamiento y Cultura.
- UNESCO. (2015). *La calidad de la educación es insuficiente para lograr la Educación para Todos*. Ginebra. Obtenido de [http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL\\_ID=23451&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=23451&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Ureña. (2016). DIMENSIONES DE LA INCLUSIÓN DE LAS TIC EN EL CURRÍCULO EDUCATIVO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. *Ediciones Universidad de Salamanca Teorías Educativas.*, 28(1), 2019- 233. doi: <http://dx.doi.org/10.14201/teoredu2016281209223>

# ANEXOS

## VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### DATOS DEL JUEZ:

Nombres y Apellidos Msc. José Antonio Burgos Limones  
Carrera Docente universitario Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación Universidad de Guayaquil  
Fecha 21/05/20

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

### Ficha Técnica:

Nombre del Instrumento : Cuestionario para medir el uso de las Tics

Para evaluar el instrumento (encuesta), Usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA (4) : Totalmente de acuerdo  
DA (3) : De acuerdo  
ED (2) : En desacuerdo  
TD (1) : Totalmente en desacuerdo

Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	<b>Tecnológica</b>						
1	¿Identifica las ventajas que ofrece las TIC, para generar conocimiento?				x		
2	¿Las TIC permite al docente explorar nuevos procesos cognitivos?				X		
3	¿El uso de la Tics desarrolla la habilidad de búsqueda, selección de la información, el pensamiento crítico y la creatividad en el docente?				X		
4	¿El uso de programas Microsoft Word, Excel, Power Point, permite mejorar el trabajo docente?				X		
5	¿El conocimiento en el uso de las TIC ayuda a superar barreras de información?				X		
6	¿Las Tics aportan a la investigación científica e innovación tecnológica del educador?				X		
7	¿La participación de foros y cursos virtuales enriquecen el conocimiento y formación del docente?				X		
8	¿Considera usted que el manejo de los programas o softwares educativos generan mayor conocimiento en los docentes?				X		

9	¿Ha utilizado anteriormente en sus clases herramientas tecnológicas con enfoque lúdico?				X		
	<b>Administrativa</b>						
10	¿El uso de programas Word y Excel, acelera la elaboración de documentos de gestión administrativa?				X		
11	¿Las herramientas TIC contribuyen a mejorar la gestión administrativa?				X		
12	¿Los programas de Microsoft office permiten organizar y presentar los documentos curriculares de forma adecuada?				X		
13	¿El uso de plataformas virtuales facilita la formación y actualización docente?				X		
14	¿Las capacitaciones en el uso de las TIC son beneficioso para los docentes?				X		
15	¿El uso de las TIC facilita la realización de actividades y programas académicos del docente?				X		
16	¿Maneja con facilidad las aulas virtuales como schoology, Moodle, esemtia, edmodo, para mejorar sus clases?				X		
17	¿Utiliza las redes sociales para informar a la comunidad educativa asuntos institucionales y para subir información académica a los estudiantes?				X		
18	¿Considera usted que el uso de plataformas virtuales despiertan el interés por aprender en los estudiantes?				X		
	<b>Pedagógica</b>						

19	¿El uso de las TIC es una herramienta que facilita tú labor como docente?				X		
20	¿Considera usted que el uso de las Tics optimiza el tiempo de estudio y brinda la facilidad de acceso a varios tipos de información en los estudiantes?				X		
21	¿Las Tics facilitan el trabajo en grupo, la interdisciplinariedad, el intercambio de ideas y el cultivo de actitudes sociales en los docentes?				X		
22	¿Trabajar con herramientas tecnológicas, mejora el proceso de enseñanza – aprendizaje?				X		
23	¿Las presentaciones en diapositivas de tipo Power Point o Prezi son útil para tu labor docente?				X		
24	¿Las URL, libros digitales, artículos científicos en línea te permiten obtener información pertinente de forma instantánea?				X		
25	¿Las plataformas virtuales interactivas generan conocimiento y ventajas en términos de tiempo, dinero y esfuerzo?				X		
26	¿Emplea recursos audiovisuales y multimedia en sus clases para estimular el aprendizaje de los estudiantes?				X		
27	¿Tengo la libertad de cambiar mi forma de impartir clases y de aplicar nuevas recursos audiovisuales y tecnológicos?				X		

**TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN**

<b>ITEM</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
1	4			
2	4			
3	4			
4	4			
5	4			
6	4			
7	4			
8	4			
9	4			
10	4			
11	4			
12	4			
13	4			
14	4			
15	4			

16	4			
17	4			
18	4			
19	4			
20	4			
21	4			
22	4			
23	4			
24	4			
25	4			
26	4			
27	4			
TOTAL	156			

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

Msc. José Antonio Burgos Angulo

Docente Universidad de Guayaquil



.....

.....

## VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### **DATOS DEL JUEZ:**

Nombres y Apellidos Msc. José Antonio Burgos Limones  
Carrera Docente universitario Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación Universidad de Guayaquil  
Fecha 21/05/20

A continuación, le presentamos a usted el instrumento a través de su:

#### **Ficha Técnica:**

Nombre del Instrumento : Cuestionario para medir la calidad de servicio docente

Para evaluar el instrumento (encuesta), Usted observará por cada pregunta cuatro alternativas:

TA (4) : Totalmente de acuerdo  
DA (3) : De acuerdo  
ED (2) : En desacuerdo  
TD (1) : Totalmente en desacuerdo

Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

En el caso que usted estuviera en **desacuerdo**, por favor coloque sus: objeciones y sugerencias

N°	DIMENSIONES/ ITEMS	TD	ED	DA	TA	Objeciones	Sugerencias
	<b>Técnica – Pedagógico</b>						
1	¿Demuestro conocimientos actualizados acerca de las teorías y prácticas pedagógicas, investigación educativa y de la didáctica de las áreas que enseño?				X		
2	¿Aplico la investigación educativa para reforzar mis conocimientos específicos?				X		
3	¿Elaboro la programación curricular analizando con mis colegas las actividades más pertinentes a la realidad del aula?				X		
4	¿Aplico la pedagogía contemporánea con enfoque constructivista para estimular el aprendizaje de los estudiantes?				X		
5	¿Empleo la didáctica integradora para contribuir al aprendizaje significativo de los estudiantes?				X		
6	¿Utilizo estrategias didácticas con enfoque lúdico para mejorar la calidad de mis clases?				X		
7	¿Elaboro instrumentos para evaluar el avance de los aprendizajes?				X		
8	¿Utilizo recursos didácticos innovadores según el propósito de la sesión programada para evaluar el aprendizaje?				X		
9	¿Diseño rúbricas y parámetros para determinar el nivel que poseen los estudiantes en cada unidad de contenido?				X		

	<b>Metodológica</b>						
10	¿Considera usted que las estrategias metodológicas facilitan al docente la enseñanza de manera comprensiva y eficiente?				X		
11	¿Las estrategias metodológicas permiten identificar criterios, principios y procedimientos que configuran el camino hacia el aprendizaje significativo?				X		
12	¿Promueve en los estudiantes el pensamiento crítico y reflexivo?				X		
13	¿Diseña técnicas e instrumentos para evaluar el aprendizaje de los estudiantes?				X		
14	¿Utiliza diversos instrumentos de evaluación para cada sesión de clase?				X		
15	¿Emplea la evaluación y la heteroevaluación de forma sistemática en las sesiones de clases?				X		
16	¿Muestra una actitud abierta hacia el dialogo con los estudiantes?				X		
17	¿Aplica métodos de enseñanza para optimizar el aprendizaje de los estudiantes?				X		
18	¿Utiliza el estilo de enseñanza participativo para desarrollar el trabajo en equipo y colaborativo en los estudiantes?				X		
	<b>Participativa</b>						
19	¿Participo en la elaboración de los documentos de gestión administrativa de la institución educativa?				X		

20	¿Me integro y participo activamente en las clases para estimular el aprendizaje de los estudiantes?				X		
21	¿Participo en los procesos de planificación, organización, ejecución y evaluación de la I.E.?				X		
22	¿Fomento el trabajo colaborativo entre mis compañeros para cumplir los objetivos institucionales?				X		
23	¿Integro actividades curriculares y extracurriculares que planifica la institución para contribuir a la labor educativa?				X		
24	¿Considero que tengo buenas relaciones interpersonales con los diferentes actores de la comunidad educativa?				X		
25	¿Tengo la capacidad de liderazgo cuando existen necesidades institucionales?				X		
26	¿Poseo manejo y dominio de grupo cuando soy el anfitrión de una reunión pedagógica o junta académica?				X		
27	¿Tengo la capacidad de liderar un grupo pedagógico velando por el cumplimiento de sus funciones?				X		
	<b>Personal</b>						
28	¿Reflexiona frente a sus debilidades y fortalezas?				X		
29	¿Posee autocontrol e inteligencia emocional frente a situaciones estresantes que suceden en la comunidad educativa?				X		
30	¿Actúa con principios y valores éticos y morales para resolver problemas que se le presenten?				X		
31	¿Se muestra responsable y trasmite valores que contribuyen al desarrollo de los estudiantes?				X		

32	¿Analiza y reflexiona sobre su práctica pedagógica cotidiana con sus alumnos?				X		
33	¿Al inicio de la clase comunica las competencias o aprendizajes esperados a lograr en los alumnos?				X		
34	¿Participa en curso de capacitación por iniciativa propia?				X		
35	¿Mantiene una buena imagen personal y profesional dentro y fuera de la institución?				X		
36	¿Se encuentra informado de los acontecimientos que sucede a nivel nacional y participa en las actividades de su comunidad?				X		

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	4			
2	4			
3	4			
4	4			
5	4			
6	4			

7	4			
8	4			
9	4			
10	4			
11	4			
12	4			
13	4			
14	4			
15	4			
16	4			
17	4			
18	4			
19	4			
20	4			
21	4			
22	4			
23	4			

24	4			
25	4			
26	4			
27	4			
28	4			
29	4			
30	4			
31	4			
32	4			
33	4			
34	4			
35	4			
36	4			
TOTAL	144			

Juez/ experto:

**Nombres y Apellidos:**

Msc. José Antonio Burgos Limones

Docente Universidad de Guayaquil





**Uso de las tics**

Según Huertas y Pantoja (2016) las Tics son:

El conjunto de avances tecnológicos posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas estas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con

<p>Interactúa y conoce las Tics.</p>	<p>¿El uso de programas Microsoft Word, Excel, Power Point, permite mejorar el trabajo docente?                      ¿El conocimiento en el uso de las TIC ayuda a superar barreras de información?                      ¿Las Tics aportan a la investigación científica e innovación tecnológica del educador?</p>	<p>X X X</p>												
<p>Manipula herramientas tecnológicas.</p>	<p>¿La participación de foros y cursos virtuales enriquecen el conocimiento y formación del docente?                      ¿Considera usted que el manejo de los programas o softwares educativos generan mayor conocimiento en los docentes?                      ¿Ha utilizado anteriormente en sus clases herramientas tecnológicas con enfoque lúdico?</p>	<p>X X X</p>												
<p>Maneja programas de Microsoft office</p>	<p>¿El uso de programas Word y Excel, acelera la elaboración de documentos de gestión administrativa?                      ¿Las herramientas TIC contribuyen a mejorar la gestión administrativa?                      ¿Los programas de Microsoft office permiten organizar y presentar los documentos curriculares de forma</p>	<p>X X X</p>												





Utiliza herramientas tecnológicas en clases	¿Trabajar con herramientas tecnológicas, mejora el proceso de enseñanza – aprendizaje? ¿Las presentaciones en diapositivas de tipo Power Point o Prezi son útil para tu labor docente? ¿Las URL, libros digitales, artículos científicos en línea te permiten obtener información pertinente de	X  X  X												
Empleo de recursos audiovisuales e interactivos	¿Las plataformas virtuales interactivas generan conocimiento y ventajas en términos de tiempo, dinero y esfuerzo? ¿Emplea recursos audiovisuales y multimedia en sus clases para estimular el aprendizaje de los estudiantes? ¿Tengo la libertad de cambiar	X  X  X												



**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre uso de las Tics

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de uso de las Tics en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas, 2020.

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** BURGOS LIMONES JOSÉ ANTONIO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GERENCIA Y DOCENTE EN EDUCACIÓN SUPERIOR

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

X



**FIRMA DEL EVALUADOR**



Calidad de servicio docente

Para Páez, Rondón y Trejo (2018):

El rol docente es la función que asumen los maestros y los profesores dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es un proceso complejo que abarca múltiples dimensiones y que tiene efectos importantes en

	Pedagogía y didáctica	¿Aplico la pedagogía contemporánea con enfoque constructivista para estimular el aprendizaje de los estudiantes? ¿Empleo la didáctica integradora para contribuir al aprendizaje significativo de los estudiantes? ¿Utilizo estrategias	X  X  X												
	Evaluación del aprendizaje	¿Elaboro instrumentos para evaluar el avance de los aprendizajes?  ¿Utilizo recursos didácticos innovadores según el propósito de la sesión programada para evaluar el aprendizaje?  ¿Diseño rúbricas y parámetros para determinar el nivel que poseen los	X  X  X												
<i>Metodológica</i>	Aplicación de estrategias metodológicas	¿Considera usted que las estrategias metodológicas facilitan al docente la enseñanza de manera comprensiva y eficiente? ¿Las estrategias metodológicas permiten identificar criterios, principios y procedimientos que configuran el camino hacia el aprendizaje significativo?	X  X  X												





Personal	Conocimiento de sí mismo	¿Reflexiona frente a sus debilidades y fortalezas?	X														
		¿Posee autocontrol e inteligencia emocional frente a situaciones estresantes que suceden en la comunidad educativa?	X														
		¿Actúa con principios y valores éticos y morales para resolver problemas que se le	X														
	Reflexión y formación permanente.	¿Se muestra responsable y transmite valores que contribuyen al desarrollo de los estudiantes?	X														
		¿Analiza y reflexiona sobre su práctica pedagógica cotidiana con sus alumnos?	X														
		¿Al inicio de la clase comunica las competencias o aprendizajes esperados a lograr en los alumnos?	X														
	Competencia Social.	¿Participa en curso de capacitación por iniciativa propia?	X														
		¿Mantiene una buena imagen personal y profesional dentro y fuera de la institución?	X														
		¿Se encuentra informado de los acontecimientos que sucede a nivel nacional y participa en las actividades de su comunidad?	X														



## ANEXO N°5 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de calidad de servicio docente

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de calidad de servicio docente en una Unidad Educativa de la provincia del Guayas, 2020.

**DIRIGIDO A:** Personal docente

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** BURGOS LIMONES JOSÉ ANTONIO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GERENCIA Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

X



\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL EVALUADOR**