



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en  
docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

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

**Maestro en Administración de la Educación**

**AUTOR:**

Morán Sernaqué, Eloy Eduardo (ORCID: 0000-0001-6464-1964)

**ASESORA:**

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

Piura - Perú

2020

## **Dedicatoria**

Esta tesis dedico principalmente a Dios, mi padre, mi inspiración por ser quién me dio las fuerzas para avanzar en el proceso de obtener un nuevo logro.

A mi esposa por acompañarme en esta aventura, a mis hijos por ser ese motor quién me impulsa cada día por ser mejor, por estar siempre presentes y por el apoyo moral que me han brindado a lo largo de esta maravillosa etapa de mi vida.

A mis padres por ser el ejemplo a seguir y a mis suegros por la ayuda recibida.

## **Agradecimiento**

Agradezco mis docentes de la escuela de Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación para esta carrera, y de manera muy especial a la doctora Liliana Espinoza Salazar asesora de mi tesis, quien ha guiado con paciencia y rectitud como docente para llevar a feliz término este grado de Máster.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variable y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

TABLA 1 Distribución de la Población.....	15
TABLA 2 Muestra .....	16
TABLA 3 Influencia del aula virtual en la calidad de servicio educativo.....	20
TABLA 4 Influencia de la dimensión conectividad en la calidad de servicio educativo .....	21
TABLA 5 Influencia de la dimensión conectividad en la calidad de servicio educativo .....	22
TABLA 6 Influencia de la dimensión experiencial en la calidad de servicio educativo .....	23

## Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020. Respecto a los fundamentos teóricos, la variable aula virtual se sustenta en la teoría crítica de la tecnología de Feenberg (2005), y la variable calidad de servicio educativo sustenta en la teoría de la calidad total de Deming (1989).

El tipo de investigación utilizado fue descriptiva correlacional, cuantitativa, transversal, con un diseño no experimental correlacional; la población y muestra fue de 95 docentes. Se emplearon como instrumentos de recolección de información dos cuestionarios de escala ordinal referente a las variables aula virtual y calidad de servicio educativo.

Según los resultados obtenidos, las dimensiones conectividad, formativa y experiencial influyen de forma significativa en la calidad de servicios educativos. En conclusión, el aula virtual influye significativamente en la calidad de servicios educativos según los valores Rho de Spearman ,804; Sig. ,000;  $R^2$  ,673.

Palabras claves: Virtual, calidad, conectividad

## **Abstract**

The present investigation was carried out with the objective of determining the influence of the virtual classroom on the quality of the educational service in teachers of the Vicente Rocafuerte educational unit, Ecuador, 2020. Regarding the theoretical foundations, the variable virtual classroom is based on critical theory of Feenberg's technology (2005), and the variable quality of educational service supports Deming's (1989) theory of total quality.

The type of research used was descriptive, correlational, quantitative, cross-sectional, with a non-experimental correlational design; the population and sample was 95 teachers. Two ordinal scale questionnaires referring to the variables virtual classroom and quality of educational service were used as data collection instruments.

According to the results obtained, the connectivity, training and experiential dimensions have a significant influence on the quality of educational services. In conclusion, the virtual classroom significantly influences the quality of educational services according to the Rho values of Spearman, 804; Sig., 000; R2, 673.

Keywords: Virtual, quality, connectivity

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la tecnología es una herramienta que se encuentra con un incremento de popularidad insaciable, porque sus cambios son cada día más frecuentes y no alejado de aquello se encuentra la educación, que es un pilar fundamental en la vida de cada joven. Se conoce que las aulas virtuales, son aquellos espacios que facilitan la interacción del docente con sus estudiantes sin que esto implique que estén físicamente conectados (Flores, 2015). Por otra parte, los servicios educativos de calidad están direccionados a cumplir con las necesidades básicas que requieren los jóvenes en cuanto a su formación y aprendizaje (Farro, 2016).

Sin embargo, la realidad nos muestra que los docentes en su mayoría no están encaminados a incluir entre sus recursos a las aulas virtuales, que son ideales para generar la calidad en los servicios educativos, dejando de entender que las tecnologías, son instrumentos que sirven de aliados para poder vivir, emprender, trabajar y superarse cada día con nuevos conceptos. Por esta razón, es necesario que se incluyan dentro de la pedagogía del docente aulas virtuales que sirvan de apoyo para su gestión académica y mejora de la calidad de servicios (Moreno, 2017).

En México, es muy común ver que los docentes tratan de utilizar la tecnología con sus estudiantes para proveerlos de información, pero se les dificulta poder crear aulas virtuales y sitios web que potencien las capacidades de cada uno de ellos. En un estudio que se realizó en este país, el 21% de los docentes mostraron impedimentos para poder emplear aulas virtuales con sus estudiantes, otro 21% dijo que no había soportes técnicos de ambos lados, el 20% menciona que es necesario que se dote de implementos y entornos virtuales (Padilla, 2016). En algunos países de Latinoamérica, se establece como muy bajo los resultados referentes a las evaluaciones escolares, y esto se debe en su mayoría por que no cuentan con recursos económicos dentro de las instituciones educativas, esto genera una complicación cada vez peor porque la infraestructura es deteriorada, no hay capacitaciones hacia los docentes para desarrollar aulas virtuales, los implementos necesarios como computadoras e internet que son básicos para realizar esta función no se encuentran y obstruyen el trabajo que



se puede ejercer para construir un servicio de calidad educativa acorde a los estándares que la sociedad exige (Laruta, 2018).

En el Ecuador, se promueve mediante reformas educativas que las instituciones cuenten con un servicio educativo de calidad, esto se encamina a los frecuentes cambios que se realizan para mejorar la educación e implementar aulas virtuales como un espacio de apoyo e interacción. La tarea educativa va más allá de los actores comunes como lo son, los docentes y los alumnos porque también engloba al padre de familia, la sociedad que son entes que deben estar activos para contribuir con el país (Huayamabe, 2019).

En la realidad local de la Unidad Educativa Vicente Rocafuerte se observa poco de dominio de los docentes de las aulas virtuales y los ambientes educativos en línea, lo que representa una dificultad en la enseñanza porque estas plataformas son primordiales para elevar el servicio de calidad de la institución. Además, presentan dificultades para poder usar los correos electrónicos, tareas virtuales, no cuentan con un manejo correcto de las herramientas de tecnológicas de información y comunicación. Por otra parte, los docentes no tienen capacitaciones regulares respecto a este tema y no hay un cronograma de charlas para poder instruirlos, tampoco existe espacios destinados al refuerzo de las técnicas para enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. Todas estas características no favorecen en la calidad de los servicios educativos que se busca tener para que la institución cuente con un rendimiento académico óptimo y sobretodo cumpla con lo que exige el Ministerio de Educación del Ecuador. La falta de plataformas virtuales y ambientes educativos en línea en la institución educativa, limitan el desarrollo de las actividades educativas de forma activa, en consecuencia, los servicios que ofrece la institución no son de calidad.

Por lo expuesto, la investigación plantea el siguiente problema general: ¿En qué medida influye el aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020?, de igual manera los problemas específicos propuestos son: ¿Cómo influye la dimensión conectividad en la calidad del servicio educativo en docentes?; ¿De qué manera la dimensión formativa influye en la

calidad del servicio educativo en docentes?; ¿En qué medida influye la dimensión experiencial en la calidad del servicio educativo en docentes?

La investigación tiene implicancia práctica, porque los resultados obtenidos del nivel de influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo, servirán a las autoridades institucionales para la toma de decisiones. Tiene valor teórico, porque, se sustenta en la teoría crítica de Feenderg (2005) y la teoría de la calidad total de Deming (1989), para conocer si el aula virtual influye en la calidad del servicio educativo. También, tiene utilidad metodológica, porque la investigación aportará con la validación de cuestionarios que miden las variables aula virtual y calidad de servicios educativos y que servirán para otros investigadores en situaciones similares. Además, es conveniente porque, no existen muchos estudios de la influencia de aula virtual en la calidad de servicios educativos, lo cual será un aporte al conocimiento y a la ciencia. De igual manera, tiene relevancia social porque, beneficiará a toda la comunidad educativa y en general a los docentes porque buscarán mecanismos para elevar su nivel de conocimiento de las aulas virtuales.

En consecuencia, el objetivo general de la investigación es, determinar la influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, además entre los objetivos específicos tenemos: Establecer la Influencia de la dimensión conectividad en la calidad del servicio educativo en docentes. Determinar la influencia de la dimensión formativa en la calidad del servicio educativo en docentes. Determinar la influencia de la dimensión experiencial en la calidad del servicio Educativo en docentes.

La hipótesis general de la investigación afirma que: El aula virtual influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, por otra parte, las hipótesis específicas afirman que: La dimensión conectividad influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes. La dimensión formativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes. La dimensión experiencial influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes.

## II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de información relacionada al tema, en el ámbito internacional se encontró a: Núñez (2015) en su estudio de “Relación entre el desempeño docente y el aula virtual en las IEP”. El objetivo fue determinar el nivel de relación de las variables. La investigación es correlacional de diseño no experimental, el enfoque fue cuantitativo, la población y muestra fueron 80 docentes, para recolectar datos se utilizó la encuesta. Los resultados demuestran que el 87,5% de docentes utilizan el aula virtual en el desarrollo de sus clases. El estudio concluye que el desempeño docente se relaciona de forma significativa con el aula virtual de la IEP. Es decir que la correlación de las variables es alta dado el Rho de Spearman de ,885.

Valdez (2018) en su estudio de “Aula virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales”, se planteó como objetivo determinar la relación del aula virtual en la satisfacción del estudiante. La investigación fue de nivel correlacional, de diseño no experimental con corte transversal. La población fueron 150 estudiantes y la muestra quedó en 108 luego de aplicar el muestreo probabilístico. Como técnica se utilizó la encuesta, que estuvieron validadas por expertos. El estudio llegó a las siguientes conclusiones, existe relación significativa entre el aula virtual y la satisfacción del estudiante con el coeficiente de correlación de ,827, También existe relación entre los recursos virtuales y la satisfacción de los estudiantes con el valor ,757, finalmente el acompañamiento se relaciona con la satisfacción de los estudiantes con el valor de ,861.

Huayapa (2018) en su estudio “Aulas virtuales y eficacia de aprendizaje en la educación emprendedora de los estudiantes del ciclo avanzado”. El objetivo fue conocer si el aula virtual influye en la eficacia de los aprendizajes de la educación emprendedora. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, la población fue de 101 estudiantes de primero a cuarto grado; y como muestra se tomó a 17 estudiantes seleccionados intencionalmente. Los resultados muestran que el 12% de estudiantes manifiestan conocer las TIC, mientras que el 82% manifiesta no conocer las TICs. Concluye que las aulas virtuales son herramientas activas de pedagogías,

que el entorno ayuda a dirigir procesos educativos en línea a través de un pc o dispositivo móvil, considerando información de importancia, (bibliotecas, video conferencias, videos, etc.), esto influye de forma significativamente en la eficacia del aprendizaje.

Bizarro (2017) en su investigación influencia del aula virtual en el aprendizaje de computación e informática en estudiantes, buscó como objetivo determinar el nivel de influencia de las variables. El estudio fue hipotético deductivo, de nivel correlacional con diseño cuasi experimental. La población estuvo constituida por estudiantes y el muestreo fue no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron validados por expertos. Los resultados demuestran que el nivel de manejo del aula virtual es regular, puesto que 98,0% indicaron tener un dominio medio del aula virtual. Se concluye que el aula virtual influye de forma significativa en el aprendizaje de los estudiantes, con el valor correlacional ,189 y significancia ,000.

Tafur (2015) quien en su tesis de maestría “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo”, presentó como objetivo conocer como la gestión pedagógica se relaciona con la calidad de servicio. El tipo de investigación es descriptivo correlacional de Corte transversal de diseño es no experimental. Como muestra se consideró 146 personas. Los instrumentos empleados fueron Cuestionario tipo Likert constituido por 36 ítems. En base a los resultados se logró demostrar que un 88% se siente complacido por la educación que se emplea en la unidad educativa, mientras que un 96% manifiesta que el educador distribuye el tiempo de aprendizaje con sabiduría, incluyendo en estas sesiones de enseñanza estrategias que incrementen la atención del alumnado frente a nuevas teorías, además de impartir conocimientos que estén de acuerdo con el nivel en el que cada estudiante se encuentra y que estén incluidos en la gestión pedagógica. Los resultados finales de la investigación establecieron que la gestión pedagógica y la calidad de servicio se relacionan de forma significativa, esto se demuestra con los valores  $F_c = 0.72 > F_{tab} = 0.524$ , y con el valor de significación del 5% se rechaza la  $H_0$ , en consecuencia, la variabilidad de la valoración no es diferente en ambas muestras.

García (2019) en su estudio “Uso de la plataforma virtual y la calidad educativa en estudiantes”, presentó como objetivo determinar si el uso de la plataforma virtual se relaciona con la calidad educativas. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el nivel de la investigación es correlacional y el diseño es no experimental. La muestra fueron los 22 padres de familia, y la obtención de datos se desarrolló mediante la aplicación de cuestionarios. Los resultados demuestran que el 63,64% que el uso de la plataforma virtual es bajo pero que la satisfacción de los estudiantes es regular. Se concluye que existe relación entre la plataforma virtual y la calidad educativa, dado el valor  $r$  de Pearson ,615 que indica relación alta y directa.

Ñacata (2015) en su estudio “Metodología en la construcción de aulas virtuales y el proceso de enseñanza. El objetivo fue determinar que metodología debe utilizar las aulas virtuales y su relación con el proceso de enseñanza. El enfoque fue cuali cuantitativo, el nivel del estudio fue correlacional. Se aplicaron encuestas con formularios elaborados en GoogleForm. La población estuvo representada por 92 estudiantes, y 35 docentes. Los resultados demuestran que existe un nivel bajo de conocimiento para el uso y aplicación de metodología didáctica en las aulas virtuales. Se concluye que existe relación entre la metodología de las aulas virtuales y el proceso de enseñanza.

Muñoz (2016) en su investigación sobre “El Internet como acompañamiento pedagógico en el uso de las aulas virtuales de los y las estudiantes del séptimo año”. El objetivo fue determinar la interacción entre docentes y discentes a través de estos recursos web, permitiendo de esta manera mejorar la calidad educativa. El nivel de investigación es correlacional de diseño no experimental. Los resultados demuestran que el uso del internet con fines educativos mediante información oportuna y verídica, fomentando interés por la investigación, la lectura y un análisis crítico constructivista en la adquisición de conocimientos, la transformación a la hora de impartir conocimientos por parte del docente, llevándolo a ser creativo, flexible y tolerante, permitiéndole al estudiante tener acceso a la información en cualquier momento, desde cualquier lugar, sin limitaciones de tiempo y espacio para realizar las actividades sean

estas nuevas o reforzar el tema que se ha tratado en clase, esto no significa que el docente trabajará fuera de su horario normal. Concluye que existe relación entre el uso de un entorno virtual y el acompañamiento pedagógico, lo cual quiere decir que los entornos virtuales, permitirán trabajar con contenidos audio visuales que se los puede repetir hasta su comprensión.

Con respecto a la teoría que sustenta el estudio de la variable aula virtual, se detalla la teoría crítica de la tecnología de Feenberg (2005), esta teoría menciona que la tecnología es la herramienta que permite dar soluciones a la mayoría de problemas de los seres humanos. Los recursos tecnológicos que actualmente se emplean son variados y sirven de distintas formas, ya que fueron creados para poder satisfacer las necesidades de las personas. Por otra parte, esta teoría hace énfasis en el control que desean tener los usuarios mediante el internet y la pugna que hay entre los diseñadores por querer innovar cada día más, en ocasiones perdiendo el sentido común y utilizando esta herramienta para cosas que no son tan favorables para el ser humano. La sociedad es el primer demandante de en la tecnológica, por eso es que cada día hay empresas que se dedican en crear instrumentos para todo tipo de ámbito.

En los últimos años, los responsables de las empresas, docentes universitarios que ocupan altos rangos y futurólogos han creado una ideología que incluye a la educación online, debido a la aceleración constante de vida que se vive actualmente, esta pedagogía está basada en la perdida de capacidades antiguas para generar nuevas habilidades que representan desafíos que se asumirán, así como ocurrió cuando los, CDs o los softwares fueron evolucionando a medida que paso el tiempo. El costo de la educación en su mayoría se irá disminuyendo y pasará a dejar de ser un negociado que no presentará rentabilidad (Feenberg, 2005).

En consecuencia, esta teoría busca direccionar a los docentes a crear un modelo de educación online con habilidades distintas que estén sujetas a el uso de una computadora para que el estudiante logre expandir su comunicación e ingrese a un mundo de interacción y actualización constante, donde el recurso tecnológico que

empelará como la computadora, no se convierta en una ventana que le genera información, sino que también él pueda ser proveedora de ella.

Según Aparicio (2018) conceptúa Aula virtual, como el vivir una realidad desde otra concepción donde la computadora sea el mecanismo de interacción entre docente y estudiante, para poder transmitir experiencias que enriquezcan sus conocimientos y sirvan como puente hacia el aprendizaje virtual, donde la realidad física ha perdido poder sobre el ámbito educativo.

Además, el aula virtual es aquel espacio que facilita la interacción de una o más personas mediante un recurso tecnológico que permitirá afianzar la enseñanza y sincronizar los contenidos que el docente impartirá desde un espacio distinto al de él. Se crea una sincronización de contenidos escolares y actividades que también serán empleadas mediante este uso, siempre que sean guiadas por el docente, el cual pedirá sean enviadas en un tiempo determinado (Bizarro, 2017).

Según Corin (2018) el aula virtual es el área que se destina para entablar una clase donde el docente tiene el objetivo de concebir información oportuna para sus estudiantes, evitando que exista distracción y generando la interacción de cada uno de ellos, donde valorara su participación y enseñara el manejo de programas mediante una realidad virtual.

Por otra parte, Martos (2018) define al aula virtual como la ejecución de actividades que buscan un fin educativo, mediante el cual el docente demanda ideas para que sus estudiantes puedan conceptualizarlas en base a actividades que el mismo proponga, esto como parte de las estrategias que tenga en su mente para conseguir captar la atención de su alumnado, dejando las aulas convencionales a un lado.

La investigación asume la conceptualización de Flores (2012) quien indica que el aula virtual es el medio por el cual se interactúa con los estudiantes para poder ejercer la función de docente, y elevar el nivel de comunicación de cada alumno que se encuentre formando parte de esta metodología online, simulando una realidad

electrónica que pasa de lo convencional a lo virtual con sus dimensiones conectividad, formativa y experiencial.

Por lo tanto, el aula virtual, es una estrategia que el docente crea para dictar clases, enviar tareas, explicar conceptos, entre otras funciones más que expanden como un nuevo panorama a la enseñanza online. En alguno de los casos los docentes pueden usar este elemento a su favor, cuando por razones extremas no puedan asistir a la institución, pero necesite obligatoriamente cumplir con el cronograma establecido, en estas ocasiones es cuando él podrá emplear el aula virtual que le ayudará cubriendo el espacio vacío que dejó.

Entre los modelos teóricos de la variable aula virtual, se encontró a Sevillano (2012) quien propone tres dimensiones: E-Learning, B-Learning y sistemas de comunicación

- 1) Dimensión E-Learning, es la acción previamente planificada para poner en práctica técnicas de enseñanza y aprendizaje que se condicionan a usar las nuevas tecnologías y creando atención en los estudiantes debido a su innovación.
- 2) Dimensión B-Learning, es el aquel mecanismo que no requiere la presencia del estudiante todo el tiempo, sino en ciertas ocasiones, lo que más se conoce como estudio semipresencial, donde la enseñanza es valorada y calificada por una asistencia On-line y otro presencial, logrando combinar estos dos elementos para evaluar los conocimientos del estudiante
- 3) Dimensión sistemas de comunicación, presentan dos factores como pueden ser síncronos y asíncronos. Los sistemas síncronos son los que establecen una comunicación en tiempo real, donde se encuentran las videoconferencias, los chats, usadas comúnmente para direccionar algún tipo de información o indicación y por otra parte están los sistemas Asíncronos donde su nivel de comunicación en tiempo real es nulo pero permiten que los recados u aportaciones de los usuarios sean registrados y revisados sin necesidad de que sea instantáneamente, en el caso de los docentes permite plantear la forma en que las actividades puedan ser observadas dentro de un horario correspondiente donde no es necesario estar conectados todos al mismo tiempo (Sevillano, 2012).



También se encontró a Ramírez (2010) el mismo que propone dos dimensiones sobre la variable aula virtual, tecnológica y pedagógica. 1) Dimensión tecnológica, es aquella que se encarga de los recursos tecnológicos destinados a el profesorado y alumnado para que sea de utilidad durante su etapa estudiantil, que serán administrados de acuerdo a las necesidades de cada uno 2) Dimensión pedagógica son aquellos métodos de enseñanza y aprendizaje que le docente direcciona a su alumnado, donde utiliza soportes que sustenten las teorías que va a impartir.

La investigación asume el modelo teórico de Flores (2012) quien propone un modelo para la variable aula virtual con tres dimensiones, conectividad, formativa y experiencial.

Dimensión conectividad, es la herramienta que permite interactuar por medio de la comunicación una forma versátil de conectar a una gran cantidad de personas alrededor del mundo entero por medio de computadoras, las mismas que ofrecen una variedad de elementos que se pueden usar a favor, donde engloba diversos temas de importancia para el sistema educativo (Flores, 2012).

Dimensión Formativa, son los instrumentos que representan documentos esenciales para el curso donde se plasman contenidos, datos e información de relevancia, los mismos que favorecerán y sustentarán las practicas realizadas mediante las aulas virtuales (Flores, 2012).

Dimensión Experiencial, son los conocimientos adquiridos en el trascurso del curso o la clase, que facilitan el incremento de habilidades, intereses, valores y restructuración de las enseñanzas, por medio de autoevaluaciones que se han empleado para poder calcular el nivel de aprendizaje y retroalimentación que poseen los estudiantes, al cual se ve determinado el ritmo de dinámica que el docente propone. (Flores, 2012).

Con respecto al estudio teórico de la variable calidad de servicios educativos, tenemos que se sustenta en la teoría de la calidad total de Deming (1989), en esta teoría Deming menciona que las instituciones y los trabajadores que se encuentran en

ella deben ser profesionales que se capaciten de forma constante, mejorando su calidad de trabajo y brindando los mejores sustentos para continuar un trabajo eficaz que le contribuya con un éxito en su curriculum profesional y le de apertura a nuevas áreas de especialización que crea más conveniente adoptar para elevar su nivel profesional. En la educación la calidad del servicio es sumamente importante para poder contribuir con un buen desempeño laboral, aumentar las posibilidades de evitar inconvenientes, crear lazos de confraternidad, aportar con la institución de tal manera que no queden vacíos en el aprendizaje de los estudiantes y sobretodo no se estanque en un sistema educativo convencional donde el docente se rige a las practicas antiguas y no innova para aumentar los estándares educativos, que empeoraría la situación del plantel.

Al referirse a la calidad de servicios educativos Marchesi (2016) la conceptualiza, como una evolución constante de acciones que fortalecen a una institución cuando sus servicios son empleados de manera óptima, tomando en cuenta que las necesidades de sus estudiantes son conocidas y abordadas. Además de generar docentes que estén a la vanguardia de la información y de la tecnología.

De la Orden (2015) sustenta que la calidad de los servicios educativos es aquella que se mide en base a las funciones que los docentes ejercen sobre sus alumnos, los mismos que generan expectativas y realizan evaluación sobre la forma en que se les imparte las clases, donde también se mide el rendimiento del docente en cuanto a su preparación y su conocimiento ante las tecnologías que deberán ser empleadas debido a la modernización que se vive actualmente.

Gutiérrez y Yanza (2015) señalan que la calidad de servicios educativos son las propuestas que ayudan y determinan calidad en los procesos educativos, donde la armonía es también parte fundamental para que la comunidad educativa se sienta ajusta con el desarrollo que tiene el docente en sus actividades diarias, de la cual forman parte ellos, que los ayudara a evolucionar adecuadamente.

Cueva (2017) manifiesta que la calidad de servicios educativos, es la encargada de vigilar si existe un nivel de enseñanza óptimo para los estudiantes, si además de

aquellos el docente emplea modelos de aprendizaje innovadores y diagnósticos que ayuden a determinar si las prácticas contienen calidad, permitiéndoles ordenar sistemáticas cuáles son los factores más relevantes que le permiten el funcionamiento eficaz de la institución educativa.

La investigación asume la conceptualización de Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes indican que la calidad de servicio educativo, son los beneficios que le dan un valor agregado al servicio que la institución ofrece, ya que mediante aquellos se puede establecer una percepción favorable del servicio, independientemente si es tangible o intangible, lo importante es que genere empatía en los demás.

Entre los modelos teóricos de la calidad del servicio educativo se encontró a Solleiro (2013) quien propone dos dimensiones principales, calidad técnica y calidad funcional. La dimensión calidad técnica permite desarrollar de forma adecuada todos los procesos para cumplir con los servicios que se ofrecen. La dimensión calidad funcional, permite a las autoridades controlar y evaluar que todos los procesos sean dinámicos y que cumplan a satisfacción su propósito.

También se encontró a Días (2014) quien propone dos dimensiones para la calidad del servicio educativo, medición del desempeño docente y eficiencia. La dimensión desempeño docente se refiere a mantener un alto estándar de las actividades de los profesores, para ello brindan capacitación continua y motivación para elevar el nivel de compromiso con la institución. La dimensión eficiencia, se refiere a la manera correcta y óptima en que se desarrollan todos los procesos para conseguir elevar la calidad del servicio.

La investigación asume el modelo teórico de Zeithaml y Parasuraman (2004) quien plantea para la variable calidad del servicio educativo, cinco dimensiones entre ellas tenemos, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión tangibilidad, son aquellas que se encargan de evaluar los elementos físicos que contiene una institución como por ejemplo se da cuando se hace una inspección de las instalaciones, recursos, materiales, etc. Es decir, se encargan de cuidar el aspecto de todo aquello que se encuentra a disposición de la institución

educativa, con el fin de hacer prevalecer en óptimas condiciones los elementos que son de soporte para la educación (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Dimensión fiabilidad, es aquella que se refiere a la fiabilidad de la organización, es decir la confianza que esta genera para los estudiantes o los padres de familia o la sociedad en general, de acuerdo a los servicios que ofrece basados en la calidad educativa que tiene. Aquí los docentes son los encargados de elevar aquello, porque mediante su preparación y su agilidad para emplear herramientas tecnológicas, favorecen nuevas prácticas de aprendizaje que la institución utiliza como su valor agregado (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Dimensión capacidad de respuesta, es aquella que plantea valora al servicio mediante la rapidez, calidad y obtención de conocimiento que el docente provee a sus estudiantes, haciendo de su enseñanza un modelo de ejemplo que se adecua a las necesidades de su grupo a cargo, dotándolos de información actualizada y relevante. (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

Dimensión seguridad, es la encargada de cuidar y proteger los instrumentos de la institución en general, además de sus recursos financieros que servirán para poder emplear infraestructura tecnológica, de suma importancia para el alumnado (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

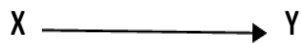
Dimensión empatía, es aquella forma que tiene una persona de ponerse en el lugar de otro, generando ese nivel de agrado frente a cualquier cosa en particular. En la calidad de servicio educativo, cuando se genera positivamente ante los estudiantes, incrementa su estándar a nivel general porque los usuarios van a querer hacer uso de este servicio que proyecta innovación, actualidad y tecnología (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su finalidad la investigación es básica, porque de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) sus resultados inmediatos, y aportan al conocimiento teórico y científico. Según su carácter la investigación es correlacional, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se busca medir la influencia de la variable aula virtual en la calidad de los servicios educativos en una muestra de docentes. Según su naturaleza la investigación es cuantitativa, porque analiza mediante la estadística los datos numéricos recolectados en la encuesta (Tamayo, 2005). Según el alcance temporal la investigación es transversal, puesto que se realizará la encuesta en un único momento (De La Orden, 2011).

El diseño de la investigación es no experimental correlacional causal, puesto que se buscó determinar el nivel de influencia de la variable aula virtual en la calidad de servicios educativos.



En este diseño, X hace referencia a las observaciones de la variable aula virtual, Y a las observaciones de la variable calidad de servicios educativos, → influye en.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño no experimental, no permite realizar manipulación de las variables de estudio, por el contrario, el fenómeno es observado en su contexto y luego analizado.

### 3.2. Variable y Operacionalización

Variable Independiente: Aula Virtual

Flores (2012) conceptualiza el aula virtual como el medio por el cual se interactúa con los estudiantes para poder ejercer la función de docente, y elevar el nivel de comunicación de cada alumno que se encuentre formando parte de esta metodología online, simulando una realidad electrónica que pasa de lo convencional a lo virtual con sus dimensiones conectividad, formativa y experiencial.

Variable dependiente: Calidad de servicio educativo

Para Zeithaml y Parasuraman (2004) la calidad de servicio educativo, son los beneficios que le dan un valor agregado al servicio que la institución ofrece, ya que mediante aquellos se puede establecer una percepción favorable del servicio, independientemente si es tangible o intangible, lo importante es que genere empatía en los demás.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

De la Orden (2011) considera como población a un conglomerado de sujetos con iguales características dentro de un contexto específico.

La población del presente estudio fueron los 95 docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte.

**TABLA 1 Distribución de la Población**

Personal	Población		Total
	Hombre	Mujeres	
Docente	42	53	95
Total	42	53	95

Fuente Secretaría de la unidad educativa Vicente Rocafuerte

### 3.3.2 Muestra

La muestra es parte importante de la población de estudio, los elementos de la muestra representan con sus características a toda la población (Otzen y Manterola, 2017)

**TABLA 2 Muestra**

Personal	Muestra		Total
	Hombre	Mujeres	
Docente	42	53	95
Total	42	53	95

Fuente Secretaría de la unidad educativa Vicente Rocafuerte

En consecuencia, al tener una población manejable de sujetos y que no requiere de cálculo muestral, por ello los 95 docentes fueron la muestra del estudio.

#### Criterios de inclusión

Los docentes con nombramiento provisional y definitivo de la unidad educativa Vicente Rocafuerte

#### Criterios de exclusión

Personal administrativo de la unidad educativa Vicente Rocafuerte

### 3.3.3 Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional y se trabajó con todos los docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte. que a decir de Otzen y Manterola (2017) es aquel caso, donde se considera a todas las unidades o sujetos de investigación como muestra.

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

Como técnica para la recolección de datos, en la presente investigación se utilizó la encuesta, que es la técnica más utilizada en las investigaciones y su estructura la conforma un conjunto de preguntas o ítems claros y precisos que buscan obtener información de las personas (Bernal, 2010).

EL cuestionario, fue el instrumento que se utilizó en la recolección de información del presente estudio, que de acuerdo con Carrasco (2013) muestra de forma sistemática y coherente un conjunto de ítems con afirmaciones o preguntas para que sean contestadas por los participantes y puedan responder de forma objetiva.

El cuestionario de la variable aula virtual, fue tomado y adaptado de Bizarro (2017) consta de 30 ítems con escala tipo Likert, donde Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Este instrumento evalúa las tres dimensiones de del aula virtual, como son la dimensión conectividad conformada por 10 ítems, dimensión formativa 10 ítems y dimensión experiencial 10 ítems.

El cuestionario de la variable calidad de servicio educativo fue tomado y adaptado de Cueva (2017) consta de 30 ítems con escala tipo Likert, donde Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Este instrumento evalúa las cinco dimensiones de la calidad de servicio educativo, como son dimensión tangibilidad 7 ítems, fiabilidad 7 ítems, capacidad de repuesta 5 ítems, seguridad 6 ítems y empatía 5 ítems.

#### **Validez**

La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández et al., 2014).



Para lograr la validez de contenido, los cuestionarios fueron sometidos al juicio de expertos, quienes comprobaron la coherencia de los instrumentos y validaron su aplicabilidad para la investigación y dictaminaron que los cuestionarios son aplicables en la investigación.

### **Confiabilidad**

Según Ñaupas (2014) la confiabilidad de un instrumento se caracteriza o se establece cuando las mediciones realizadas no sufren variaciones significativas, en tiempo, ni en espacio, tampoco por el uso de otros investigadores. Esta confiabilidad se expresa a través del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, estos fueron sometidos a una prueba piloto con 10 docentes, y una vez procesados los datos se obtuvo los siguientes valores del Coeficiente Alfa de Cronbach, para el cuestionario de aula virtual el valor alcanzado es ,899 mientras que para el cuestionario calidad de servicios educativos el valor fue de ,900 estos valores según George y Mallery (2003) demuestran una alta confiabilidad de los cuestionarios.

### **3.5. Procedimientos**

La investigación se ha desarrollado de manera ordenada, en primero lugar, mediante oficio se le pidió a la máxima autoridad permiso para poder realizar la investigación, con el documento de autorización se podrá coordinar con el directivo la ejecución de las encuestas en un día que no perjudique el normal funcionamiento de la institución educativa, además los docentes deberán firmar el consentimiento informado donde aceptan de forma voluntaria participar del estudio. Se validaron los instrumentos para conocer la viabilidad de su aplicación en el estudio y los datos recolectados serán almacenados en una base de datos para su posterior análisis.

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

En la presente investigación se estableció el análisis descriptivo para procesar los datos tabulados de las encuestas, presentar la información por medio de tablas y analizar los datos para conocer el nivel de influencia de las variables de estudio.

También, se realizó el análisis correlacional de los datos a través del coeficiente correlacional Rho de Spearman, donde el valor de significancia debe ser menor a 0,05 para aceptar las hipótesis de investigación, caso contrario se rechaza las hipótesis. Además, se realizó el análisis de regresión lineal  $R^2$  que de acuerdo con Amat (2016) permite predecir el valor de una variable a partir de la otra variable, siempre que exista relación entre ambas.

El software estadístico utilizado para el proceso de estos datos fue el SPSS 22.

### **3.7. Aspectos éticos**

Entre los aspectos éticos que desarrolla la investigación tenemos:

Se respetó la propiedad intelectual, para ello se citaron y referenciaron con la ayuda de las normas APA, todas las fuentes de información y de esta manera evitar el plagio.

Los datos de las encuestas son reales, y se garantiza respetar la identidad de quienes proporcionan la información. El trabajo es original.

## IV. RESULTADOS

### Objetivo general

Determinar la influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020

### Comprobación de Hipótesis

Hi: El aula virtual influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020

Ho: El aula virtual no influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020

**TABLA 3**

### Influencia del aula virtual en la calidad de servicio educativo

	Calidad de servicio educativo	
Aula virtual	Correlación de Spearman	,804**
	Sig. (bilateral)	,000
	R <sup>2</sup>	,670
	N	95

Fuente: Cuestionarios

La tabla 3, muestra que el valor de significancia es 0,000 que es menor a 0,05 propuesto en el estudio, al mismo tiempo muestra que el valor de correlación de Spearman (Rho) es 0,804 lo que indica que existe correlación significativa positiva alta entre el aula virtual y la calidad de servicio educativo. Además, se observa que el valor de la regresión lineal es de 0,670, con lo que se predice que el aula virtual influye en un 67,0% en la variable calidad de servicios educativos, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### Objetivo específico 1

Establecer la influencia de la dimensión conectividad en la calidad del servicio educativo en docentes

### Comprobación de hipótesis específica 1

H<sub>i</sub>1: La dimensión conectividad influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes

H<sub>o</sub>1: La dimensión conectividad no influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes

**TABLA 4**

### Influencia de la dimensión conectividad en la calidad de servicio educativo

	Calidad de servicio educativo	
Dimensión conectividad	Correlación de Spearman	,804**
	Sig. (bilateral)	,000
	R <sup>2</sup>	,673
	N	95

Fuente: Cuestionarios

La tabla 4, muestra que el valor de significancia es 0,000 que es menor a 0,05 propuesto en el estudio, al mismo tiempo muestra que el valor de correlación de Spearman (Rho) es 0,804 lo que indica que existe correlación significativa positiva alta entre la dimensión conectividad y la calidad de servicio educativo. Además, se observa que el valor de la regresión lineal es de 0,673, con lo que se predice que la dimensión conectividad influye en un 67,3% en la variable calidad de servicios educativos, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## Objetivo específico 2

Determinar la influencia de la dimensión formativa en la calidad del servicio educativo en docentes

### Comprobación de hipótesis específica 2

H<sub>i</sub>2: La dimensión formativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes

H<sub>0</sub>2: La dimensión formativa no influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes

**TABLA 5**

#### **Influencia de la dimensión formativa en la calidad de servicio educativo**

	Calidad de servicio educativo	
Dimensión formativa	Correlación de Spearman	,719**
	Sig. (bilateral)	,000
	R <sup>2</sup>	,526
	N	95

Fuente: Cuestionarios de aula virtual y calidad de servicio educativo

La tabla 5, muestra que el valor de significancia es 0,000 que es menor a 0,05 propuesto en el estudio, al mismo tiempo muestra que el valor de correlación de Spearman (Rho) es 0,719 lo que indica que existe correlación significativa positiva alta entre la dimensión formativa y la calidad de servicio educativo. Además, se observa que el valor de la regresión lineal es de 0,526 con lo que se predice que la dimensión formativa influye en un 52,6% en la variable calidad de servicios educativos, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

### Objetivo específico 3

Determinar la influencia de la dimensión experiencial en la calidad del servicio Educativo en docentes.

### Comprobación de hipótesis específica 3

H<sub>i</sub>3: La dimensión experiencial influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes

H<sub>0</sub>3: La dimensión experiencial no influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes

**TABLA 6**

### Influencia de la dimensión experiencial en la calidad de servicio educativo

	Calidad de servicio educativo	
Dimensión experiencial	Correlación de Spearman	,752**
	Sig. (bilateral)	,000
	R <sup>2</sup>	,608
	N	95

Fuente: Cuestionarios

La tabla 6, muestra que el valor de significancia es 0,000 que es menor a 0,05 propuesto en el estudio, al mismo tiempo muestra que el valor de correlación de Spearman (Rho) es 0,752 lo que indica que existe correlación significativa positiva alta entre la dimensión experiencial y la calidad de servicio educativo. Además, se observa que el valor de la regresión lineal es de 0,608 con lo que se predice que la dimensión experiencial influye en un 60,8% en la variable calidad de servicios educativos, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general, determinar la influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, el referente teórico de aula virtual, Feenberg (2005) manifiesta que la sociedad es el primer demandante de tecnológica, por eso es que cada día hay aparecen nuevos instrumentos que satisfacen todo tipo de ámbito. Los recursos tecnológicos que actualmente se emplean son variados y sirven de distintas formas, ya que fueron creados para poder satisfacer las necesidades de las personas, además indica que la tecnología es la herramienta que permite dar soluciones a la mayoría de problemas de los seres humanos, además, el teórico de calidad de servicio, Deming (1989), manifiesta que en la educación la calidad del servicio es importante para poder contribuir con un buen desempeño laboral, evitar inconvenientes, crear lazos de confraternidad, aportar con la institución de tal manera que no queden vacíos en el aprendizaje de los estudiantes y sobretodo no se estanque en un sistema educativo convencional. La Tabla 3, muestra relación entre el aula virtual y la calidad de servicio educativo, puesto que los valores Rho de Spearman ,804 y sig. ,000 denotan una correlación alta y significativa entre las variables, de igual manera, el valor  $R^2$  ,670 predice una influencia del 67,0% del aula virtual en la calidad de servicio educativo. Estos resultados coinciden con la postura teórica de Feenberg (2005) puesto que se puede inferir que cuando los docentes están preparados para trabajar en ambientes educativos virtuales eleva la confianza y la calidad de los servicios educativos que ofrece la institución. Además, estos resultados coinciden con el estudio de Bizarro (2017) quien concluye que el aula virtual influye de forma significativa en el aprendizaje de los estudiantes, con el valor correlacional ,189 y significancia ,000. También, coinciden con el estudio de García (2019) quien concluye que existe relación entre la plataforma virtual y la calidad educativa, dado el valor r de Pearson ,615 que indica relación alta y directa.

En referencia al objetivo específico 1, establecer la influencia de la dimensión conectividad en la calidad del servicio educativo en docentes, el referente teórico de aula virtual, Feenberg (2005) manifiesta que la sociedad es el primer demandante de tecnológica, por ello tenemos dispositivos tecnológicos con diferentes tipos de conectividad al alcance de todos. Los recursos tecnológicos que actualmente se emplean son variados y sirven de distintas formas, además se caracterizan por su conectividad, ya que fueron diseñados para que puedan usarse sin mayores complicaciones facilitando el desarrollo de actividades de las personas, además la tecnología es la herramienta que permite dar soluciones a la mayoría de problemas de los seres humanos, además, el teórico de calidad de servicio, Deming (1989), manifiesta que en la educación la calidad del servicio es importante para poder contribuir con un buen desempeño laboral, evitar inconvenientes, crear lazos de confraternidad, aportar con la institución de tal manera que no queden vacíos en el aprendizaje de los estudiantes y sobretodo no se estanque en un sistema educativo convencional. La Tabla 4, muestra relación entre la dimensión conectividad y la calidad de servicio educativo, puesto que los valores Rho de Spearman ,804 y sig. ,000 denotan una correlación alta y significativa entre la dimensión y la variable, de igual manera, el valor  $R^2$  ,673 predice una influencia del 67,3% de la dimensión conectividad en la calidad de servicio educativo. Estos resultados coinciden con la postura teórica de Feenberg (2005) puesto que se puede inferir al mantener los docentes una conectividad alta y constante en la plataforma virtual, los estudiantes podrán interactuar de mejor manera con lo cual se favorece la calidad del servicio educativo. Además, estos resultados coinciden con el estudio de Huayapa (2018) donde se manifiesta que las aulas virtuales permiten comunicarse con los estudiantes de manera fácil y práctica, y que influyen en la eficacia del aprendizaje y la calidad educativa.

En referencia al objetivo específico 2, determinar la influencia de la dimensión formativa en la calidad del servicio educativo en docentes, el referente teórico de aula virtual, Feenberg (2005) manifiesta que la sociedad es el primer demandante de tecnológica, por eso importante que las personas puedan dominar las nuevas



tecnologías y les sirvan de apoyo en sus diferentes actividades, para ello deben capacitarse y adaptarse a las tendencias innovadoras tecnológicas que fueron creados para poder satisfacer las necesidades de las personas, además se conoce que la tecnología es la herramienta que permite dar soluciones a la mayoría de problemas de los seres humanos, además, el teórico de calidad de servicio, Deming (1989), manifiesta que en la educación la calidad del servicio es importante para poder contribuir con un buen desempeño laboral, evitar inconvenientes, crear lazos de confraternidad, aportar con la institución de tal manera que no queden vacíos en el aprendizaje de los estudiantes y sobretodo no se estanque en un sistema educativo convencional. La Tabla 5, muestra relación entre la dimensión formativa y la calidad de servicio educativo, puesto que los valores Rho de Spearman ,719 y sig. ,000 denotan una correlación alta y significativa entre la dimensión y la variable, de igual manera, el valor  $R^2$  ,526 predice una influencia del 52,6% de la dimensión formativa en la calidad de servicio educativo. Estos resultados coinciden con la postura teórica de Feenberg (2005) puesto que se puede inferir que cuando los docentes tienen formación o preparación en el uso de las aulas virtuales, pueden trabajar con los estudiantes desde estas nuevas plataformas interactivas para formar estudiantes creativos y con nuevas perspectivas de aprendizajes, fortaleciendo de esta manera la calidad educativa en la institución. Además, coinciden con el estudio de Tafur (2015) quien demostró que la calidad de servicios educativos se mejora cuando la enseñanza es activa y se consideran las nuevas metodologías, es decir que existe relación entre la gestión pedagógica y la calidad de servicios educativos. También coinciden con el estudio de Muñoz (2016) quien manifiesta que el uso de entornos virtuales facilita y mejora el acompañamiento pedagógico, es decir que el uso de las aulas virtuales se relaciona significativamente con el acompañamiento pedagógico.

En referencia al objetivo específico 3, determinar la influencia de la dimensión experiencial en la calidad del servicio educativo en docentes, el referente teórico de aula virtual, Feenberg (2005) manifiesta que la sociedad actual busca nuevas experiencias tecnológicas, que puedan cumplir con sus expectativas y cubrir sus

necesidades, además indica que la tecnología es la herramienta que permite dar soluciones a la mayoría de problemas de los seres humanos, además, el teórico de calidad de servicio, Deming (1989), manifiesta que en la educación la calidad del servicio es importante para poder contribuir con un buen desempeño laboral, evitar inconvenientes, crear lazos de confraternidad, aportar con la institución de tal manera que no queden vacíos en el aprendizaje de los estudiantes y sobretodo no se estanque en un sistema educativo convencional. La Tabla 6, muestra relación entre la dimensión experiencial y la calidad de servicio educativo, puesto que los valores Rho de Spearman ,752 y sig. ,000 denotan una correlación alta y significativa entre la dimensión y la variable, de igual manera, el valor  $R^2$  ,608 predice una influencia del 60,8% de la dimensión experiencial en la calidad de servicio educativo. Estos resultados coinciden con la postura teórica de Feenberg (2005) puesto que se puede inferir que los docentes consideran como experiencias positivas el uso de tecnología y nuevos ambientes educativos en línea. Además, estos resultados coinciden con el estudio de Valdez (2018) quien concluye que existe relación significativa entre el aula virtual y la calidad de servicio a través de la satisfacción del estudiante, con el coeficiente de correlación de ,827.

## VI. CONCLUSIONES

1. El aula virtual influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, esto se afirma con los resultados correlacionales de la Tabla 3, Rho de Spearman es de ,804; y la Sig. ,000; además el valor  $R^2$  ,670 predice un nivel de influencia del 67%, lo cual, significa que los docentes están preparados para trabajar en ambientes educativos virtuales, y ello eleva la confianza y la calidad de los servicios educativos que ofrece la institución.
2. La dimensión conectividad influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, esto se afirma con los resultados correlacionales de la Tabla 4, Rho de Spearman es de ,804; y la Sig. ,000; además el valor  $R^2$  ,673 predice un nivel de influencia del 67,3%, lo cual, significa que los docentes al mantener conectividad constante en la plataforma virtual, los estudiantes podrán interactuar de mejor manera con lo cual se favorece la calidad del servicio educativo.
3. La dimensión formativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, esto se afirma con los resultados correlacionales de la Tabla 5, Rho de Spearman es de ,719; y la Sig. ,000; además el valor  $R^2$  ,526 predice un nivel de influencia del 52,6%, lo cual, significa que los docentes tienen formación o preparación en el uso de las aulas virtuales, y pueden trabajar con los estudiantes desde estas nuevas plataformas interactivas fortaleciendo de esta manera la calidad educativa en la institución.
4. La dimensión experiencial influye significativamente en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020, esto se afirma con los resultados correlacionales de la Tabla 6, Rho de Spearman es de ,752; y la Sig. ,000; además el valor  $R^2$  ,608 predice un nivel de influencia del 60,8%, lo cual, significa que los docentes consideran como experiencias positivas el uso de tecnología y nuevos ambientes educativos en línea.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las autoridades de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, deben continuar fomentando entre los docentes el uso de las aulas virtuales y generar continuidad para fortalecer el proceso de enseñanza, y elevando la calidad de servicio educativo, puesto que según Bizarro (2017) el aula virtual es un espacio de interacción que se utiliza como recurso tecnológico que permitirá afianzar la enseñanza y sincronizar los contenidos que el docente impartirá desde un espacio diferente.

Las docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, deben mantener interacción y conectividad en las aulas virtuales utilizando sus recursos en beneficio de la enseñanza, puesto que según Flores (2012) la dimensión conectividad permite interactuar por medio de la comunicación de una forma versátil a una gran cantidad de personas incluso alrededor del mundo, las mismas que ofrecen una variedad de elementos que mejoran la calidad de servicios educativos.

Las docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, deben motivarse en el manejo de las aulas virtuales, y aprovechar los notables beneficios en formación, capacitación y desarrollo profesional, puesto que según Flores (2012) la dimensión formativa son recursos esenciales para el aprendizaje donde se plasman contenidos relevantes, que favorecerán las prácticas en las aulas virtuales.

Las docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, deben desarrollar círculos de estudio del uso de las aulas virtuales para a través de las experiencias de sus compañeros mejorar de manera dinámica su aplicación en el proceso de enseñanza, puesto que según Flores (2012) la dimensión experiencial, son los conocimientos adquiridos en el transcurso del uso de las aulas virtuales, que facilitan el incremento de habilidades, intereses, valores y reestructuración de las enseñanzas.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2015). *influencia de las aulas virtuales en el aprendizaje por competencias de los estudiantes del curso de internado estomatológico de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1069/aguilarm\\_vm.pdf;jsessionid=F80B5C13DCDD9D9876F6A856B9833903?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1069/aguilarm_vm.pdf;jsessionid=F80B5C13DCDD9D9876F6A856B9833903?sequence=1)
- Amat, J. (Junio de 2016). *Correlación lineal y Regresión lineal simple*. Obtenido de [https://www.cienciadedatos.net/documentos/24\\_correlacion\\_y\\_regresion\\_lineal](https://www.cienciadedatos.net/documentos/24_correlacion_y_regresion_lineal)
- Anco, M. (2015). *Aplicación de la plataforma virtual Moodle en el aprendizaje de informática en los estudiantes del primer ciclo de la especialidad de telecomunicaciones e informática*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Aparicio, O. (2018). Las TIC como herramientas cognitivas. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*.
- Bizarro, R. (2017). Aula virtual en el aprendizaje de computación e informática en estudiantes de una Universidad Privada. UCV. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14492/Bizarro\\_TR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14492/Bizarro_TR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Botello, H., & López, A. (2014). La Influencia de las TIC en el Desempeño Académico: Evidencia de la Prueba PIRLS en Colombia 2011. *Revista Académica y Virtualidad*, 15-26.

- Chavarría, J. V. (2013). *La tecnología en el proceso educativo*. San José. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/988/1/La%20tecnologia%20en%20el%20proceso%20educativo%20.pdf>
- Corin, V. (2018). Virtual classrooms' front-page analysis. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/145/14559244020/index.html>
- Cortés, M. (2013). *La Integración de las TAC en Educación*. Obtenido de Tesis: [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1846/2013\\_06\\_07\\_TFM\\_ESTUDIO\\_DEL\\_TRABAJO.pdf?sequence=1](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1846/2013_06_07_TFM_ESTUDIO_DEL_TRABAJO.pdf?sequence=1)
- Coto, M., & Mora, S. (2012). The virtual class a knowledge democratization mmodel. *Uniciencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475947764015>
- Duarte, M., Montalvo, D., & Valdez, D. (2019). Dispositional Strategies and Meaningful Learning in Virtual Classrooms. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/440/44058158038/index.html>
- Farro, F. (2016). *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. México.
- Feenberg, A. (2005). *Teoría crítica de la tecnología*. Canadá: Revista Iberoamericana de ciencia, tecnología y sociedad. Obtenido de [https://www.sfu.ca/~andrewf/books/Spain\\_Theoria\\_Critica\\_de\\_la\\_Tecnologia.pdf](https://www.sfu.ca/~andrewf/books/Spain_Theoria_Critica_de_la_Tecnologia.pdf)
- Flores, J. (2012). Organizaciones Virtuales Nuevas Herramientas para Mejorar la Productividad de los colaboradores. *Universidad San Martín de Porres*, Fondo Editorial.
- Gabarda, M. (2015). *Estudios e Investigaciones*. Obtenido de Uso de las TIC en el profesorado Europeo: [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:reec-2015-numero26-5035/Usos\\_TIC\\_profesorado.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:reec-2015-numero26-5035/Usos_TIC_profesorado.pdf)

- Galindo, A. M. (2017). *Uso de las TIC como herramientas cognitivas en los procesos de enseñanza y aprendizaje en una secuencia didáctica del área de lengua castellana en la IE Suroriental de Pereira: Un acercamiento constructivista*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/7777/37133G158.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gottberg, E., Noguera, G., & Noguera, M. (2012). *El aprendizaje visto desde la perspectiva ecléctica de Robert Gagné y el uso de las nuevas tecnologías en educación superior*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/373/37331092005.pdf>
- Gracia, G. (2019). *Uso de la plataforma virtual "READY TO ADVANCE" y calidad educativa en niños y niñas de 3 a 4 años del Preescolar Nueva Semilla e. UCV*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42436/Garcia\\_GG\\_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42436/Garcia_GG_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gros, B. (2017). *The evolution of e-learning: from virtual classroom to the network. Universidad de Barcelona*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3314/331455826005/index.html>
- Guerra, C. (2013). Tesis. *La influencia de las nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza aprendizaje. Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5650/1/Tesis%20completa%20n1.pdf>
- Gutiérrez, V. A., & Yanza, K. (2015). *Determinación del costo por estudiantes bajo el enfoque del costeo ABC en la "Unidad Educativa Agronómico Salesiano", para autorizar el cobro de matrículas y pensiones en cumplimiento al acuerdo 0387-13 emitido por el Ministerio de Educación*. Obtenido de Tesis: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21669/1/TESIS.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

Hernández, C. (2017). *Gestión de la tecnología en los proyectos de innovación*. Perú. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9869/Hernandez\\_Martinez\\_Martinez\\_Gestion\\_tecnologica\\_proyectos1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9869/Hernandez_Martinez_Martinez_Gestion_tecnologica_proyectos1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huayapa, P. (2018). *Aulas virtuales y eficacia de aprendizaje en la educación emprendedora de los estudiantes del ciclo avanzado del Centro de Educación Básica Alternativa Luís Navarrete Lechuga de Urcos 2015*. Trujillo: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33338>

Laruta, H. (2018). Tesis. *Gestión administrativa y la calidad Educativa en la Red 27, UGEL 04, Comas-2017*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18182/Laruta\\_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18182/Laruta_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lau, E. (2020). *Modelo de gestión virtual para mejorar el proceso de acompañamiento en la unidad de gestión educativa local de Lambayeque*. Chiclayo: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41978>

Limachi, Y., & Rincón, D. (2018). *“Plataforma Virtual Modelo B\_Learning Para Mejorar El Rendimiento Académico De Los Estudiantes De Inglés De La I.E.P Santa Rosa”*. Trujillo: UCV. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35153/limachi\\_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35153/limachi_cy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lupera, A. (2019). *Gestión de las TIC y la calidad educativa en la Unidad Educativa Diez de Agosto, cantón Montalvo, Ecuador, 2019*. Ecuador: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41802>



- Maldonado, G. (2014). Tesis. *Uso de las TIC como estrategia didáctica en el proceso enseñanza*. San Pedro Sula. Obtenido de <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmc1g2j3>
- Martos, F. (2018). Virtual platforms in Spanish as a foreign language: teacher-perceived analysis and development of the Aula Virtual de Español (AVE). *Universidad de Granada*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/921/92155180012/index.html>
- Miqueles, M. (2015). *uso y experiencia de uso del aula virtual de pregrado (moodle) en la facultad de comunicaciones de la Universidad Central de Chile*. Santiago de Chile: Universidad Central de Chile. Obtenido de <http://www.mario.cl/pdf/tesis-miqueles-uso-experiencia-uso-moodle-ucentral.pdf>
- Moreno, A. (23 de octubre de 2017). *Cuarto poder* . Recuperado el 2018, de <https://www.cuartopoder.es/espana/educacion/2017/10/23/agustin-moreno-lomce-recortes-la-desastrosa-gestion-educativa-de-cifuent>
- Moya, M. (2013). De las TIC a las TACs: La importancia de crear contenido educativo digitales. *Didáctica, Innovación y Multimedia*. Obtenido de <http://dim.pangea.org/revistaDIM27/docs/AR27contenidosdigitalesmonicamoya.pdf>
- Muñoz, E. (2016). *El internet como acompañamiento pedagógico en el uso de las aulas virtuales*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23469/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Núñez, D. (2015). Relación entre el desempeño docente y el aula virtual en las IEP de la zona este de La ciudad de Puno. *UCV*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35592>

- Ñacata, W. (2015). *Metodología en la construcción de aulas virtuales*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13156/1/T-UCE-0010-007-2017.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Padilla, S. (2016). *Artículos de Investigación*. Obtenido de Usos y actitudes de los formadores de docentes ante las TIC: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-61802018000100132&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802018000100132&lng=es&nrm=iso)
- Perea, A. (2014). *Importancia de los recursos tecnológicos en el aula, formación de los docentes y manejo de herramientas tecnológicas*. Obtenido de [http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/1244/1/TFG\\_PereaAguayo%2CAImudena.pdf](http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/1244/1/TFG_PereaAguayo%2CAImudena.pdf)
- Rangel, C. (2013). *Proyecto de la Aplicación de la Tecnología de Realidad Aumentada en el Aprendizaje como Técnica de Mejoramiento Pedagógico en niños de 4to año Básico con la Asignatura de Ciencias Naturales*. Obtenido de Tesis: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1133/1/T-UIDE-063.pdf>
- Revelo, J. (2018). *Revista Cátedra*. Obtenido de Impacto del uso de las TIC: [revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CATEDRA/article/download/764/757/](http://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CATEDRA/article/download/764/757/)
- Rueda, E. (2014). Obtenido de La ética aplicada en la tecnología : <https://prezi.com/cbpymu4s00pd/la-etica-aplicada-en-la-tecnologia/>
- Salas, J., & Lucín, R. (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*". Guayaquil: Universidad Católica de Sanitago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2421>
- Salinas, M. (2016). Management of teacher assessment in virtual classrooms of a blended-learning project. *Pontificia Universidad Católica Argentina*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/145/14551170004/index.html>
- Scolartic, R. s. (2014). Obtenido de TIC en el aula: <https://www.20minutos.es/noticia/1702503/0/docentes-profesores/implantar-tic-problemas/aula-formacion/>
- Solleiro, J. (2013). La gestión de la innovación. Un tema emergente de gran. *Universitas Cientifca*, 82-85.
- Suazo, J. (2017). *Actualización docente y la calidad de servicio educativo en la Red 11 y 12 Ate - Vitarte 2017*. Peru: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15866>
- Tafur, M. (2015). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia*. Lima: Universidd Nacional de Educaion Enrique y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1047>
- Tobar, J. M. (2015). *El uso de las TIC como estrategia metodológica para potencializar la enseñanza de la asignatura de música para las alumnas de educación inicial en la Universidad Tecnológica Equinoccial (UTE)*. Obtenido de Tesis: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9173/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valdez, E. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales. *UCV*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez\\_BE B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21504/Valdez_BE B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Yumbo, C. (2018). *Plataforma virtual educativa para mejorar la gestión tecnológica del docente en la Institución Educativa Inicial N° 030Chiclayo*. Lima: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31809>

Zambrano, R., & Ramos, C. (2015). *diseño de un modelo de enseñanza a través de aulas virtuales para la carrera de ingeniería en sistemas administrativos computarizados de la Facultad de Ciencias Administrativas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/10764>

Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### Declaratoria de autenticidad

Yo, Eloy Eduardo Morán Sernaqué, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificado con C.I. 0926319948, con la tesis titulada: "Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad "Cesar Vallejo".

Piura, junio de 2020



Eloy Eduardo Morán Sernaqué

C.I. 0926319948

## ANEXO 02 - Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Variable Independiente:</p> <p><b>AULA VIRTUAL</b></p>	<p>El aula virtual es el medio por el cual se interactúa con los estudiantes para poder ejercer la función de docente, y elevar el nivel de comunicación de cada alumno que se encuentre formando parte de esta metodología online, simulando una realidad electrónica que pasa de lo convencional a lo virtual con sus dimensiones conectividad, formativa y experiencial. (Flores, 2012).</p>	<p>Es fundamental para el desarrollo pedagógico y tecnológico de la institución, que se mide por medio de un cuestionario de las dimensiones, conectividad, formativa, experiencial utilizando la Escala tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).</p>	<p>D1: Dimensión Conectividad</p>	<p>Intercambio de información</p> <p>Establece vínculos</p> <p>Herramientas de internet</p>	<p>Escala tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).</p>
			<p>D2: Dimensión Formativa</p>	<p>Materiales base</p> <p>Materiales complementarios</p>	
			<p>D3: Dimensión Experiencial</p>	<p>Habilidades</p> <p>Motivos</p> <p>Intereses</p> <p>Valores</p>	

<p>Variable Dependiente:</p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</b></p>	<p>La calidad de servicio educativo, son los atributos que dan valor a un servicio, estos son medibles de acuerdo al servicio que otorguen de acuerdo a su tangibilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta (Zeithaml y Parasuraman, 2004)</p>	<p>Son los servicios que ofrece la institución educativa y se miden mediante un cuestionario usando la escala tipo Likert donde: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).</p>	<p>D1: Dimensión Tangibilidad</p>	<p>Elementos físicos de la institución</p> <p>Instalaciones</p> <p>Equipos</p> <p>Personal</p>	<p>Escala tipo Likert Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).</p>
<p>D2: Dimensión Fiabilidad</p>	<p>Servicios</p> <p>Cumple lo prometido</p> <p>Entrega de servicios en las fechas prometidas</p>				
<p>D3: Dimensión Capacidad de respuesta</p>	<p>Flexibilidad para adecuarse a las necesidades de la comunidad educativa</p> <p>Enviar de inmediato la información solicitada</p>				
<p>D4: Dimensión Seguridad</p>	<p>Seguridad</p>				
<p>D5: Dimensión Empatía</p>	<p>Atención de necesidades</p>				

### ANEXO 03

## ENCUESTA RESPECTO A AULA VIRTUAL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE AULA VIRTUAL

Estimado docente: El presente cuestionario, busca levantar un diagnóstico sobre el aula virtual, información que es de interés para el desarrollo de una tesis de maestría en la Universidad Privada César Vallejo. Los datos que proporcione nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad. Recuerde que no existe respuestas ciertas o falsas. Lo importante es lo que usted piense. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

Escala de calificación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

No.	Dimensión conectividad	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante					
2	La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender					
3	El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal					
4	Los archivos de intercambio en el aula virtual están siempre disponibles					
5	La atención que genera entre usuarios el aula virtual, permite fortalecer un vínculo de trabajo.					
6	El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas					
7	El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios					
8	Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario					
9	El aula virtual se enlaza con herramientas de internet como office 365					
10	El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera).					



	<b>Dimensión formativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Los materiales base como las guías o tutoriales son didácticos y claros					
12	Los archivos, textos, imágenes y sonidos del aula virtual son de utilidad para el aprendizaje					
13	Los materiales multimedia son coherentes con los contenidos de clase					
14	Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva					
15	Las presentaciones y procesadores de textos proporcionan dinamismo al desarrollo de las actividades					
16	Los foros del aula virtual permiten una comunicación activa					
17	Los bancos de datos, documentos y revistas electrónicas se actualizan constantemente					
18	Los elementos complementarios de comunicación como el Litserver, IRQ, permiten una interacción eficaz.					
19	Los materiales complementarios como enlaces con sitio web son de interés para motivar el aprendizaje					
20	El aula virtual se complementa a los materiales impresos					
	<b>Dimensión experiencial</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Las respuestas de los estudiantes en aula virtual son útiles					
22	El trabajo del foro en el aula virtual es interesante					
23	El aula virtual cumple sus expectativas como docente					
24	La interacción con sus compañeros permite desarrollar habilidades					
25	Los docentes motivan al alumno a hacer preguntas, reflexiones y a buscar respuestas					
26	La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, atiende a los distintos estilos de aprendizaje.					
27	Los contenidos y la metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, facilitan la transferencia de la información al conocimiento					
28	Las actividades del aula virtual son valores que trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento.					
29	La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, potencia actitudes positivas hacia el estudio, mantiene el interés en el seguimiento del curso. Es decir, el aula virtual motiva al estudiante					
30	Fomenta un aprendizaje activador y constructivo, permitiendo al estudiante reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee.					

## ANEXO 04

### FICHA TÉCNICA SOBRE AULA VIRTUAL

1. **NOMBRE:** Escala para medir el nivel de Aula Virtual
2. **AUTOR:** Morán Sernaqué Eloy Eduardo
3. **FECHA:** 2020
4. **OBJETIVO:** Diagnosticar de manera individual el nivel de aula virtual en sus dimensiones conectividad, formativa, experiencial
5. **APLICACIÓN:** Docentes de una unidad educativa
6. **ADMINISTRACIÓN:** Individual
7. **DURACIÓN:** 20 minutos aproximadamente
8. **TIPO DE ÍTEMS:** Enunciados
9. **No. DE ÍTEMS:** 30
10. **DISTRIBUCIÓN:** Dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores	No. Ítems
Conectividad	Intercambio de información	1,2,3,4
	Establece vínculos	5,6,7,
	Herramientas de internet	8,9,10
Formativa	Materiales base	11,12,13,14,15
	Materiales complementarios	16,17,18,19,20
Experiencial	Habilidades	21,22,23,24
	Motivos	25,26
	Intereses	27,28
	Valores	29,30

### 11. EVALUACIÓN

#### Puntuación

Escala cuantitativa	Escala Cualitativa
5	Totalmente acuerdo
4	De acuerdo

3	Neutral
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

### Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa					
	Dimensión conectividad		Dimensión Formativa		Dimensión experiencial	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	1	16	1	16	1	16
Regular	17	33	17	33	17	33
Alto	34	50	34	50	34	50

### Evaluación de la variable:

Niveles	AULA VITRTUAL	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	1	50
Regular	51	100
Alto	101	150

### Interpretación de los niveles

Nivel Bajo	Nivel Regular	Nivel Alto
<p>Los docentes que se ubican en este nivel de aula virtual, muestran un bajo manejo de uso de herramientas tecnológicas, lo cual afectaría la calidad del servicio que ofrece la institución educativa.</p> <p>Su puntuación oscila entre 1 a 50</p>	<p>Los docentes que se ubican en este nivel de aula virtual, tienen dominio de las herramientas tecnológicas, lo cual ayuda a conseguir los objetivos institucionales, en función de elevar la calidad del servicio educativo. Su puntuación oscila entre 51 a 100</p>	<p>Los docentes que se ubican en el nivel alto de aula virtual son aquellos que dominan y aplican las herramientas tecnológicas en todo momento para fortalecer los servicios educativos que se ofrecen en la institución. Su puntuación oscila entre 101 a 150</p>

**12 VALIDACIÓN:** El instrumento presenta validez de contenido para lo cual fue evaluado por tres expertos en el tema

**13 CONFIABILIDAD:** La fiabilidad del instrumento es de ,966 y con respecto a la prueba de ítems total los valores oscilan entre ,964 y ,969

## ANEXO 05

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE AULA VIRTUAL

V1: AULA VIRTUAL																																		
Items	CONECTIVIDAD										T	FORMATIVA										T	EXPERIENCIAL										T	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	26	27	28	29
1	4	3	2	3	3	1	1	3	3	4	27	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	28	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	26	81
2	3	3	1	1	3	1	1	2	3	3	21	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	21	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	24	66
3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	23	68	
4	3	4	4	2	5	3	4	5	3	3	36	5	4	2	3	4	2	5	5	3	3	36	3	4	3	2	3	3	3	5	3	4	33	105
5	2	3	2	3	4	2	2	4	3	2	27	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	26	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	28	81
6	3	4	4	2	3	3	5	5	2	3	34	3	4	2	3	5	2	4	4	3	3	33	2	2	3	2	3	3	3	5	2	2	27	94
7	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	21	2	2	1	2	2	4	4	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	75	
8	3	4	3	2	5	3	1	5	2	3	31	3	3	2	3	3	2	5	5	2	2	30	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	24	85
9	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	28	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	28	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	29	85
10	2	3	1	1	3	5	5	2	2	2	26	1	1	1	2	2	1	5	2	1	1	17	2	2	3	1	1	1	1	2	2	17	60	
11	5	5	2	2	1	2	3	5	5	4	34	2	1	3	3	4	3	2	2	2	2	24	3	2	3	5	5	4	4	2	3	4	35	93
12	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	33	3	1	4	4	5	3	3	2	2	3	30	3	1	2	3	3	1	4	2	4	4	27	90
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	147
14	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	44	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	43	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	134	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	150
16	5	4	3	3	4	2	4	5	4	5	39	3	2	2	3	4	2	2	1	2	3	24	1	3	2	4	3	5	4	3	3	2	30	93
17	5	5	1	1	1	4	5	5	5	5	37	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	42	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	127

18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48	5	2	4	4	5	5	5	1	5	5	41	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	137	
19	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	43	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	44	120
20	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	5	3	4	3	4	4	3	1	2	4	33	5	5	2	3	4	4	4	4	4	39	115	
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	1	1	1	38	1	1	1	1	1	5	5	5	1	3	24	111	
22	5	5	4	2	2	4	4	4	4	5	39	4	1	2	2	3	2	1	1	2	3	21	4	2	3	3	4	4	4	3	4	35	95	
23	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	46	5	4	4	5	5	5	4	5	1	5	43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	138	
24	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47	5	2	5	4	5	5	5	4	5	45	139	
25	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	144
26	5	5	5	5	4	1	5	5	1	2	38	1	3	3	4	3	1	1	3	3	4	26	1	1	3	5	5	3	5	3	1	3	30	94
27	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	45	5	2	4	4	5	4	4	1	5	4	38	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44	127	
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	116	
29	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	2	1	4	3	5	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	117	
30	5	4	3	3	3	3	5	5	2	4	37	4	3	5	3	4	3	5	3	3	5	38	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	41	116
31	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	24	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	24	2	2	2	2	2	5	2	1	2	22	70	
32	5	5	1	1	1	4	5	5	5	5	37	5	2	1	4	5	5	5	1	5	5	38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	123	
33	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	43	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	33	4	4	3	5	5	4	4	5	5	44	120	
34	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43	5	3	4	3	4	4	3	1	2	4	33	5	5	2	3	4	4	4	4	4	39	115	
35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	38	1	1	1	1	1	5	5	5	1	3	24	111
36	5	5	2	2	1	2	3	5	5	4	34	2	1	3	3	4	3	2	2	2	2	24	3	2	3	5	5	4	4	2	3	4	35	93
37	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	33	3	1	4	4	5	3	3	2	2	3	30	3	1	2	3	3	1	4	2	4	4	27	90
38	5	4	3	3	3	3	5	5	2	4	37	4	3	5	3	4	3	5	3	3	5	38	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	41	116

39	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	24	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	24	2	2	2	2	2	5	2	1	2	2	22	70
40	5	5	1	1	1	4	5	5	5	5	5	37	5	2	1	4	5	5	5	1	5	5	38	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	123
41	1	3	2	1	3	2	2	3	4	3	24	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	80	
42	3	3	1	1	3	3	1	1	3	3	22	1	2	2	2	3	3	3	1	3	1	21	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	22	65		
43	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	24	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	27	72		
44	3	4	4	2	1	4	4	2	3	4	31	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	34	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	34	99		
45	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	27	2	3	1	4	2	2	3	3	3	3	26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	31	84		
46	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	31	4	2	4	4	3	3	2	2	3	2	29	3	4	2	4	2	2	3	4	4	4	32	92		
47	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	19	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	30	3	2	3	2	3	3	3	2	2	25	74			
48	3	4	3	2	4	3	3	2	3	4	31	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	26	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	29	86		
49	2	4	2	3	4	2	2	3	2	4	28	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	27	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	30	85		
50	2	3	1	4	3	1	1	3	2	3	23	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	18	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	20	61		
51	4	4	4	4	3	2	4	1	3	5	34	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	43	3	2	3	5	4	5	5	2	4	36	113			
52	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	45	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	41	4	3	4	3	4	4	4	2	4	36	122			
53	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	46	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	44	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48	138			
54	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	45	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	45	5	4	4	4	5	5	5	2	4	43	133			
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	146		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	2	3	2	3	3	28	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	30	88			
57	4	4	5	4	4	5	5	1	5	5	42	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	41	5	4	4	4	5	5	5	1	4	41	124			
58	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47	144			
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	146		

59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	146	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	146	
61	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	44	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47	5	5	4	4	5	5	5	1	5	44	135	
62	4	5	4	4	5	5	5	1	3	4	40	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	44	4	4	4	4	5	5	5	1	4	41	125	
63	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	42	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	45	3	4	5	5	5	5	5	1	5	43	130	
64	5	4	4	4	5	4	5	1	5	5	42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	137		
65	5	5	4	4	5	4	4	1	4	5	41	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46	4	4	5	5	5	5	5	1	5	44	131	
66	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	92		
67	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	42	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	45	5	4	4	4	5	5	4	3	4	43	130	
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	145	
69	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	47	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47	4	5	5	5	5	5	5	1	5	45	139	
70	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	142	
71	5	3	3	3	2	2	2	2	4	28	5	4	2	2	2	2	5	4	5	4	2	31	5	4	4	4	2	2	2	4	5	34	93	
72	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	45	143	
73	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	36	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	38	112	
74	5	4	5	4	5	4	5	2	4	5	43	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	44	4	4	3	5	5	5	5	1	5	42	129	
75	4	4	5	4	4	3	5	1	3	5	38	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	41	4	4	4	4	5	5	5	1	5	42	121	
76	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	39	5	4	4	4	3	4	4	3	5	40	4	4	4	4	5	5	5	2	5	43	122		
77	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	29	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	31	4	3	3	3	2	5	3	2	3	4	32	92
78	5	4	4	4	5	4	5	1	5	5	42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	137		
79	5	2	3	2	3	3	2	3	3	4	30	3	2	3	3	3	4	2	2	2	5	29	4	3	3	2	5	3	2	3	3	5	33	92
80	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	29	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	31	4	3	3	3	2	5	3	2	3	4	32	92

81	4	3	2	3	3	1	1	3	3	4	27	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	28	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	26	81
82	3	3	1	1	3	1	1	2	3	3	21	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	21	3	1	3	2	3	3	3	2	3	1	24	66
83	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	23	68
84	3	4	4	2	5	3	4	5	3	3	36	5	4	2	3	4	2	5	5	3	3	36	3	4	3	2	3	3	3	5	3	4	33	105
85	2	3	2	3	4	2	2	4	3	2	27	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	26	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	28	81
86	3	4	4	2	3	3	5	5	2	3	34	3	4	2	3	5	2	4	4	3	3	33	2	2	3	2	3	3	3	5	2	2	27	94
87	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	21	2	2	1	2	2	4	4	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	75	
88	3	4	3	2	5	3	1	5	2	3	31	3	3	2	3	3	2	5	5	2	2	30	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	24	85
89	2	4	2	3	4	2	2	4	3	2	28	2	2	3	2	2	3	4	4	3	3	28	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	29	85
90	2	3	1	1	3	5	5	2	2	2	26	1	1	1	2	2	1	5	2	1	1	17	2	2	3	1	1	1	1	2	2	17	60	
91	5	5	2	2	1	2	3	5	5	4	34	2	1	3	3	4	3	2	2	2	24	3	2	3	5	5	4	4	2	3	4	35	93	
92	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	33	3	1	4	4	5	3	3	2	2	3	30	3	1	2	3	3	1	4	2	4	27	90	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	147
94	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	44	4	4	5	4</																			

## ANEXO 06

### FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE AULA VIRTUAL

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante	77,40	175,378	,331	,898
2.La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender	76,60	171,378	,766	,893
3. El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal	77,70	157,122	,894	,886
4. Los archivos de intercambio en el aula virtual están siempre disponibles	78,00	172,444	,415	,897
5. La atención que genera entre usuarios el aula virtual, permite fortalecer un vínculo de trabajo.	76,60	164,711	,585	,893
6. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas	77,60	184,044	-,107	,910

7. El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios	77,50	175,611	,093	,910
8. Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario	76,50	154,056	,836	,887
9.El aula virtual se enlaza con herramientas de internet como office 365	77,40	179,378	,170	,900
10.El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera).	77,40	175,378	,331	,898
11. Los materiales base como las guías o tutoriales son didácticos y claros	77,50	160,944	,726	,890
12. Los archivos, textos, imágenes y sonidos del aula virtual son de utilidad para el aprendizaje	77,70	157,122	,894	,886
13.Los materiales multimedia son coherentes con los contenidos de clase	78,00	172,444	,415	,897
14. Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva	77,40	175,378	,331	,898



15.Las presentaciones y procesadores de textos proporcionan dinamismo al desarrollo de las actividades	77,50	158,722	,737	,889
16. Los foros del aula virtual permiten una comunicación activa	77,70	179,122	,134	,901
17.Los bancos de datos, documentos y revistas electrónicas se actualizan constantemente	76,10	172,100	,342	,898
18. Los elementos complementarios de comunicación como el Litserver, IRQ, permiten una interacción eficaz.	76,30	158,678	,832	,888
19.Los materiales complementarios como enlaces con sitio web son de interés para motivar el aprendizaje	77,60	172,489	,491	,896
20. El aula virtual se complementa a los materiales impresos	77,50	172,278	,497	,896
21.Las respuestas de los estudiantes en aula virtual son útiles	77,40	179,378	,170	,900
22.El trabajo del foro en el aula virtual es interesante	77,70	169,344	,559	,894
23.El aula virtual cumple sus expectativas como docente	77,00	182,000	,000	,900
24.La interacción con sus compañeros permite desarrollar habilidades	77,60	180,267	,066	,902
25.Los docentes motivan al alumno a hacer preguntas, reflexiones y a buscar respuestas	77,60	172,489	,491	,896

26.La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, atiende a los distintos estilos de aprendizaje.	77,50	172,278	,497	,896
27.Los contenidos y la metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, facilitan la transferencia de la información al conocimiento	77,60	172,489	,491	,896
28.Las actividades del aula virtual son valores que trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento.	76,50	154,056	,836	,887
29.La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, potencia actitudes positivas hacia el estudio, mantiene el interés en el seguimiento del curso. Es decir, el aula virtual motiva al estudiante	77,40	179,378	,170	,900
30.Fomenta un aprendizaje activador y constructivo, permitiendo al estudiante reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee.	77,70	169,344	,559	,894

## FIABILIDAD POR DIMENSIONES

### DIMENSIÓN CONECTIVIDAD

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	10

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante	24,70	24,900	,248	,698
2.La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender	23,90	22,989	,781	,651
3. El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal	25,00	18,889	,772	,600
4. Los archivos de intercambio en el aula virtual están siempre disponibles	25,30	24,678	,219	,702
5. La atención que genera entre usuarios el aula virtual, permite fortalecer un vínculo de trabajo.	23,90	20,100	,609	,633
6. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas	24,90	23,656	,183	,718

7. El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios	24,80	21,511	,212	,736
8. Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario	23,80	17,067	,805	,576
9.El aula virtual se enlaza con herramientas de internet como office 365	24,70	28,233	-,251	,739
10.El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera).	24,70	24,900	,248	,698

## DIMENSIÓN FORMATIVA

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

11. Los materiales base como las guías o tutoriales son didácticos y claros	24,20	23,511	,658	,779
12. Los archivos, textos, imágenes y sonidos del aula virtual son de utilidad para el aprendizaje	24,40	21,600	,898	,747
13. Los materiales multimedia son coherentes con los contenidos de clase	24,70	28,011	,334	,815
14. Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva	24,10	28,544	,339	,814
15. Las presentaciones y procesadores de textos proporcionan dinamismo al desarrollo de las actividades	24,20	22,622	,674	,777
16. Los foros del aula virtual permiten una comunicación activa	24,40	30,267	,114	,830
17. Los bancos de datos, documentos y revistas electrónicas se actualizan constantemente	22,80	28,844	,162	,836
18. Los elementos complementarios de comunicación como el Litserver, IRQ, permiten una interacción eficaz.	23,00	22,222	,823	,757
19. Los materiales complementarios como enlaces con sitio web son de interés para motivar el aprendizaje	24,30	27,789	,446	,805
20. El aula virtual se complementa a los materiales impresos	24,20	27,511	,479	,802

## DIMENSIÓN EXPERIENCIAL

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	10

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
21.Las respuestas de los estudiantes en aula virtual son útiles	23,40	16,267	,565	,765
22.El trabajo del foro en el aula virtual es interesante	23,70	14,900	,521	,763
23.El aula virtual cumple sus expectativas como docente	23,00	18,889	,000	,799
24.La interacción con sus compañeros permite desarrollar habilidades	23,60	16,267	,378	,781
25.Los docentes motivan al alumno a hacer preguntas, reflexiones y a buscar respuestas	23,60	14,711	,688	,744
26.La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, atiende a los distintos estilos de aprendizaje.	23,50	14,722	,676	,745
27.Los contenidos y la metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, facilitan la transferencia de la información al conocimiento	23,60	14,711	,688	,744

<p>28.Las actividades del aula virtual son valores que trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento.</p>	22,50	14,944	,238	,835
<p>29.La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, potencia actitudes positivas hacia el estudio, mantiene el interés en el seguimiento del curso.</p>	23,40	16,267	,565	,765
<p>Es decir, el aula virtual motiva al estudiante  30.Fomenta un aprendizaje activador y constructivo, permitiendo al estudiante reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee.</p>	23,70	14,900	,521	,763

## Anexo 07

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Ronald Galarza Chóez

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓			

Piura, 29 mayo de 2020



MSc. Ronald Galarza Chóez



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 ni de acuerdo ni desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
AULA VIRTUAL	CONECTIVIDAD	Intercambio de información	1.El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante							✓		✓		✓			
			2.La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender							✓		✓		✓			
			3. El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal							✓		✓		✓			
			4. Los archivos de intercambio en el aula virtual están siempre disponibles							✓		✓		✓			
		Establece vínculos	5. La atención que genera entre usuarios el aula virtual, permite fortalecer un vínculo de trabajo.							✓		✓		✓			
			6. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas							✓		✓		✓			
			7. El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios							✓		✓		✓			
		Herramientas de internet	8. Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario							✓		✓		✓			
			9.El aula virtual se enlaza con herramientas de internet como office 365							✓		✓		✓			
			10.El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera).							✓		✓		✓			
	FORMATIVA	Materiales base	11. Los materiales base como las guías o tutoriales son didácticos y claros							✓		✓		✓			
			12. Los archivos, textos, imágenes y sonidos del aula virtual son de utilidad para el aprendizaje							✓		✓		✓			
			13.Los materiales multimedia son coherentes con los contenidos de clase							✓		✓		✓			
			14. Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva							✓		✓		✓			
			15.Las presentaciones y procesadores de textos proporcionan dinamismo al desarrollo de las actividades							✓		✓		✓			

EXPERIENCIAL	Materiales complementarios	16. Los foros del aula virtual permiten una comunicación activa							✓		✓		✓				
		17. Los bancos de datos, documentos y revistas electrónicas se actualizan constantemente							✓		✓		✓				
		18. Los elementos complementarios de comunicación como el Litserver, IRQ, permiten una interacción eficaz.							✓		✓		✓				
		19. Los materiales complementarios como enlaces con sitio web son de interés para motivar el aprendizaje							✓		✓		✓				
		20. El aula virtual se complementa a los materiales impresos							✓		✓		✓				
	Habilidades	21. Las respuestas de los estudiantes en aula virtual son útiles							✓		✓		✓				
		22. El trabajo del foro en el aula virtual es interesante							✓		✓		✓				
		23. El aula virtual cumple sus expectativas como docente							✓		✓		✓				
		24. La interacción con sus compañeros permite desarrollar habilidades							✓		✓		✓				
	Motivos	25. Los docentes motivan al alumno a hacer preguntas, reflexiones y a buscar respuestas							✓		✓		✓				
		26. La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, atiende a los distintos estilos de aprendizaje.							✓		✓		✓				
	Intereses	27. Los contenidos y la metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, facilitan la transferencia de la información al conocimiento							✓		✓		✓				
		28. Las actividades del aula virtual son valores que trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento.							✓		✓		✓				
	Valores	29. La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, potencia actitudes positivas hacia el estudio, mantiene el interés en el seguimiento del curso. Es decir, el aula virtual motiva al estudiante							✓		✓		✓				
30. Fomenta un aprendizaje activador y constructivo, permitiendo al estudiante reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee.									✓		✓		✓				



MSc. Ronald Galarza Chóez

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Merino Gaibor Carmen del Rosario

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓			

Piura, 29 mayo de 2020


MSc. Merino Gaibor Carmen del Rosario

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 ni de acuerdo ni desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
AULA VIRTUAL	CONECTIVIDAD	Intercambio de información	1.El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante							✓		✓		✓			
			2.La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender							✓		✓		✓			
			3. El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal							✓		✓		✓			
			4. Los archivos de intercambio en el aula virtual están siempre disponibles							✓		✓		✓			
		Establece vínculos	5. La atención que genera entre usuarios el aula virtual, permite fortalecer un vínculo de trabajo.							✓		✓		✓			
			6. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas							✓		✓		✓			
			7. El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios							✓		✓		✓			
		Herramientas de internet	8. Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario							✓		✓		✓			
			9.El aula virtual se enlaza con herramientas de internet como office 365							✓		✓		✓			
			10.El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera).							✓		✓		✓			
	FORMATIVA	Materiales base	11. Los materiales base como las guías o tutoriales son didácticos y claros							✓		✓		✓			
			12. Los archivos, textos, imágenes y sonidos del aula virtual son de utilidad para el aprendizaje							✓		✓		✓			
			13.Los materiales multimedia son coherentes con los contenidos de clase							✓		✓		✓			
			14. Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva							✓		✓		✓			
			15.Las presentaciones y procesadores de textos proporcionan dinamismo al desarrollo de las actividades							✓		✓		✓			

		Enviar de inmediato la información solicitada	17. Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.							✓		✓		✓		✓				
			18. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.									✓		✓		✓		✓		
			19. Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas									✓		✓		✓		✓		
SEGURIDAD		Seguridad	20. El personal de seguridad de la institución educativa brinda confianza en su trabajo							✓		✓		✓		✓				
			21. En la institución educativa se preocupa en mantener señalizado los lugares considerados de peligro									✓		✓		✓		✓		
			22. La institución educativa cuenta con protocolos de evacuación en caso de eventos naturales									✓		✓		✓		✓		
			23. La institución educativa cuenta con espacios o zonas seguras									✓		✓		✓		✓		
			24. La institución educativa mantiene en buen funcionamiento el circuito cerrado de vigilancia									✓		✓		✓		✓		
			25. Los laboratorios y espacios de interés para los estudiantes tienen sistemas de protección contra incendio							✓		✓		✓		✓				
EMPATIA		Atención de necesidades	26. La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa							✓		✓		✓		✓				
			27. La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica a recibir sus reclamos y sugerencias									✓		✓		✓		✓		
			28. Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación									✓		✓		✓		✓		
			29. Los funcionarios del DECE atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico									✓		✓		✓		✓		
			30. La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones viables.							✓		✓		✓		✓				



MSc. Merino Gaibor Carmen del Rosario

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020


**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espinoza Salazar Liliana Ivonne

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora  
**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓			

Piura, 13 de julio del 2020


  
Dra. Espinoza Salazar Liliana Ivonne  
DNI 02684276

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 ni de acuerdo ni desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
AULA VIRTUAL	CONECTIVIDAD	Intercambio de información	1.El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante						✓		✓		✓		✓		
			2.La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender						✓		✓		✓		✓		
			3. El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal						✓		✓		✓		✓		
			4. Los archivos de intercambio en el aula virtual están siempre disponibles						✓		✓		✓		✓		
		Establece vínculos	5. La atención que genera entre usuarios el aula virtual, permite fortalecer un vínculo de trabajo.						✓		✓		✓		✓		
			6. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas						✓		✓		✓		✓		
			7. El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios						✓		✓		✓		✓		
		Herramientas de internet	8. Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario						✓		✓		✓		✓		
			9.El aula virtual se enlaza con herramientas de internet como office 365						✓		✓		✓		✓		
			10.El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera).						✓		✓		✓		✓		
	FORMATIVA	Materiales base	11. Los materiales base como las guías o tutoriales son didácticos y claros						✓		✓		✓		✓		
			12. Los archivos, textos, imágenes y sonidos del aula virtual son de utilidad para el aprendizaje						✓		✓		✓		✓		
			13.Los materiales multimedia son coherentes con los contenidos de clase						✓		✓		✓		✓		
			14. Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva						✓		✓		✓		✓		
			15.Las presentaciones y procesadores de textos proporcionan dinamismo al desarrollo de las actividades						✓		✓		✓		✓		

<b>EXPERIENCIAL</b>	<b>Materiales complementarios</b>	16. Los foros del aula virtual permiten una comunicación activa								✓		✓		✓							
		17. Los bancos de datos, documentos y revistas electrónicas se actualizan constantemente									✓		✓		✓						
		18. Los elementos complementarios de comunicación como el <u>Litserver</u> , <u>IRQ</u> , permiten una interacción eficaz.										✓		✓		✓					
		19. Los materiales complementarios como enlaces con sitio web son de interés para motivar el aprendizaje										✓		✓		✓					
		20. El aula virtual se complementa a los materiales impresos										✓		✓		✓					
	<b>Habilidades</b>	21. Las respuestas de los estudiantes en aula virtual son útiles										✓		✓		✓					
		22. El trabajo del foro en el aula virtual es interesante										✓		✓		✓					
		23. El aula virtual cumple sus expectativas como docente										✓		✓		✓					
		24. La interacción con sus compañeros permite desarrollar habilidades										✓		✓		✓					
	<b>Motivos</b>	25. Los docentes motivan al alumno a hacer preguntas, reflexiones y a buscar respuestas										✓		✓		✓					
		26. La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, atiende a los distintos estilos de aprendizaje.										✓		✓		✓					
	<b>Intereses</b>	27. Los contenidos y la metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, facilitan la transferencia de la información al conocimiento										✓		✓		✓					
		28. Las actividades del aula virtual son valores que trascienden el uso de la memoria, facilitan la comprensión y el razonamiento.										✓		✓		✓					
	<b>Valores</b>	29. La metodología didáctica, utilizada en el aula virtual, potencia actitudes positivas hacia el estudio, mantiene el interés en el seguimiento del curso. Es decir, el aula virtual motiva al estudiante										✓		✓		✓					
30. Fomenta un aprendizaje activador y constructivo, permitiendo al estudiante reconstruir el aprendizaje integrando los nuevos conocimientos con los que ya posee.												✓		✓		✓					

  
 Dra. Espinoza Salazar Liliana Ivonne

DNI 02684276



## ANEXO 08

### ENCUESTA RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO INSTRUMENTO DE MEDICIÓN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado docente: El presente cuestionario, busca levantar un diagnóstico sobre el la calidad del servicio educativo, información que es de interés para el desarrollo de una tesis de maestría en la Universidad Privada César Vallejo. Los datos que proporcione nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad. Recuerde que no existe respuestas ciertas o falsas. Lo importante es lo que usted piense. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardará criterio ético de confidencialidad. Muchas gracias.

Escala de calificación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	<b>Dimensión tangibilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1.	La institución educativa cuenta con moderno equipamientos (salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio).					
2.	La infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.					
3.	Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. (edificio, patio, zonas verdes, baños, etc)					
4.	Las aulas de clases son acogedoras y se prestan para fortalecer el aprendizaje en un ambiente cómodo					
5.	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6.	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7.	Las instalaciones físicas de la institución están acorde al servicio que se ofrece					
	<b>Dimensión fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8.	El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					

9.	Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10.	Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten					
11.	Los estudiantes reciben según lo planificado sus evaluaciones y certificados					
12.	Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.					
13.	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos					
14.	El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
	<b>Dimensión capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15.	La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados					
16.	Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias					
17.	Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
18.	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
19.	Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas					
	<b>Dimensión seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20.	El personal de seguridad de la institución educativa brinda confianza en su trabajo					
21.	En la institución educativa se preocupa en mantener señalizado los lugares considerados de peligro					
22.	La institución educativa cuenta con protocolos de evacuación en caso de eventos naturales					
23.	La institución educativa cuenta con espacios o zonas seguras					
24.	La institución educativa mantiene en buen funcionamiento el circuito cerrado de vigilancia					
25.	Los laboratorios y espacios de interés para los estudiantes tienen sistemas de protección contra incendio					
	<b>Dimensión empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26.	La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa					
27.	La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica a recibir sus reclamos y sugerencias					
28.	Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación					
29.	Los funcionarios del DECE atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico					
30.	La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones viables.					

## ANEXO 09

### FICHA TÉCNICA SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

1. **NOMBRE:** Escala para medir el nivel de servicios educativos
2. **AUTOR:** Morán Sernaqué Eloy Eduardo
3. **FECHA:** 2020
4. **OBJETIVO:**

Diagnosticar de manera individual el nivel de calidad de servicios educativos en sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

5. **APLICACIÓN:** Docentes de una unidad educativa
6. **ADMINISTRACIÓN:** Individual
7. **DURACIÓN:** 20 minutos aproximadamente
8. **TIPO DE ÍTEMS:** Enunciados
9. **No. DE ÍTEMS:** 30
10. **DISTRIBUCIÓN:** Dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores	No. Ítems
Tangibilidad	Elementos físicos de la institución	1,2
	Instalaciones	3,7
	Equipos	4
	Personal	5,6
Fiabilidad	Servicios	8,9
	Cumple lo prometido	10
	Entrega de servicios en las fechas prometidas	11,12,13,14
Capacidad de respuesta	Flexibilidad para adecuarse a las necesidades de la comunidad educativa	15,16,17
	Enviar de inmediato la información solicitada	18,19
Seguridad	Seguridad	20,21,22,23,24,25
Empatía	Atención de necesidades	26,27,28,29,30

## 11. EVALUACIÓN

### Puntuación

Escala cuantitativa	Escala Cualitativa
5	Totalmente acuerdo
4	De acuerdo
3	Neutral
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

### Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa									
	Dimensión tangibilidad		Dimensión Fiabilidad		Dimensión capacidad de respuesta		Dimensión seguridad		Dimensión empatía	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	1	11	1	11	1	8	1	10	1	8
Regular	12	23	12	23	9	16	11	20	9	16
Alto	24	35	24	35	17	25	21	30	17	25

### Evaluación de la variable:

Niveles	CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	1	50
Regular	51	100
Alto	101	150

## Interpretación de los niveles

<b>Nivel Bajo</b>	<b>Nivel Regular</b>	<b>Nivel Alto</b>
Los docentes que se ubican en este nivel la calidad de servicios educativos, perciben que la unidad educativa no cuenta con los recursos e infraestructura para mejorar la calidad de educación que ofrece. Su puntuación oscila entre 1 a 50	Los docentes que se ubican en este nivel la calidad de servicios educativos, perciben que la unidad educativa cuenta con varios recursos e infraestructura para mejorar la calidad de educación que ofrece. Su puntuación oscila entre 51 a 100	Los docentes que se ubican en este nivel la calidad de servicios educativos, perciben que la unidad educativa cuenta con los recursos e infraestructura para mejorar la calidad de educación que ofrece. Su puntuación oscila entre 101 a 150

**12. VALIDACIÓN:** El instrumento presenta validez de contenido para lo cual fue evaluado por tres expertos en el tema

**13. CONFIABILIDAD:** La fiabilidad del instrumento es de ,966 y con respecto a la prueba de ítems total los valores oscilan entre ,964 y ,970

## ANEXO 10

### BASE DE DATOS VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS EESUCATIVOS

Items	TANGIBILIDAD							T	FIABILIDAD							T	CAPACIDAD DE RESPUESTA					T	SEGURIDAD					T	EMPATÍA					T	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12	13	14		15	16	17	18	19		20	21	22	23	24		25	26	27	28	29			30
1	1	3	2	1	3	2	2	14	3	4	3	2	3	3	4	22	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	14	80
2	3	3	1	1	3	3	1	15	1	3	3	1	2	2	2	14	3	3	3	1	3	13	1	3	2	2	2	3	13	1	3	2	2	2	10	65
3	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	3	2	13	72
4	3	4	4	2	1	4	4	22	2	3	4	4	2	4	4	23	3	3	3	4	3	16	4	3	4	2	4	3	20	4	3	4	4	3	18	99
5	2	3	2	3	4	2	2	18	3	2	4	2	3	1	4	19	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	2	15	84
6	3	4	4	2	3	3	4	23	2	3	3	4	2	4	4	22	3	3	2	2	3	13	2	3	4	2	4	2	17	2	3	4	4	4	17	92
7	2	3	2	1	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	2	2	12	74
8	3	4	3	2	4	3	3	22	2	3	4	3	2	4	4	22	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	4	2	16	2	3	4	3	3	15	86
9	2	4	2	3	4	2	2	19	3	2	4	2	3	2	4	20	3	2	2	2	3	14	2	3	3	3	4	3	18	2	3	4	3	2	14	85
10	2	3	1	4	3	1	1	15	3	2	3	2	1	2	2	15	1	1	2	2	3	9	2	3	2	1	2	2	12	2	3	2	2	1	10	61
11	4	4	4	4	3	2	4	25	1	3	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	3	21	3	3	2	3	3	5	19	4	5	5	2	4	20	113
12	5	5	3	4	5	5	5	32	3	5	5	4	5	3	5	30	4	5	3	4	3	19	5	4	3	4	3	4	23	4	4	4	2	4	18	122
13	5	5	5	3	4	4	5	31	5	5	5	4	5	5	5	34	5	3	3	4	4	20	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	5	24	138
14	5	4	4	5	5	5	5	33	3	4	5	4	5	5	4	30	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	5	27	5	5	5	2	4	21	133
15	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	146
16	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	2	2	16	3	4	4	2	4	17	88
17	4	4	5	4	4	5	5	31	1	5	5	4	4	5	4	28	4	4	3	3	5	19	5	5	4	4	4	4	26	5	5	5	1	4	20	124

18	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	5	5	34	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	30	5	5	5	2	5	22	144	
19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	146	
20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	146	
21	5	5	5	4	5	4	5	33	2	4	5	5	4	5	5	30	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	1	5	21	135
22	4	5	4	4	5	5	5	32	1	3	4	4	5	5	4	26	5	4	5	4	3	21	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	1	4	20	125
23	4	5	4	5	4	5	1	28	5	4	5	5	4	5	4	32	4	4	5	5	4	22	5	3	4	5	5	5	27	5	5	5	1	5	21	130
24	5	4	4	4	5	4	5	31	1	5	5	5	5	5	5	31	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	137	
25	5	5	4	4	5	4	4	31	1	4	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	1	5	21	131
26	3	3	3	3	3	5	3	23	3	3	5	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	1	3	13	92	
27	5	5	4	4	4	4	5	31	3	4	4	4	5	5	5	30	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	3	4	21	130
28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	145
29	5	5	5	4	5	4	5	33	4	5	5	5	5	4	5	33	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	5	29	5	5	5	1	5	21	139	
30	5	5	5	5	5	4	5	34	5	5	5	4	5	5	4	33	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	142	
31	5	3	3	3	2	2	2	20	2	2	4	5	4	2	2	21	2	2	4	4	4	16	2	5	4	4	4	2	21	2	2	2	4	5	15	93
32	5	5	5	4	5	5	4	33	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	2	5	21	143
33	4	4	4	4	4	2	4	26	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	3	23	4	4	5	2	4	19	112
34	5	4	5	4	5	4	5	32	2	4	5	4	4	5	5	29	5	4	3	5	4	21	5	4	4	3	5	5	26	5	5	5	1	5	21	129
35	4	4	5	4	4	3	5	29	1	3	5	4	5	4	5	27	5	3	3	3	4	18	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	1	5	21	121
36	5	4	4	4	5	3	4	29	3	3	4	5	4	4	4	27	3	4	4	4	3	18	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	2	5	22	122
37	3	3	4	3	3	3	2	21	3	3	2	4	4	3	3	22	2	3	3	3	4	15	2	4	3	3	3	2	17	5	3	2	3	4	17	92
38	5	4	4	4	5	4	5	31	1	5	5	5	5	5	5	31	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	30	5	5	5	1	5	21	137	

39	5	2	3	2	3	3	2	20	3	3	4	3	2	3	3	21	3	4	2	2	2	13	5	4	3	3	2	5	22	3	2	3	3	5	16	92
40	3	3	4	3	3	3	2	21	3	3	2	4	4	3	3	22	2	3	3	3	4	15	2	4	3	3	3	2	17	5	3	2	3	4	17	92
41	4	3	2	3	3	1	1	17	3	3	4	2	2	3	4	21	2	3	3	4	2	14	3	3	2	3	3	2	16	3	2	3	3	2	13	81
42	3	3	1	1	3	1	1	13	2	3	3	3	1	1	3	16	1	2	2	2	3	10	3	3	1	3	2	3	15	3	3	2	3	1	12	66
43	2	3	2	2	2	2	2	15	3	2	2	2	2	2	2	15	2	3	3	3	2	13	2	2	2	3	3	2	14	2	2	3	2	2	11	68
44	3	4	4	2	5	3	4	25	5	3	3	5	4	2	3	25	4	2	5	5	3	19	3	3	4	3	2	3	18	3	3	5	3	4	18	105
45	2	3	2	3	4	2	2	18	4	3	2	2	2	3	2	18	2	3	4	4	2	15	2	3	3	3	3	2	16	2	2	4	3	3	14	81
46	3	4	4	2	3	3	5	24	5	2	3	3	4	2	3	22	5	2	4	4	3	18	3	2	2	3	2	3	15	3	3	5	2	2	15	94
47	2	3	2	1	2	2	2	14	2	3	2	2	2	1	2	14	2	2	4	4	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	14	75	
48	3	4	3	2	5	3	1	21	5	2	3	3	3	2	3	21	3	2	5	5	2	17	2	2	2	3	2	2	13	2	2	5	2	2	13	85
49	2	4	2	3	4	2	2	19	4	3	2	2	2	3	2	18	2	3	4	4	3	16	3	3	2	3	3	17	3	3	4	3	2	15	85	
50	2	3	1	1	3	5	5	20	2	2	2	1	1	1	2	11	2	1	5	2	1	11	1	2	2	3	1	1	10	1	1	2	2	2	8	60
51	5	5	2	2	1	2	2	20	5	5	4	2	1	3	3	23	4	3	2	2	13	2	3	2	3	5	5	20	4	4	2	3	4	17	93	
52	4	4	2	2	3	3	4	22	4	3	4	3	1	4	4	23	5	3	3	2	2	15	3	3	1	2	3	15	1	4	2	4	4	15	90	
53	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	30	5	5	4	5	5	24	147	
54	5	5	4	5	4	4	4	31	5	3	5	4	4	5	4	30	5	4	4	3	5	21	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	25	134	
55	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	150	
56	5	4	3	3	4	2	4	25	5	4	5	3	2	2	3	24	4	2	2	1	2	11	3	1	3	2	4	3	16	5	4	3	3	2	17	93
57	5	5	1	1	1	4	5	22	5	5	5	3	4	4	5	31	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	5	23	127	
58	5	5	5	4	5	4	5	33	5	5	5	5	2	4	4	30	5	5	5	1	5	21	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	137
59	4	5	4	4	5	3	4	29	5	5	4	3	3	4	3	27	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	5	5	25	4	4	5	5	5	23	120

60	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	4	5	3	4	3	28	4	4	3	1	2	14	4	5	5	2	3	4	23	4	4	4	4	4	20	115
61	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	1	6	5	5	5	1	3	19	111	
62	5	5	4	2	2	4	4	26	4	4	5	4	1	2	2	22	3	2	1	1	2	9	3	4	2	3	3	4	19	4	4	4	3	4	19	95
63	5	5	4	5	5	3	5	32	5	4	5	5	4	4	5	32	5	5	4	5	1	20	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	138
64	5	4	4	5	4	5	5	32	5	5	5	4	4	5	5	33	5	5	5	4	5	24	5	5	2	5	4	5	26	5	5	4	5	5	24	139
65	5	5	5	4	4	4	5	32	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	5	23	144	
66	5	5	5	5	4	1	5	30	5	1	2	1	3	3	4	19	3	1	1	3	3	11	4	1	1	3	5	5	19	3	5	3	1	3	15	94
67	5	5	4	4	4	4	5	31	5	4	5	5	2	4	4	29	5	4	4	1	5	19	4	5	4	4	4	25	5	4	4	5	5	23	127	
68	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	3	4	4	26	4	5	4	3	4	20	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	116
69	5	5	4	4	5	4	4	31	4	4	4	2	1	4	3	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	20	117
70	5	4	3	3	3	3	5	26	5	2	4	4	3	5	3	26	4	3	5	3	3	18	5	5	3	3	3	5	24	5	4	3	5	5	22	116
71	2	2	2	3	3	2	3	17	2	3	2	3	3	2	3	18	2	3	2	1	2	10	3	2	2	2	2	2	13	5	2	1	2	2	12	70
72	5	5	1	1	1	4	5	22	5	5	5	5	2	1	4	27	5	5	1	5	21	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	123	
73	4	5	4	4	5	3	4	29	5	5	4	3	3	4	3	27	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	5	5	25	4	4	5	5	5	23	120
74	4	5	4	4	4	4	5	30	5	4	4	5	3	4	3	28	4	4	3	1	2	14	4	5	5	2	3	4	23	4	4	4	4	4	20	115
75	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	1	1	17	1	1	1	1	1	6	5	5	5	1	3	19	111	
76	5	5	2	1	2	3	2	20	5	5	4	2	1	3	3	23	4	3	2	2	13	2	3	2	3	2	3	5	20	4	4	2	3	4	17	93
77	4	4	2	2	3	3	4	22	4	3	4	3	1	4	4	23	5	3	3	2	2	15	3	3	1	2	3	15	1	4	2	4	4	15	90	
78	5	4	3	3	3	3	5	26	5	2	4	4	3	5	3	26	4	3	5	3	3	18	5	5	3	3	3	5	24	5	4	3	5	5	22	116
79	2	2	2	3	3	2	3	17	2	3	2	3	3	2	3	18	2	3	2	1	2	10	3	2	2	2	2	2	13	5	2	1	2	2	12	70
80	5	5	1	1	1	4	5	22	5	5	5	5	2	1	4	27	5	5	5	1	5	21	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	123

81	1	3	2	1	3	2	2	14	3	4	3	2	3	3	4	22	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	17	2	3	3	3	3	14	80	
82	3	3	1	1	3	3	1	15	1	3	3	1	2	2	2	14	3	3	3	1	3	13	1	3	2	2	2	3	13	1	3	2	2	2	10	65
83	2	3	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	3	3	3	17	2	2	2	2	3	11	2	3	3	3	2	16	2	3	3	3	2	13	72	
84	3	4	4	2	1	4	4	22	2	3	4	4	2	4	4	23	3	2	3	4	3	16	4	3	4	2	4	3	20	4	3	4	4	3	18	99
85	2	3	2	3	4	2	2	18	3	2	4	2	3	1	4	19	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	2	15	84
86	3	4	4	2	3	3	4	23	2	3	3	4	2	4	4	22	3	3	2	2	3	13	2	3	4	2	4	2	17	2	3	4	4	4	17	92
87	2	3	2	1	2	2	2	14	1	2	2	2	2	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	2	12	74	
88	3	4	3	2	4	3	3	22	2	3	4	3	2	4	4	22	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	4	2	16	2	3	4	3	3	15	86
89	2	4	2	3	4	2	2	19	3	2	4	2	3	2	4	20	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	4	3	18	2	3	4	3	2	14	85
90	2	3	1	4	3	1	1	15	3	2	3	2	1	2	2	15	1	1	2	2	3	9	2	3	2	1	2	2	12	2	3	2	2	1	10	61
91	4	4	4	4	3	2	4	25	1	3	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	3	21	3	3	2	3	3	5								

## ANEXO 11

### FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.La institución educativa cuenta con moderno equipamientos (salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio).	77,50	136,278	,261	,901
2.La infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	76,40	131,600	,758	,894
3.Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. (edificio, patio, zonas verdes, baños, etc)	77,50	119,167	,889	,887
4.Las aulas de clases son acogedoras y se prestan para fortalecer el aprendizaje en un ambiente cómodo	77,70	143,567	-,156	,911



5.La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	76,90	143,878	-,169	,911
6.El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	77,40	128,044	,633	,894
7. Las instalaciones físicas de la institución están acorde al servicio que se ofrece	77,50	119,167	,889	,887
8.El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	77,60	138,933	,069	,904
9.Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	77,20	136,178	,256	,901
10.Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten	76,60	130,711	,527	,896
11.Los estudiantes reciben según los planificado sus evaluaciones y certificados	77,40	123,156	,781	,890
12.Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.	77,50	136,722	,232	,901

13.El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos	76,90	130,544	,361	,901
14.El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	76,30	124,900	,801	,890
15.La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados	77,40	133,600	,418	,898
16.Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias	77,30	133,567	,415	,898
17.Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	77,20	139,289	,106	,902
18.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	77,50	130,056	,538	,896
19.Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas	76,80	140,844	,000	,902
20. El personal de seguridad de la institución educativa brinda confianza en su trabajo	77,50	130,056	,538	,896

21. En la institución educativa se preocupa en mantener señalizado los lugares considerados de peligro	76,80	140,844	,000	,902
22. La institución educativa cuenta con protocolos de evacuación en caso de eventos naturales	76,90	125,656	,885	,890
23. La institución educativa cuenta con espacios o zonas seguras	77,40	138,044	,141	,902
24. La institución educativa mantiene en buen funcionamiento el circuito cerrado de vigilancia	76,60	122,489	,861	,889
25. Los laboratorios y espacios de interés para los estudiantes tienen sistemas de protección contra incendio	77,20	139,289	,106	,902
26. La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa	77,50	130,056	,538	,896
27. La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica a recibir sus reclamos y sugerencias	76,80	140,844	,000	,902
28. Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación	76,60	122,489	,861	,889
29. Los funcionarios del DECE atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico	76,90	125,656	,885	,890

30. La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones fiables.	77,40	126,267	,732	,892
---	-------	---------	------	------

## FIABILIDAD POR DIMENSIONES

### DIMENSIÓN TANGIBILIDAD

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,655	7

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.La institución educativa cuenta con moderno equipamientos (salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio).	15,40	10,044	,561	,579
2.La infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.	14,30	9,789	,880	,539
3.Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. (edificio, patio, zonas verdes, baños, etc)	15,40	7,600	,715	,484

4.Las aulas de clases son acogedoras y se prestan para fortalecer el aprendizaje en un ambiente cómodo	15,60	12,489	-,082	,752
5.La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	14,80	13,067	-,161	,771
6.El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	15,30	9,567	,503	,580
7. Las instalaciones físicas de la institución están acorde al servicio que se ofrece	15,40	7,600	,715	,484

## DIMENSIÓN FIABILIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,595	7

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
8.El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.	16,90	9,433	,055	,636

9.Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.	16,50	8,500	,327	,555
10.Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten	15,90	8,322	,303	,561
11.Los estudiantes reciben según los planificado sus evaluaciones y certificados	16,70	6,456	,598	,434
12.Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.	16,80	9,511	,085	,620
13.El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos	16,20	7,956	,186	,620
14.El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.	15,60	6,489	,719	,399

## DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,672	5

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
15.La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados	10,40	2,267	,676	,484
16.Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias	10,30	2,233	,683	,478
17.Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	10,20	2,844	,612	,552
18.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	10,50	2,944	,197	,765
19.Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas	9,80	4,178	,000	,716

## DIMENSIÓN SEGURIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,640	6

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
20. El personal de seguridad de la institución educativa brinda confianza en su trabajo	14,10	3,878	,459	,559
21. En la institución educativa se preocupa en mantener señalizado los lugares considerados de peligro	13,40	6,044	,000	,666
22. La institución educativa cuenta con protocolos de evacuación en caso de eventos naturales	13,50	3,833	,577	,507
23. La institución educativa cuenta con espacios o zonas seguras	14,00	4,667	,294	,625
24. La institución educativa mantiene en buen funcionamiento el circuito cerrado de vigilancia	13,20	3,289	,573	,498



25. Los laboratorios y espacios de interés para los estudiantes tienen sistemas de protección contra incendio	13,80	5,289	,206	,646
---	-------	-------	------	------

## DIMENSIÓN EMPATÍA

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	5

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
26.La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa	11,50	5,167	,327	,791
27.La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica a recibir sus reclamos y sugerencias	10,80	7,067	,000	,809
28.Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación	10,60	3,600	,752	,617
29.Los funcionarios del DECE atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico	10,90	3,878	,910	,565

30. La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones fiables.	11,40	4,267	,600	,687
---	-------	-------	------	------

## ANEXO 12

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Galarza Chóez Ronald

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓			

Piura, 29 mayo de 2020



MSc. Ronald Galarza Chóez

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 no de acuerdo al desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	TANGIBILIDAD	Elementos físicos de la institución  Instalaciones  Equipos  Personal	1.La institución educativa cuenta con moderno equipamientos (salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio).						✓		✓		✓				
			2.La infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.						✓		✓		✓				
			3.Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. (edificio, patio, zonas verdes, baños, etc)						✓		✓		✓				
			4.Las aulas de clases son acogedoras y se prestan para fortalecer el aprendizaje en un ambiente cómodo						✓		✓		✓				
			5.La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.						✓		✓		✓				
			6.El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.						✓		✓		✓				
			7. Las instalaciones físicas de la institución están acorde al servicio que se ofrece						✓		✓		✓				
	FIABILIDAD	Servicios  Cumple lo prometido  Entrega de servicios en las fechas prometidas	8.El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.						✓		✓		✓				
			9.Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.						✓		✓		✓				
			10.Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten						✓		✓		✓				
			11.Los estudiantes reciben según los planificado sus evaluaciones y certificados						✓		✓		✓				
			12.Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.						✓		✓		✓				
			13.El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos						✓		✓		✓				
			14.El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.						✓		✓		✓				
	DAD DE RESPU	Flexibilidad para adecuarse a las necesidades de la comunidad educativa	15.La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados						✓		✓		✓				
			16.Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias						✓		✓		✓				

		Enviar de inmediato la información solicitada	17. Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.						✓		✓		✓		
			18. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.						✓		✓		✓		
			19. Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas							✓		✓		✓	
SEGURIDAD	Seguridad	20. El personal de seguridad de la institución educativa brinda confianza en su trabajo							✓		✓		✓		
		21. En la institución educativa se preocupa en mantener señalizado los lugares considerados de peligro							✓		✓		✓		
		22. La institución educativa cuenta con protocolos de evacuación en caso de eventos naturales								✓		✓		✓	
		23. La institución educativa cuenta con espacios o zonas seguras							✓		✓		✓		
		24. La institución educativa mantiene en buen funcionamiento el circuito cerrado de vigilancia								✓		✓		✓	
		25. Los laboratorios y espacios de interés para los estudiantes tienen sistemas de protección contra incendio							✓		✓		✓		
EMPATIA	Atención de necesidades	26. La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa							✓		✓		✓		
		27. La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica a recibir sus reclamos y sugerencias							✓		✓		✓		
		28. Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación								✓		✓		✓	
		29. Los funcionarios del DECE atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico								✓		✓		✓	
		30. La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones viables.								✓		✓		✓	



MSc. Ronald Galarza Chóez

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Merino Gaibor Carmen del Rosario

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magíster

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓			

Piura, 29 mayo de 2020

  
MSc. Merino Gaibor Carmen del Rosario

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 ni de acuerdo ni desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	TANGIBILIDAD	Elementos físicos de la institución  Instalaciones  Equipos  Personal	1.La institución educativa cuenta con moderno equipamientos (salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio).						✓		✓		✓		✓		
			2.La infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.						✓		✓		✓		✓		
			3.Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. (edificio, patio, zonas verdes, baños, etc)						✓		✓		✓		✓		
			4.Las aulas de clases son acogedoras y se prestan para fortalecer el aprendizaje en un ambiente cómodo						✓		✓		✓		✓		
			5.La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.						✓		✓		✓		✓		
			6.El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.						✓		✓		✓		✓		
			7. Las instalaciones físicas de la institución están acorde al servicio que se ofrece						✓		✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	Servicios  Cumple lo prometido  Entrega de servicios en las fechas prometidas	8.El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.						✓		✓		✓		✓		
			9.Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.						✓		✓		✓		✓		
			10.Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten						✓		✓		✓		✓		
			11.Los estudiantes reciben según lo planificado sus evaluaciones y certificados						✓		✓		✓		✓		
			12.Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.						✓		✓		✓		✓		
			13.El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos						✓		✓		✓		✓		
			14.El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.						✓		✓		✓		✓		
	DAD DE RESPU	Flexibilidad para adecuarse a las necesidades de la comunidad educativa	15.La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados						✓		✓		✓		✓		
			16.Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias						✓		✓		✓		✓		





### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** ENCUESTA

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

**DIRIGIDO A:** Docentes

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Espinoza Salazar Liliana Ivonne

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓			

Piura, 13 de julio del 2020


  
Dra. Espinoza Salazar Liliana Ivonne  
DNI 02684276

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1 muy en desacuerdo	2 en desacuerdo	3 no de acuerdo al desacuerdo	4 de acuerdo	5 totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	TANGIBILIDAD	Elementos físicos de la institución  Instalaciones  Equipos  Personal	1.La institución educativa cuenta con moderno equipamientos (salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio).						✓		✓		✓				
			2.La infraestructura de la institución educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.						✓		✓		✓				
			3.Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas. (edificio, patio, zonas verdes, baños, etc)						✓		✓		✓				
			4.Las aulas de clases son acogedoras y se prestan para fortalecer el aprendizaje en un ambiente cómodo						✓		✓		✓				
			5.La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.						✓		✓		✓				
			6.El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.						✓		✓		✓				
			7. Las instalaciones físicas de la institución están acorde al servicio que se ofrece						✓		✓		✓				
	FIABILIDAD	Servicios  Cumple lo prometido  Entrega de servicios en las fechas prometidas	8.El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.						✓		✓		✓				
			9.Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.						✓		✓		✓				
			10.Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten						✓		✓		✓				
			11.Los estudiantes reciben según los planificado sus evaluaciones y certificados						✓		✓		✓				
			12.Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.						✓		✓		✓				
			13.El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos						✓		✓		✓				
			14.El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.						✓		✓		✓				
	DAD DE RESPU	Flexibilidad para adecuarse a las necesidades de la comunidad educativa	15.La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados						✓		✓		✓				
			16.Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias						✓		✓		✓				

		17. Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.								✓	✓	✓	✓			
	Enviar de inmediato la información solicitada	18. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.								✓	✓	✓	✓			
		19. Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas								✓	✓	✓	✓			
SEGURIDAD	Seguridad	20. El personal de seguridad de la institución educativa brinda confianza en su trabajo								✓	✓	✓	✓			
		21. En la institución educativa se preocupa en mantener señalizado los lugares considerados de peligro								✓	✓	✓	✓			
		22. La institución educativa cuenta con protocolos de evacuación en caso de eventos naturales									✓	✓	✓	✓		
		23. La institución educativa cuenta con espacios o zonas seguras									✓	✓	✓	✓		
		24. La institución educativa mantiene en buen funcionamiento el circuito cerrado de vigilancia									✓	✓	✓	✓		
		25. Los laboratorios y espacios de interés para los estudiantes tienen sistemas de protección contra incendio										✓	✓	✓	✓	
EMPATIA	Atención de necesidades	26. La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa								✓	✓	✓	✓			
		27. La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica receptor sus reclamos y sugerencias									✓	✓	✓	✓		
		28. Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación										✓	✓	✓	✓	
		29. Los funcionarios del DECE atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico										✓	✓	✓	✓	
		30. La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones viables.										✓	✓	✓	✓	

  
 Dra. Espinoza Salazar Liliana Ivonne  
 DNI 02684276

# RONALD PATRICIO GALARZA CHÓEZ

## DOCENTE

**T** 0994691767

**C** ronaldg\_8086@hotmail.com

**D** Km. 6 ½ vía Daule

**C** 1309714242

### OBJETIVO

Cumplir con las actividades establecidas en el ámbito laboral y generar propuestas de cambio para dinamizar el trabajo.

### EXPERIENCIA

08-2008 – 02-2014

Analista de talento humano – Ministerio de Educación

02-2014 – 05-2015

Asesor Educativo – Asesorías Educativas

06 – 2015 - Actualidad

Docente Investigador del Bachillerato Internacional en la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea

### COMUNICACIÓN

Comunicación asertiva y uso correcto de los diferentes canales comunicativos

### LIDERAZGO

Coordinador de comisiones técnico pedagógicas

### TRABAJOS PUBLICADOS

Profesionalización docente y rendimiento académico

### FORMACIÓN

Universidad César Vallejo

Piura

Perú

Maestro en Administración de la Educación

### APTITUDES CLAVE

- TRABAJO EN EQUIPO
- PROACTIVO
- ACTITUD POSITIVA
- CRITICO
- INVESTIGADOR
- CON VALORES
- SIN MIEDO AL CAMBIO

## HOJA DE VIDA



### Datos Personales

<b>NOMBRE</b>	CARMEN DEL ROSARIO MERINO GAIBOR
<b>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</b>	0918014333
<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	23/11/1977
<b>LUGAR DE NACIMIENTO</b>	Guayaquil
<b>ESTADO CIVIL</b>	Casada
<b>CIUDAD</b>	Guayaquil
<b>DIRECCIÓN</b>	Villa España Etapa Madrid Mz.2233 V.5
<b>TELÉFONO</b>	4605901/ 0993354612
<b>E-MAIL</b>	merinogaibor1977@gmail.com

## Estudios

<b>Estudios Primarios:</b>	Institución educativa "Miguel Ángel León" Riobamba
<b>Estudios Secundarios:</b>	Institución Educativa Fiscal "Dolores Sucre" Guayaquil Bachiller Físico- Matemático
<b>Universitarios:</b>	Universidad de Guayaquil Tecnóloga Pedagógica en Comercio Exterior Licenciada en Ciencias de la Educación. Mención: Comercio Exterior
<b>Posgrado:</b>	Universidad César Vallejo- Piura -Perú Maestría en Administración de la Educación Egresada

## Talleres y Cursos

- Manejo de entornos virtuales educativos Canvas LMS (Mi Campus)
- La Andragogía (Mi campus)
- Medio Ambiente 1 (Me capacito)
- Introducción a la gestión de riesgos de desastres (SNGRE)
- Plan Familiar de Emergencia y Medidas de Autoprotección (SNGRE)
- Gestión de Riesgos Para la Toma de Decisiones (SNGRE)
- Prevención de la violencia basada en género (SNGRE)
- Protección de la Niñez y Adolescencia en situaciones de emergencia, desastres o catástrofes. (SNGRE)
- Plan Bianual de Educación y Comunicación en Promoción de Salud (Ministerio de Salud Pública)
- Certified Microsoft Innovative Educator Program (Microsoft Educator Centre).

## HOJA DE VIDA

### I.- DATOS PERSONALES:

APELLIDOS : ESPINOZA SALAZAR  
NOMBRES : LILIANA IVONNE

### II.-TÍTULOS Y / O GRADOS

- DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN-UNIVERSIDAD NACIONAL "ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE" LIMA
- MAGISTER EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN EDUCATIVA-UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO" CHICLAYO
- MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA-UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO .TRUJILLO
- MAESTRÍA EN ACREDITACIÓN--UNIVERSIDAD NACIONAL "ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE" LIMA
- DIPLOMADO EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA-SINCIE-SETIEMBRE 2014
- DIPLOMADO INTERNACIONAL EN INVESTIGACIÓN CUALITATIVA-UNIVERSIDAD HERMILIO VALIZAN.HUANUCO

### III.- ACTIVIDAD DOCENTE SUPERIOR UNIVERSITARIA: PREGRADO

- DOCENTE DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADEMICA-UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO" 2004-2006
- DOCENTE CONTRATADA DE LA ESCUELA ADJUNTA DE DERECHO Y C.C.P.P. DE LA UNIVERSIDAD "ALAS PERUANAS" DESDE LOS AÑOS 2006-2013
- DOCENTE CONTRATADA DE LA ESCUELA ADJUNTA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD "ALAS PERUANAS" DESDE 2012 -2013
- ASESORA METODOLOGICA DEL CURSO ESPECIAL DE TITULACIÓN (RESOLUC. Nº 2590-2008/FDYCP-UAP) ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO. UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS. SEDE PIURA
- DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD ANTENOR ORREGO-SEDE PIURA

### ACTIVIDAD DOCENTE SUPERIOR UNIVERSITARIA: POST- GRADO

- DOCENTE DE LA ESCUELA DE POST GRADO- UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO" PIURA- DESDE EL 2011 PROGRAMAS DE MAESTRÍA Y DOCTORADO HASTA LA FECHA

### CARGOS DIRECTIVOS

- JEFE DPTO. FORMACIÓN DOCENTE- ABRIL 1992 HASTA AGOSTO 1993
- SECRETARIA DOCENTE DE LA ESCUELA SUPERIOR DE ARTE "IGNACIO MERINO" PIURA- SETIEMBRE 1993 HASTA DICIEMBRE DEL 2001
- DIRECTORA DE PROYECTO EDUCATIVO DE LA ONG RIGHT TO PLAY-ZONA(CANADA) EN LAS ZONAS URBANO RURAL DE CHAVÍN DE HUANTAR (ANCASH) Y LLATA(HUANUCO) AÑO 2009
- DIRECTORA GENERAL (e) DE LA ESCUELA SUPERIOR PÚBLICA DE ARTE "IGNACIO MERINO" PIURA ( 2014)

## ANEXO 13

### SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO



**UNIDAD EDUCATIVA FISCAL**  
**"VICENTE ROCAFUERTE"**  
**Vicerrectorado**



Guayaquil, Junio 18 del 2020

Licenciado

**Eloy Eduardo Morán Sernaqué**

Ciudad.

De mis consideraciones:

A través de la presente me dirijo a usted para expresarle mis cordiales saludos y a su vez dar con testación a su oficio S/N de fecha 14 de junio del 2020 donde solicita autorización para aplicar los instrumentos de la investigación titulada "**Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020**", investigación que servirá para obtener el grado de MASTER.

Analizada dicha petición le comunico que se **AUTORIZA** su solicitud para que aplique las actividades en mención en nuestra Institución Educativa.

Atentamente,  
UNIDAD EDUCATIVA FISCAL  
VICENTE ROCAFUERTE  
  
VICERRECTOR (a) DEL PLANTEL  
MSc. Oscar Mejía Burgos

Vice - Rector

UNIDAD EDUCATIVA FISCAL  
VICENTE ROCAFUERTE  
VICERRECTORADO



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN**

Título del trabajo de investigación: Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador, 2020

Objetivo de la investigación: Determinar la influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de la unidad educativa Vicente Rocafuerte, Ecuador, 2020,

Autor: Eloy Eduardo Morán Sernaqué.

Lugar donde se realizará la investigación: En la unidad educativa Vicente Rocafuerte.

Nombre del participante: Lcdo.

Yo, Maria Tomasa Ruiz Delgado  
.....  
, identificado con documento de identidad N° 0908567825..... he  
sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados para el  
desarrollo de la investigación arriba mencionada. Convengo y autorizo mi  
participación.

Firma:.....  


Guayaquil, 15 de Junio de 2020