



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de  
la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019

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

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Loor Jama Blanca Liliana (ORCID: 0000-0002-8848-0349)

**ASESOR:**

Dr. Briones Mendoza Mario Napoleón (ORCID: 0000-0001-9647-9735)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad de la Educación

PIURA -PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por Los triunfos, sueños, éxitos y los momentos difíciles que me han enseñado cada día.

A mis padres, por ser las personas que me han acompañado durante mi caminar.

A mis profesores gracias por su apoyo, tiempo, sabiduría, que me transmitieron en mi formación profesional.

***Blanca***

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo”, por la oportunidad que nos brindó y por la culminación de este título

A mis compañeros docentes. “Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza” Ecuador por su apoyo en nuestra práctica pedagógica.

A mis asesores, por sus enseñanzas de vida, dedicación y tiempo a mi formación profesional.

A mis familiares, a mis compañeras, Leila, Auxiliadora, Leonor, Fernanda quienes me motivaron siempre a seguir adelante.

***Blanca***

## PÁGINA DEL JURADO

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Blanca Liliana Loor Jama estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 09134445599 con la tesis titulada “Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019” 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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; 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 se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 5 de enero de 2020

  
Blanca Liliana Loor Jama

DNI: 09134445599

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Indice de tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>17</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
2.2 Operacionalización de las variables.....	18
2.3 Población y muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...21	
2.5. Procedimiento .....	22
2.6. Métodos de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	23
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>32</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>36</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>42</b>
Anexo 1: Solicitud de autorización docente para la realización de la investigación .....	43
Anexo 2: Instrumento.....	44
Anexo 3: Matriz de Consistencia .....	49
Anexo 4: Evidencia de Aplicación del Instrumento.....	64

Anexo 5: Acta de Originalidad de Tesis.....	65
Anexo 6: Reporte de Turnitin .....	66
Anexo 7: Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio.....	67
Anexo 8: Autorización la Versión Final del Trabajo de Investigación.....	68

## Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de la población .....	20
Tabla 2. Relación entre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019 .....	24
Tabla 3. <i>Relación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019</i> .....	25
Tabla 4. <i>Relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019</i> .....	26
Tabla 5. Relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019 .....	27
Tabla 6. Relación entre la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019 .....	28
Tabla 7. <i>Relación entre la motivación docente con la calidad del servicio educativo en la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019</i> .....	29
Tabla 8. Relación entre la motivación docente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico y con sus dimensiones en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.....	30

## RESUMEN

La presente investigación surgió de la inquietud por conocer si existe correspondencia entre la motivación de los maestros y la calidad del servicio educativo que se brinda en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza en el año 2019; por tal motivo, el objetivo general buscó determinar la relación entre la motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

Metodológicamente el estudio fue de tipo no experimental, con un diseño descriptivo correlacional; la población muestral estuvo conformada por 50 docentes de la Unidad Educativa Fiscal; el instrumento que se aplicó para recoger información fue el cuestionario; con la información recogida se pudo elaborar tablas y gráficos de estadística descriptiva y, para contrastar las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson.

Con los datos sistematizados se pudo arribar a la conclusión de que la motivación docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, pues al aplicar la "r" de Pearson se obtuvo 0,543 y una significancia bilateral inferior a 0,01 lo que indica una relación significativa.

**Palabras clave:** Motivación, calidad, servicio, educación, docencia

## **ABSTRACT**

The present investigation arose from the concern to know if there is correspondence between the motivation of the teachers and the quality of the educational service that is provided in the Fiscal Education Unit City of Tiwintza in the year 2019; For this reason, the general objective sought to determine the relationship between teacher motivation and quality of the educational service in the pedagogical aspect of the Fiscal Education Unit City of Tiwintza, Ecuador, 2019.

Methodologically, the study was non-experimental, with a descriptive correlational design; The sample population was made up of 50 teachers from the Fiscal Education Unit; the instrument that was applied to collect information was the questionnaire; With the information collected, tables and graphs of descriptive statistics could be prepared and, to test the hypotheses, Pearson's correlation coefficient was applied.

With the systematized data it was possible to arrive at the conclusion that the teaching motivation is significantly related to the quality of the educational service in the pedagogical aspect of the Fiscal Education Unit City of Tiwintza, Ecuador, 2019, because when applying Pearson's "r" 0.543 was obtained and a bilateral significance of less than 0.01 indicating a significant relationship.

**Keywords:** Motivation, quality, service, education, teach

## I. INTRODUCCIÓN

En muchos sistemas educativos, el aprendizaje de los estudiantes se ve afectado por las dificultades para atraer maestros de alta calidad, la motivación limitada para que los maestros realicen bien su trabajo y la deserción de los maestros. Aunque muchos programas y políticas educativas, traigan consigo buenas intenciones, estas en muchas ocasiones debilitan la motivación en los maestros. Es por esto que las autoridades de la educación deben considerar atentamente el impacto de sus decisiones sobre los docentes y sus motivaciones.

Según Burns & Guajardo (2016), “el mundo necesita mejores maestros, maestros que estén bien preparados, calificados, atentos y motivados”, en su investigación sobre “La motivación del maestro para construir un cuerpo de enseñanza productivo”, estos autores identificaron este problema, manifestando que la fuerza docente, está en alto riesgo de incumplimiento de deberes, desgaste, mal desempeño, mala conducta profesional y mal bienestar, lo que deprime aún más la motivación. Esto a su vez debilita el sistema general y deprime la calidad del proceso educativo. TMWG, una organización creada con la finalidad de la “Medición de la motivación y el bienestar de los maestros para un aprendizaje mejorado”, se encarga de desarrollar investigaciones, talleres, entre otros. Una de las primeras herramientas importantes desarrolladas a través de este grupo de trabajo, con un apoyo sustancial en la prueba piloto y la revisión de Save the Children y World Visión, es la Herramienta de diagnóstico de motivación del maestro. El objetivo de la herramienta es comprender los desafíos, creencias y elementos que tienen influencia en la motivación y el bienestar de los docentes en un contexto específico. Herramienta que ha ayudado en varios profesionales para ayudar a entender la motivación del docente y poder contribuir a su mejora.

Para el Mineduc (2016) la educación es el principal elemento de la vida y desarrollo de cualquier individuo, es por esto la necesidad de que todos los individuos posean acceso de forma global a una educación de calidad. Se han realizado avances significativos dentro de este sistema, tales como mejoramiento de la infraestructura educativa por medio de la creación de las llamadas “instituciones del milenio”, sin embargo, es indispensable acrecentar los esfuerzos para alcanzar mejores progresos.

Una educación de calidad favorece los logros de aprendizajes en los estudiantes, ayuda a que afronten sus tareas y alcancen los retos propuestos; y es la motivación que deben tener los docentes al momento de cumplir sus diferentes actividades educativas, que se considera como un factor importante para tomar en cuenta, por esto es necesario efectuar un estudio sobre estos aspectos motivacionales.

En la U.E.F. Ciudad de Tiwintza, los docentes, han sentido desmotivación al momento de impartir clases, mismas que se deben a aspectos tanto internos como externos que afectan directamente en el estado de ánimo de los maestros. Varios autores indican que la motivación de los docentes es mucho más importante que la de los estudiantes, para el catedrático Sáenz-López (2016) “Un maestro que sonrío, puede crear estudiantes felices, pero un maestro apasionado, va a tener la probabilidad de crear estudiantes apasionados”. A pesar de que se sabe que un docente motivado es esencial dentro de la enseñanza-aprendizaje, en la U.E.F Ciudad de Tiwintza se identifican actitudes que demuestran desmotivación, tales como la poca participación en las actividades extracurriculares, la displicencia en las formaciones, el casi nulo apoyo que se brinda a las acciones de tutoría y orientación educativa; del mismo modo, los docentes sienten que no se valora su trabajo y que los directivos no brindan incentivos a la labor realizada. Por otro lado, la calidad del servicio educativo está siendo cuestionada por agentes de la sociedad, especialmente por los padres de familia; por ejemplo, la falta de cuidado de la infraestructura; la preparación de las actividades extracurriculares; el escaso manejo de los contenidos académicos; la poca atención a los padres u otra persona que se acerca a la Unidad Educativa, etc.

Por ese motivo, la presente investigación busca establecer los aspectos influyentes en la motivación docente, para de esta forma elaborar un programa que permita indicar lineamientos en la mejora de la motivación docente y que esta a su vez ayude en la calidad del servicio educativo a los estudiantes de la U.E.F Ciudad de Tiwintza.

Después de haber indagado sobre estudios realizados que contengan las variables del presente proyecto, se encontró en el contexto internacional la tesis de investigación de Tello (2018) titulada “Desempeño laboral y motivación de los

maestros de la I.E secundaria “Germán Tejada Vela” de Moyobamba 2017”, previo a la obtención de grado de Master en educación, cuyo propósito principal fue identificar si existe relación del desempeño laboral y la motivación de los maestros de la I.E de secundaria “Germán Tejada Vela” de la ciudad de Moyobamba – 2017, con la aplicación de un esquema Descriptivo correlación, en el que se usó como instrumento para obtener la información un cuestionario dirigido a docentes de la IE. Luego del análisis de estas encuestas se llegó a la conclusión que se debe tener en cuenta el estudio de motivar al docente como uno de los aspectos fundamentales en el desempeño laboral del mismo, ya que esta tiene una influencia positiva en el desarrollo de la enseñanza dentro del aula. Esta investigación, por tener variables muy similares al presente proyecto, aportará con varios componentes teóricos.

Así mismo, Bruno (2017), en su trabajo “Motivación Laboral y Desempeño Docente de las maestras de Educación Inicial de la Red 03-UGEL N° 07 – 2016”, con el objetivo de establecer cómo se relaciona la motivación intrínseca con el desempeño de las docentes del nivel inicial y que forman la red N° 3 en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Borja, para obtener el grado de maestría en la Universidad César Vallejo; empleando un alcance transversal, correlacional como diseño de investigación; para recoger la información se eligió el instrumento denominado cuestionario, mientras que para corroborar las hipótesis se aplicó la Rho de Spearman; la información obtenida fue procesados con el software SPSS 21 y así a través del coeficiente correlacional de Spearman establecer la correlación que existe entre las variables. Después del análisis correspondiente, se pudo concluir que la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño con un índice correlacional rho de Spearman de 0,281 y  $p= 0,029$ , es decir, inferior a 0,05. La conclusión fue que la motivación intrínseca se relaciona de forma baja con el desempeño de los maestros de las docentes del nivel inicial que conforman la red N° 3 en la UGEL de San Borja. Esta investigación se enfocó en analizar una de las dimensiones de las variables que posee el presente proyecto, y la relación que esta posee frente al desempeño laboral, mismo que resultó positiva, lo que ayuda a que esta investigación tome parámetros de medición similar para el análisis de los resultados.

De la misma forma, Callata y Fuentes (2018), realizaron un trabajo de investigación descriptivo correlacional, titulado: “Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la Una – Puno”, el donde, a través de un cuestionario se pudo establecer que existe consistencia interna – Alpha de Cronbach del nivel 0,821, concluyendo que los docentes estudiados de esta Facultad muestran buen desempeño, por lo tanto, la correlación existente entre el desempeño de los maestros y la motivación para el trabajo es baja con tendencia positiva. En este proyecto de investigación se tomó al cuestionario como medio de recolección de datos, el cual resultó de mucha ayuda al momento de indicar la confiabilidad, de igual forma en la presente investigación se empleará este instrumento, además se tomarán datos teóricos que servirán para sustentar la hipótesis propuesta.

En la misma línea, el artículo científico de Martínez, Guevara y Valles (2016) publicado en la revista RA XIMHAI de la Universidad Autónoma Indígena de México, titulado “El desempeño docente y la calidad educativa”, surgió de una investigación realizada en varios ciclos escolares a cinco zonas escolares de los municipios de Meoqui, Julimes y Delicias, se empleó la técnica secuencial comprensivo-correlacional. La información que generaron los entrevistados y los cuestionarios a docentes y directivos, supervisores zonales, fueron procesados y analizados empleando el software Atlas ti, permitiendo codificar las respuestas y asociarlas en diferentes categorías. Entre los resultados más significativos que arrojó esta investigación, está en donde los docentes estiman que existen diferentes factores que inciden sobre la calidad educativa, tales como: la institución, el gobierno, docentes y contexto educativo en general; elementos que necesitan ser trabajados de una manera colaborativa. La investigación muestra que el desempeño del docente está ligado a la calidad educativa, los sustentos teóricos y forma de medición de sus variables, serán tomados en cuenta en el desarrollo de este trabajo investigativo.

También se revisó el trabajo de Gallardo (2017 ), en su tesis de investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal docente de un colegio de educación secundaria” para conseguir el grado de maestría en Administración de la educación, Universidad Agraria de la Molina, con el objetivo del establecimiento de la influencia que ejerce la motivación en el desempeño de los maestros de la I.E

La Divina Providencia, con la finalidad de alcanzar la propuesta sobre líneas técnicas relacionadas con la motivación. Se aplicó o se eligió un trabajo investigativo de nivel explicativo, buscando establecer relaciones de causa-efecto entre sus variables, se aplicó un cuestionario que sirvió para recoger información valedera para el arribo de conclusiones, el mismo que se aplicó a 31 docentes de la institución. Empleando el software SPSS 22.0, la hipótesis general fue validada, ya que la muestra arrojó información de un R cuadrado ajustado de 0.941, demostrando la confiabilidad del desarrollo del programa propuesto sobre lineamientos técnicos motivacionales para mejorar el desempeño docente. El autor de esta investigación señala diferentes directrices que se tomarán para el desarrollo del programa de motivación que se espera ofrecer.

Por otro lado, en el contexto nacional encontramos a Solórzano (2016), en su tesis de investigación titulada “Niveles de motivación del docente en el proceso educativo”, para la obtención del grado de maestría en Educación, en la P.U.C del Ecuador, el cual tuvo como objetivo principal diseñar un plan de capacitación motivacional institucional para los docentes, para desarrollar este estudio, se realizó un estudio de carácter descriptivo, y de esta forma se especificaron los factores incidentes en el desempeño del docente. Finalmente, luego de realizar la tabulación correspondiente, se llegó a la conclusión, que entre los factores desmotivantes que presenta el docente al momento de impartir su clase, se encuentran: indisciplina, incumplimiento de tareas, poca colaboración y escasa intervención de los estudiantes y de sus progenitores, por esto, se recomendó impartir talleres motivacionales, que ayuden a los maestros a implementar dinámicas y demás actividades para de esta forma mejorar la atención de sus estudiantes dentro del proceso enseñanza-aprendizaje. Esta investigación ofrece información sobre los niveles de motivación del ser humano y específicamente de los docentes, lo cual servirá de guía para desarrollar el programa de motivación que se ofrece en este estudio.

Con la misma intención, Guerrero (2014), en su tesis previo a la obtención del título de Master en Gestión de la Educación en la U.R.A. de los Andes, titulada “La gestión pedagógica del maestro en el proceso didáctico de calidad en la E.E.B “Carlos Arosemena Tola” de Quevedo, con el propósito de conseguir un diseño de

gestión pedagógica del maestro que lo lleve a ser parte de un proceso de calidad educativa; en este proyecto se empleó un modelo investigativo cuali-cuantitativo, además se aplicó la técnica de la encuesta y, se asumió el cuestionario como instrumento, los resultados finales que arrojó esta investigación fue es necesario que los directivos realicen cambios curriculares y organizacionales, de esta forma se pueden desarrollar mejores los contenidos que los docentes ofrecen a sus estudiantes y de esta forma lograr fortalecer la calidad educativa en la Unidad Educativa. A través de la teoría que proporciona esta investigación, se podrá analizar los elementos necesarios para elevar la calidad del proceso educativo en la institución a investigar,

En la tesis, realizada por Ruiz (2016), titulada “Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013”, para optar por el título de Master en Gerencia Educativa en la Universidad Andina Simón Bolívar, tenía como objetivo principal proponer un diseño de estrategias de capacitación para mejorar la Calidad del Desempeño Docente. Luego de un análisis de observación de liderazgo a los jefes de área de la Institución Educativa, se llegó a la conclusión de que se deben aplicar tecnologías y nuevos métodos de investigación ya que esto ayudará a potenciar el aprendizaje en los estudiantes.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, en la variable 2, calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico, en primer lugar, es necesario definir lo que es calidad del servicio educativo, que a la vez sigue siendo una variable compuesta, empezando por definir lo que es la calidad.

Para que se pueda conseguir un servicio de calidad, según Cumpa (2016), es necesario implementar elementos como: Eficacia, es la capacidad que posee una persona al momento de realizar una actividad. Eficiencia, se refiere a emplear las herramientas adecuadas para lograr el objetivo propuesto. Efectividad, este concepto está ligado con la eficacia y eficiencia, es la habilidad que se tiene para lograr un objetivo. Satisfacción, es la sensación de plenitud y cumplimiento de una necesidad.

Sobre la calidad educativa, Cumpa (2016) sostiene que “calidad educativa, conlleva a efectuar las acciones bien en la primera ocasión que se requiera, si esto se lo hiciera de forma continua, las diferentes organizaciones no tendrían pérdidas económicas ni de personal docente”. Cuando se habla de calidad educativa, se refiere al mejoramiento constante del sistema educativo, empleando todos los recursos necesarios para que este proceso se adapte con el mundo cambiante en el que se viven actualmente.

Para Ahedo (2013) el aspecto pedagógico integra la enseñanza a nivel teórico y de la investigación sobre ella, como el conocimiento experimental del maestro. Este rasgo tiene implicaciones en la capacidad de utilizar adecuadamente las estrategias, métodos y las demás herramientas de dirección del aprendizaje. Esta capacidad se manifiesta al momento de que el docente pone en juego sus habilidades para alcanzar metas, de acuerdo con el logro de respuesta a las demandas de los estudiantes y las de la sociedad; se refiere también a los escenarios en los que se imparte el aprendizaje por medio de miembros preocupados por algo raro.

Está referida a la capacidad de definición de la unión entre enseñanza y aprendizaje. Esta competencia está presente cuando el docente faltó a la lógica del mundo y planifica las actividades, acciones y recursos para el año lectivo.

La variable 1 es motivación docente, y para Chiavenato (2001) “la motivación está vinculada con el conocimiento de la persona, el cual está constituido por sus valores individuales y mismo que se encuentra influenciado tanto en el ambiente social como físico, procesos fisiológicos, experiencias pasadas y necesidades”. La motivación está fuertemente enlazada con el desarrollo de todo ser humano, este es diferente en cada persona y varía de acuerdo a las diferentes circunstancias presentadas en la cotidianidad. Motivar se refiere a crear un ambiente en donde el individuo, aportando su esfuerzo, logre satisfacer sus propósitos.

Naranjo Pereira (2009), define a la motivación como “un elemento importante en cualquier área de la vida personal, entre las que se pueden destacar la educativa y laboral, ya que estos componentes dirigen el accionar del ser, conduciéndolo a realizar y lograr los objetivos propuestos”. La motivación reúne varios factores

externos e internos que determinan el accionar de un individuo. Para López (2013), existen cinco principios motivacionales que se deben tomar en consideración:

Principio de la predisposición, se refiere a la intención positiva que debe tener un individuo al momento de realizar una actividad, al momento de aplicar este principio, se está dando por sentado una buena actitud para ejecutar diferentes labores establecidas.

Principio de la consecuencia, trata sobre los sucesos que surgen de acciones realizadas con anterioridad, cuando estas experiencias resultan positivas, el individuo guarda ese recuerdo inconscientemente y tiende a repetir estrategias que se establecieron para esa práctica favorable, pero cuando esta experiencia es negativa, se trata de bloquear para que no vuelva a ocurrir.

Principio de la repetición, si un determinado estímulo incita una reacción positiva, el estímulo y la reacción son enlazados, el cual puede permanecer de forma favorables a través de la repetición constante.

Principio de la novedad, las acciones desconocidas tienen mayor atracción que las conocidas, este principio indica, que estas acciones deben tener control y un nivel de seguridad elevado para ser abordados, de lo contrario, el individuo podría mantener una oposición al cambio.

Principio de la vivencia, puede ser muy motivante relacionar las vivencias positivas adquiridas con objetivos logrados, esto se transforma en experiencia novedosa que se puede llevar a cabo gestionándola sensorialmente.

Según Viacava (2010) el Modelo Servqual proporciona información al detalle sobre la forma de percibir la calidad de acuerdo con los clientes sobre el servicio, en este caso, el servicio en educación. Al mismo tiempo, este modelo aporta impresiones sobre el mejoramiento para compararse con las demás instituciones.

El modelo Servqual presenta 5 dimensiones para medir el nivel del servicio de calidad (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009)

Los elementos tangibles, lo que hace mención a la apariencia de las instalaciones, la infraestructura, el equipamiento, las personas, etc.

La fiabilidad es la dimensión que trata sobre la capacidad de ejecución de los servicios de manera cuidadosa y confiada; lo que quiere decir que la organización brinda el servicio según las características que ofreció.

La capacidad de respuesta es otra de las dimensiones que busca atender a los que demandan el servicio y servirles rápida y adecuadamente. Esto está referido a atender prestamente y con solicitud, aclarando las dudas y respondiendo a las quejas que estos presenten para llegar a la solución de los conflictos.

La seguridad es la dimensión que implica que los trabajadores conocen y muestran sus capacidades, con la finalidad de brindar confianza y puedan creer en ellos.

Por otro lado, la empatía es la dimensión que pretende que los que brindan un servicio puedan colocarse en el lugar del demandante, por lo que su atención es personalizada motivo por el cual, uno de los aspectos principales es el gusto del cliente. Esto debe transmitirse a través de un servicio individualizado, según los requerimientos de la clientela.

La motivación es el impulso interno o externo que empuja al individuo a efectuar diversas acciones y perseverar en ellas para su conclusión. Sobre la motivación surgen diferentes teorías, como la teoría jerárquica de necesidades de Maslow, que es sin duda una de las más conocidas, para este autor, las necesidades humanas se clasificaban dentro de cinco niveles, identificados de manera jerárquica, encasillando a las fisiológicas y de seguridad como necesidades básicas que hacen relación a la supervivencia; y, a la sociales, estima y autorrealización dentro de las necesidades de crecimiento.

Quintero (2007), en su tesis doctoral, explica cada una de las necesidades establecidas por Maslow, las cuales se encuentran entrelazadas. Entre ellas tenemos las Necesidades fisiológicas, esta necesidad está relacionada con la supervivencia del ser humano, mismas que resultan esenciales para el diario vivir, tales como: respirar, dormir, comer, beber, etc; de la misma manera se tienen las

Necesidades de seguridad que se refieren a la seguridad personal que tiene un individuo, estas pueden ser de índole de estabilidad (trabajo, familia, salud), de protección, entre otras.

Por otro lado, se cuenta con las necesidades sociales, luego de satisfacer las necesidades anteriores, el individuo busca suplir necesidades de afecto y de pertenencia, estas se presentan de forma continua en la vida diaria del ser humano. Otras necesidades identificadas son las de estima, luego que se satisfacen las necesidades anteriores, aparece la necesidad de estima, esta trata sobre la autoestima, logros personales, entre otros. Al conseguir satisfacer este tipo de necesidad, los sujetos se muestran seguros de sí mismos y cuando no, suelen sentirse inferiores y con una autoestima baja. También se tiene las necesidades de autorrealización, después de pasar todos los niveles de necesidad, el de la autorrealización se encuentra en el nivel más alto, este se enfoca en el crecimiento de los requerimientos internos, sean del aspecto espiritual o ético.

La Teoría del factor dual de Herzberg, es también conocida como la Teoría de la Motivación-Higiene, Chiavenato I. (2017) indica que para Herzberg “la motivación de un individuo, pende de dos factores íntimamente ligados: los factores higiénicos y los factores motivacionales”, la teoría de este autor se basa en que el ser humano tiene un doble sistema de necesidad, los que están ligados a la forma de comportarse dentro de su trabajo, debido a esto planteó la teoría de los dos factores: el higiénico y el de motivación. La primera se refiere a la falta de satisfacción por los resultados obtenidos con los factores de higiene (factores económicos, condiciones laborales, factores sociales, seguridad, categoría), para Herzberg, si estos factores son inadecuados causan insatisfacción en el empleado, pero si son adecuados, se logrará obtener una satisfacción por parte del trabajador. Aspectos de la economía, como remuneraciones y gratificaciones sociales. Condiciones de trabajo, clima laboral que responda a los requerimientos de los trabajadores. Aspectos sociales, oportunidad de convivir en armonía con los compañeros. Seguridad, políticas y reglamentos claros para los empleados. Categoría, puestos de trabajo acordes, entre otros.

El segundo factor, se refiere a la motivación, Herzberg indica que la motivación impulsa a acrecentar la satisfacción laboral del trabajador, estos factores se identifican como: responsabilidad, trabajo estimulante, reconocimiento, autorrealización y logros. Estos agentes están estrechamente vinculados con el desarrollo y crecimiento personal del empleado.

La teoría de David McClelland sobre las tres necesidades, surgió en 1962, en el manual de Dirección de equipos comerciales Caballero (2014) menciona a este autor, el cual indica que los factores motivantes en el comportamiento de un individuo pueden agruparse en tres necesidades:

Necesidad de logro, todo individuo siente la necesidad de tener éxito, esto conduce a que las personas tengan la obligación de efectuar diferentes actividades que los lleve a lograr este objetivo, entonces, la motivación que los empuja es el deseo a la excelencia. La necesidad de afiliación, hace referencia a los requerimientos que muestra la persona de relacionarse con los demás. En cuestiones laborales, es cuando el individuo no le gusta trabajar solo, sino que prefiere hacerlo en compañía. La tercera es la necesidad de poder, esto se refiere a la necesidad que tiene el hombre de controlar a otras y lograr reconocimiento por parte de ellas, estas personas consideran que, a través de estos reconocimientos, son importantes, alcanzando prestigio y un status deseado.

Dentro de las relaciones humanas, McGregor citado por Grueso (2014), con la que indica que los ejecutivos de la teoría X, piensan que el empleado está impulsado únicamente por cuestiones económicas, no pueden realizar actividades por sí solos, sino que deben ser dirigidos para que logren cumplir sus objetivos, ya que sin esta dirección el trabajo que ofrecen es deficiente; en cambio los de la teoría Y, consideran que un empleado se puede organizar por sí solo, solo necesita tener las herramientas adecuadas para desempeñar las funciones que les correspondan, además que el simple hecho de efectuar bien su trabajo es un factor motivante para realizarlo.

Para Vásquez (2014), indica que “el modelo de la teoría de las expectativas de Vroom sugiere que la conducta humana está motivada por la perspectiva lo llevará a la meta o resultado deseado (expectativa consciente) más que la respuesta a los

estímulos”. Esta teoría indica que el centro de motivación del empleado se centra en el entorno o ambiente en el que este se desenvuelve. Esta teoría señala tres factores en que derivan las expectativas de la motivación laboral: Expectativa, esto indica al vínculo que tiene el esfuerzo con el desempeño. Instrumentalidad, se refiere a la medición que tiene la persona sobre las compensaciones que la empresa le retribuirá. Valencia, este factor trata sobre el valor que el individuo le da a la retribución que se obtiene al momento del logro de un trabajo.

Araya-Castillo & Pedreros-Gajardo (2009), citan a Ferrel y Hirt “los individuos son empujados por diversas razones, y en la busca de satisfacción de necesidades, y cuando ésta ya está satisfecha, el impulso que generó dicha conducta se reduce”.

Factores que inciden en la motivación: Para Chiavenato (2017) los Factores intrínsecos son los estímulos que impulsan su conducta son internas. La motivación intrínseca, es la predisposición personal que se tiene para fijarse metas, este tipo de motivación no necesita de incentivos, sino que nace del interior de la persona.

Factores extrínsecos, los estímulos que incentivan la conducta del individuo nacen del exterior, del entorno en el que se desenvuelve. Cuando se habla de motivación extrínseca, se manifiesta cuando se recibe incentivos externos para lograr metas propuestas, estos pueden ser a través del dinero, ascensos, entre otros.

Rubio (2016), cita a Yamaguchi, quien indica que “la calidad es un compuesto de diversas características que determinan la actitud en la satisfacción de alguna necesidad previamente establecida”. El término calidad está unido con el binomio producto-cliente, constituye un grupo de atributos que debe poseer el producto o servicio ofrecido en menor o mayor proporción. La calidad es el nivel de complacencia que el consumidor posee sobre un producto o servicio obtenido.

Conductas que procuran el desarrollo de la persona u orientadas a demostrar capacidades; en este caso, el propósito es optimizar la posibilidad de reconocerse una gran competencia y disminuir el sentirse incapaz. Por este motivo, los comportamientos ejecutivos se dirigen a situaciones comparativas a nivel social, según sea el caso: éxito o fracaso. Esta situación permite que el sujeto se perciba

como alguien capaz y competente o, por el contrario, como incapaz y poco capacitado.

Proactividad o comportamientos que se orientan a aprobar socialmente son las que se proponen optimizar la posibilidad de mostrarse virtuoso y capaz por lo que la sociedad lo reconoce. Las personas que se comprometen con este propósito de ser aprobados en la sociedad se esfuerzan en demasía en cuanto a las actividades que están a su cargo porque sienten que por esforzarse va a recibir recompensa.

En este sentido, lo que llamamos éxito no consiste en demostrar alta capacidad en comparación con el resto, tampoco con lograr dominar las actividades; el éxito consiste en conseguir reconocimiento social, especialmente de las personas significativas de la sociedad.

El autogobierno o comportamientos que se orientan a participar y dominar las tareas que buscan mostrar que esa tarea se ha dominado, con lo que se centra más en la sistematización de las actividades que en lo que resulte de este proceso. Este tipo de conducta busca aplicar estrategias pertinentes para demostrar que se domina la tarea. Para este tipo de conducta, el éxito está supeditado al valor que subjetivamente se le dé a la actuación con pericia o a los avances en el resultado de la actividad. Para este caso, no se tiene en cuenta como se desempeñan los otros; está fundamentado en la tarea misma, partiendo del grado de ejecución con el que se dio inicio a la tarea.

Según Reeve, citado por Mamani (2016) este tipo de motivación está referida a los aspectos externos; es decir, no es inherente a la persona, lo que indica que busca motivar a las personas por medio de gratificaciones (bonos, diplomas, mejoras salariales, cargos, etc.) para que lleve adelante determinada actividad; asegurando que se sienta reconocido, cómodo y capaz.

En este sentido, la formulación del problema se reflejó en la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona entre la motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, ¿2019?

Los Problemas específicos son: ¿En qué nivel se relacionan la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F. Ciudad de Tiwintza, Ecuador, ¿2019?; también, ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F. Ciudad de Tiwintza, Ecuador, ¿2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F. Ciudad de Tiwintza, Ecuador, ¿2019? ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F. Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019? y ¿Cuál es el nivel de relación entre la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E. F Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019?

Esta investigación se justifica porque busca establecer conceptos y aspectos relacionados a factores influyentes en la motivación del docente, esto permitirá la creación de un programa que contenga elementos que contribuyan al mejoramiento de la actitud del docente frente al proceso educativo y de esta forma mejorar el servicio educativo en la U.E.F. Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

En el sistema educativo, una de las expresiones más empleadas es “la calidad educativa”, debido a esto, se han evidenciado un sin número de cambios en el sistema educativo con el único fin de cambiar o realizar un plan de mejora. Las instituciones educativas son parte de la sociedad y prestan su servicio a ella, por ende, todo cambio que surge en su entorno afecta directamente al servicio que estas ofrecen. Por tanto, es indispensable que las IE, se adapten al nuevo contexto educativo, se apliquen nuevas metodologías dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

La investigación que se efectúa, es conveniente, ya que al establecer la relación positiva que existe al realizar un programa motivacional para mejorar y fortalecer la motivación de los docentes, favorecerá el rendimiento del docente, y de esta forma, también la calidad educativa en la institución. Además, posibilitará información destacada para que las autoridades tengan oportunidad de corregir acciones que provoquen la desmotivación de sus docentes.

Mantiene también una relevancia social, ya que este proceso de reflexión motivacional, ayudará que la práctica docente sea más innovadora y amena para los estudiantes, de esta manera se podrá obtener un mejor desenvolvimiento dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

La Hipótesis general es: La motivación docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

La Hipótesis Nula: La motivación docente no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

Las Hipótesis específicas son: La motivación docente está relacionada significativamente con los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza. La motivación docente está relacionada significativamente con la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza. La motivación docente se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza. La motivación docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza.

La motivación docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

Los Objetivos planteados para llevar adelante esta investigación son: Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre la motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

Objetivos específicos: Determinar la relación entre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad

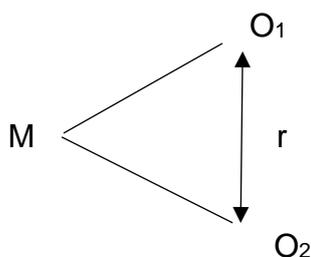
Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza. Determinar la relación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019. Determinar la relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019. Determinar la relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019. Determinar la relación entre la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

## II.- MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se empleó fue la no experimental, de corte Transversal, con un diseño descriptivo correlacional. Esto se da, según Hernández y otros (2010) porque la variable dependiente, calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico, no fue manipulada para su investigación, buscando encontrar la relación positiva existente entre motivación docente con la calidad del servicio educativo en la planta docente de las Institución Educativa.

El esquema de este diseño es:



Dónde:

M: muestra (50 docentes)

O1: motivación docente

O2: Calidad del servicio educativo

## 2.2 Variables: Operacionalización

### Variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ÍTEMS
Motivación docente	La motivación es la satisfacción que tiene cada persona para realizar una tarea determinada. El desarrolla dos teorías: el factor motivacional: y factor higiénico Frederick Herzberg (2012)	Interés por la que se lleva a cabo una actividad determinada y que se mide de acuerdo con factores intrínsecos y extrínsecos.	Factores motivacionales o intrínsecos (asociados con los aspectos que otorgan gratificación por sí mismas	Factores económicos	
				Condiciones laborales	
				Factores sociales	
			Factores Higiénicos o extrínsecos (es el tipo de motivación producida por elementos externos, gratificaciones y sanciones	responsabilidad	
				Trabajo estimulante	
				Reconocimiento	
Logros					

Fuente: Propia

Elaborado por: Blanca Loor

**Variable dependiente**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES INDICADORES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico	Según Viacava (2010) el Modelo Servqual proporciona información al detalle sobre la percepción de la calidad por parte de los usuarios sobre el servicio, en este caso, el servicio en educación. Al mismo tiempo, este modelo aporta impresiones sobre el avance en relación a otras instituciones	Hace relación a los diversos aspectos que debe considerar el sistema educativo a fin de ofrecer un buen servicio. Se operacionaliza en Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles se refieren al aspecto físico, las construcciones, las infraestructuras, equipamiento, personas, etc.	Infraestructura	Ordinal  Escala tipo Likert N: Nunca (1) CN: Casi nunca (2) AV: A veces (3) CS: Casi siempre (4) S: Siempre (5)
				Presencia	
				Adecuación	
			Fiabilidad está referida a la capacidad para llevar adelante la prestación ofrecida, con cuidado y confianza	Actividades	
				Servicio	
				Atención	
			Capacidad de respuesta es la disponibilidad para prestar apoyo a las personas que demandan el servicio presto y pertinente	Docentes	
				Institucional	
				Agentes educativos	
			Seguridad, es la manera adecuada de demostrar que los servidores manejan conocimientos y atienden adecuadamente para conseguir ser creíbles.	Profesorado	
				Objetividad	
			Empatía está referida al grado de brindar un servicio poniéndose en el lugar del que solicita el servicio, atendiéndolo de forma individualizada.	Conocimiento	
Interés					
Adaptación					

Fuente: Propia  
Elaborado por: Blanca Loor

## 2.3 Población y muestra:

### 2.3.1 Población:

Una población puede referirse a un grupo completo de personas, objetos, eventos, o mediciones. De acuerdo con Hernández y otros (2010) la población es el conjunto de sujetos que reúnen características comunes; en este sentido, cualquier número de características que sean requeridas en la investigación se debe asegurar encontrarlas en el grupo poblacional.

La población para la presente investigación está compuesta por 50 docentes.

**Tabla 1 Distribución de la población**

Personal	Varones	Mujeres	Total
Docentes	22	28	50
Total	22	28	50

Fuente Secretaría de la institución

### 2.3.2 Muestra

Es la elección de una porción de la población que conserva las mismas características del grupo del que ha sido extraída; por ese motivo, las informaciones y conclusiones a las que se arribe con la muestra son atribuidas a la población. (Abanto, 2016)

Para efecto de esta investigación, se tomará una muestra censal, ya que este considera a todos los elementos de la población como propósito de estudio, por considerarse un número de docentes adaptable.

- ✓ Criterio de inclusión: docentes que se encuentren en calidad de contratados y nombramientos provisionales o definitivos.
- ✓ Criterios de exclusión: en esta investigación no se tomará en cuenta a docentes que se encuentren bajo la modalidad de reemplazos, ni al personal administrativo.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### 2.4.1 Técnica de recolección de datos

Una encuesta se define, según Abanto (2016) como una técnica de recolección de información de un conjunto predeterminado de miembros de una muestra para la obtención de datos. La información, para ser recogida, necesita de la aplicación de procesos sistematizados, con la finalidad de que cada participante pueda tener las mismas posibilidades para responder las interrogantes.

Para la presente investigación, el uso de esta técnica es adecuada, ya que los docentes de la Institución podrán contestar las preguntas de forma anónima, de esta manera lograrán comentar abiertamente su opinión acerca de la motivación que sienten en el colegio.

### 2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Un cuestionario se define como un instrumento de investigación constituido por una batería de interrogantes u otros tipos de indicaciones que tienen como objetivo recopilar información de un encuestado. Es el conjunto de interrogantes típicamente utilizadas para fines de investigación que pueden ser tanto de naturaleza cualitativa como cuantitativa. Un cuestionario puede o no entregarse en forma de encuesta, pero una encuesta siempre consiste en un cuestionario.

2.4.2 validez este instrumento de recolección, fue validado mediante juicios del experto, quienes definieron la acertada conexión de las preguntas elaboradas con las dimensiones de cada variable.

### 2.4.3 Confiabilidad

La fiabilidad del cuestionario, fue medida por medio del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,873	35

Conclusión: El instrumento presenta una alta confiabilidad.

### 2.5 Procedimiento

Para la realización de esta investigación, se realizaron algunas actividades:

- Se efectuó reuniones con las autoridades, quienes concedieron el respectivo permiso para el desarrollo de esta investigación.
- Luego que el departamento de secretaría indicara el número de docentes de la Institución, se acordó la muestra poblacional de los docentes que es de 50.
- Se efectuará la aplicación del cuestionario para proceder a realizar la encuesta correspondiente, misma que tendrá una duración de 30 minutos.
- La información recogida se sistematizará.

### 2.6 Método de análisis de datos:

La técnica que se utilizó para el procesamiento de la información es el programa SPSS 22.0, los resultados que arrojó este programa, fueron mostrados en tablas cruzadas con frecuencias y porcentajes, mostrando la relación de las variables, programa de motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico, para de esta manera lograr comprender y analizar la apreciación que tienen los docentes sobre este tema.

A través de la hipótesis de investigación se pudo confirmar la relación con el coeficiente correlacional de Pearson, la significancia que tuvo un valor menor a 0,05.

### **2.7 Aspectos éticos:**

En la aplicación de la presente investigación, se respetó todo lo enmarcado dentro de ética, es decir, se siguió los lineamientos necesarios para su realización, tales como: solicitar permiso a las autoridades correspondiente de la Unidad Educativa Fiscal, conversar con los docentes sobre el cuestionario y objetivo de esta investigación, además se respetó el derecho al anonimato; y por último respetando los resultados arrojados por el programa empleado.

### III.-RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la correlación entre la motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

**Tabla 2**

*Relación entre la motivación docente y la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019*

Escala		Calidad del servicio educativo						Total	
		Alta	Media	Baja	Total	Alta	Media		
Motivación docente	Alta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Media	1	2%	23	46%	5	10%	29	58%
	Baja	0	0%	6	12%	15	30%	21	42%
	Total	1	2%	29	58%	20	40%	50	100%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los docentes.

La tabla presenta la percepción de los encuestados sobre la motivación docente y el servicio educativo, obteniéndose que el 58% considera que las variables alcanzan un nivel medio. Por otro lado, solo uno de los docentes considera que la calidad es alta y la motivación docente media, los mismo que convergen un 46% en demanda una posible asociación positiva entre las variables de estudio

Objetivo Específico 1: Determinar la correlación entre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U. E.F Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

**Tabla 3**

*Relación entre la motivación docente y los elementos tangibles en la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019*

Escala	Elementos tangibles						Total	Total	
	Alta		Media		Baja				
Motivación docente	<b>Alta</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Media</b>	2	4%	24	48%	3	6%	29	58%
	<b>Baja</b>	0	0%	5	10%	16	32%	21	42%
	<b>Total</b>	2	4%	29	58%	19	38%	50	<b>100%</b>

La tabla presenta la percepción de los encuestados sobre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo, obteniéndose que el 48% considera que, tanto la motivación docente como los elementos tangibles, alcanzan un nivel medio. Por otro lado, solo dos (4%) de los docentes consideran que los elementos tangibles alcanzan un nivel alto y la motivación docente un nivel medio.

Objetivo específico 2: Determinar la correlación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019.

**Tabla 4**

*Relación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019*

Escala	Fiabilidad						Total		
	Alta		Media		Baja				
Motivación docente	<b>Alta</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Media</b>	2	4%	16	32%	11	22%	29	58%
	<b>Baja</b>	1	2%	14	28%	6	12%	21	42%
	<b>Total</b>	3	6%	30	60%	17	34%	50	<b>100%</b>

Esta tabla presenta la percepción de los participantes de la muestra sobre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo, obteniéndose que el 32% considera que, tanto la motivación docente como la fiabilidad, alcanzan un nivel medio. Por otro lado, solo uno de los docentes considera que la fiabilidad alcanza un nivel alto y la motivación docente un nivel bajo.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

**Tabla 5**

*Relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019*

Escala	Capacidad de respuesta						Total		
	Alta		Media		Baja				
Motivación docente	<b>Alta</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Media</b>	2	4%	26	52%	1	2%	29	58%
	<b>Baja</b>	0	0%	2	4%	19	38%	21	42%
	<b>Total</b>	2	4%	28	56%	20	40%	50	100%

En esta tabla se presenta la percepción de los participantes sobre la relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta con lo que se obtiene que el 52% considera que, tanto la motivación docente como la capacidad de respuesta, llegan a un nivel medio. Por otro lado, uno de los docentes considera que motivación es media y la capacidad de respuesta es baja.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

**Tabla 6**

*Relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019*

Escala	Seguridad						Total		
	Alta		Media		Baja				
Motivación docente	<b>Alta</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Media</b>	3	6%	24	48%	2	4%	29	58%
	<b>Baja</b>	0	0%	4	8%	17	34%	21	42%
	<b>Total</b>	3	6%	28	56%	19	38%	50	100%

En esta tabla presenta la percepción de los participantes en el estudio sobre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo, obteniéndose que el 48% considera que las ellas alcanzan un nivel medio. Por otro lado, solo dos de los docentes consideran que la seguridad es baja y la motivación docente media.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019

**Tabla 7**

*Relación entre la motivación docente y la empatía en la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019*

Escala	Empatía						Total		
	Alta		Media		Baja				
Motivación docente	<b>Alta</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Media</b>	2	4%	17	34%	10	20%	29	58%
	<b>Baja</b>	5	10%	16	32%	0	0%	21	42%
	<b>Total</b>	7	14%	33	66%	10	20%	50	100%

En esta tabla se presenta la percepción de los participantes en el estudio sobre la motivación docente y la empatía en el servicio educativo, con lo que se obtuvo que el 34% considera que la motivación docente es media y la empatía también es media. Por otro lado, solo dos de los encuestados considera que la motivación docente es media y la empatía es alta.

**Tabla 8**

*Relación entre la motivación docente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico y con sus dimensiones en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.*

	Servicio educativo	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Motivación docente	,543** ,000 50	,572** ,000 50	,408** ,000 50	,632** ,000 50	,548** ,000 50	,427** ,000 50

\*\* . La correlación es significativa al grado 0,01 (dos colas).

**Descripción:**

En la tabla 6 se presenta la relación entre la motivación docente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico y con sus dimensiones en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, según el coeficiente de correlación de Pearson, se puede observar que, en la relación entre variables, se alcanza 0,543, lo que indica una relación moderada y positiva, con una significancia bilateral inferior a 0,01.

En cuanto a la dimensión Elementos tangibles, se identificó un índice de 0,572, es decir, una relación moderada y positiva, con una significancia de dos colas menor a 0,01; lo que quiere decir que la relación es significativa.

Al relacionar la motivación docente con la fiabilidad se obtuvo 0,408, es decir, una relación moderada y positiva, con una significancia bilateral inferior a 0,01.

En la relación motivación docente y capacidad de respuesta se obtuvo 0,632, lo que indica una relación alta y positiva, con una significancia bilateral inferior a 0,01. La motivación docente y la seguridad tienen una relación que llega a 0,548, es decir, moderada y positiva, con una significancia bilateral inferior a 0,01.

En la relación entre motivación docente y empatía se consigue un coeficiente de 0,427, lo que indica una relación moderada y positiva, con una significancia bilateral menor a 0,01, es decir, que la relación es significativa.

#### IV.-DISCUSIÓN

Para analizar los resultados se recurrió a contrastarlos con trabajos similares y con bases teóricas, con el fin de poder establecer la relación entre la motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019; en este sentido, la percepción del 46% de los participantes en la investigación sobre la motivación docente y el servicio educativo es que alcanzan un nivel medio; en contraposición, solo uno de los docentes considera que la calidad es alta y la motivación docente media. Al asumir la estadística inferencial se aplicó la “r” de Pearson, con la que se obtuvo un coeficiente de 0,543, lo que indica una relación moderada y directa entre las variables, es decir que, cuando sube la motivación docente, mejora la calidad del servicio educativo. La significancia bilateral es menor a 0,01 por lo que se puede concluir que la relación es significativa. Se encuentra similitud con el trabajo de Tello (2018) quien concluyó que se debe tener en cuenta el estudio de la motivación docente como factor en el desempeño laboral del mismo, ya que esta influye de forma directa en el desarrollo de la enseñanza dentro del aula.

Por otro lado, se contrapone a lo que indica Bruno (2017), quien llegó a la conclusión de que existe una correlación significativa de bajo nivel entre la motivación intrínseca y el desempeño de las maestras de Educación Inicial de la Red N° 3 de la Unidad de Gestión Educativa Local de San Borja.

Para verificar si existe correlación entre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019; según los encuestados sobre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio educativo se puede identificar que el 48% considera que alcanzan un nivel medio; en contraposición, solo 2 (4%) de los maestros consideran que los elementos tangibles son altos y la motivación docente media. Al aplicar el coeficiente correlacional de Pearson se obtiene 0,592 es decir, una correlación moderada y directa; es decir, a mayor motivación, mejores elementos tangibles en el servicio que brinda la Unidad Educativa. La significancia bilateral es menor a 0,01 por lo que se concluye que hay significancia en la correlación.

Es importante contrastar que los productos tangibles del servicio educativo dependen, según Solórzano (2016), de factores desmotivantes que encuentra el docente al momento de impartir su clase, se encuentran: indisciplina, incumplimiento de tareas, poca colaboración y participación por parte de los estudiantes y padres de familia, por esto, se recomendó impartir talleres motivacionales, que ayuden a los maestros a implementar dinámicas y demás actividades para de esta forma mejorar la atención de sus estudiantes dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

Cuando se buscó establecer la correlación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico en la U.E.F Ciudad de Tiwintza, 2019 y, de acuerdo con la percepción de los participantes de la muestra sobre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo, se observa que el 32% de ellos considera que están en un nivel medio; en contraposición, solo uno de los maestros (2%) considera que la fiabilidad es alta y la motivación docente es baja. Según la estadística inferencial, por medio del coeficiente correlacional de Pearson se obtiene 0,408 lo que indica una relación moderada y directa, es decir que, a mayor motivación le corresponde mayor fiabilidad del servicio educativo. La significancia bilateral es menor a 0,01 por lo que se puede decir que la relación es significativa.

Se concuerda con Martínez, Guevara y Valles (2016) en cuya la investigación muestran que el desempeño del docente está ligado a la calidad educativa, en este caso, es fiable que el servicio educativo tiene dependencia del desempeño de los maestros.

De la misma manera se buscó determinar la relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019 y, en cuanto a la percepción de los participantes sobre la relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta se observa que el 52% considera que ambas llegan a un nivel medio. Por otro lado, uno de los docentes considera que motivación es media y la capacidad de respuesta es baja. Cuando se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson se llegó a 0,632, lo que indica una relación alta y directa, lo mismo que

decir que, a mayor motivación del profesorado le corresponde una mejor y más adecuada respuesta del servicio que se brinda en la institución educativa. Se consiguió una significancia de dos colas inferior a 0,01, entonces, se puede decir que la relación es significativa.

En cuanto a la capacidad de respuesta del servicio educativo se tiene una posición similar a la de Guerrero (2014), quien llegó a la conclusión que es necesario que los directivos realicen cambios curriculares y organizacionales, de esta forma se pueden desarrollar mejores los contenidos que los docentes ofrecen a sus estudiantes y de esta forma lograr mejorar la calidad educativa en la institución.

Se buscó determinar la relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, y, en relación a la forma de ver de los participantes en el estudio sobre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo, el 48% considera que alcanzan un nivel medio. Por otro lado, dos de los maestros (4%) indican que la seguridad es baja y la motivación docente media. De acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson se llega a 0,548 lo que indica una relación moderada y directa, es decir que, a mayor motivación le corresponde mayor seguridad del servicio educativo. La significancia bilateral  $< 0,01$  por lo que se infiere que la relación es significativa. Se asume una posición concordante con la de Ruiz (2016), quien llegó a la conclusión de que se deben aplicar tecnologías y nuevos métodos de investigación ya que esto ayudará, con seguridad, a potenciar el aprendizaje en los estudiantes.

Por último, para determinar la relación entre la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019 y, en cuanto al punto de vista de los participantes en el estudio sobre la motivación docente y la empatía en el servicio educativo, se observa que el 34% percibe que, tanto la motivación como la empatía alcanzan un nivel medio. Aplicando la estadística inferencial, específicamente la “r” de Pearson se pudo alcanzar 0,427 lo que indica una relación moderada y directa, es decir que, a mayor motivación le corresponde mayor empatía; y la significancia bilateral o de dos colas es inferior a 0,01 con lo que se infiere que la relación es significativa. En

el aspecto de que el servicio debe ser empático se concuerda con Gallardo (2017 ), quien demostró que la confiabilidad del desarrollo del programa que propuso sobre lineamientos técnicos motivacionales para mejorar el desempeño docente son funcionales, siempre y cuando, se muestre una capacidad alta de entender a los usuarios, es decir, que se debe ser empáticos.

## V.-CONCLUSIONES

Se pudo comprobar que la motivación docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, pues al aplicar la “r” de Pearson se obtuvo 0,543 y una significancia bilateral inferior a 0,01 (tabla N° 6) lo que indica una relación significativa.

Se estableció que la motivación docente se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, puesto que al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson se alcanzó 0,592 y una significancia bilateral inferior a 0,01 lo que indica una relación significativa. (Tabla N° 6)

Se determinó que la motivación docente se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, esto fue corroborado con la “r” de Pearson cuyo índice llegó a 0,408 y una significancia bilateral inferior a 0,01 por lo que se concluye que la relación es significativa. (Tabla N° 6)

Se estableció que la motivación docente se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019; con la aplicación de la “r” de Pearson que alcanzó 0,632 y una significancia bilateral menor a 0,01 se pudo comprobar que la relación es significativa. (Tabla N° 6)

Queda establecido que la motivación docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, lo que se pudo comprobar con la aplicación de la “r” de Pearson cuyo índice llegó a 0,548 y la significancia bilateral fue inferior a 0,01 por lo que se concluye que la relación es significativa. (Tabla N° 6)

Se determinó que la motivación docente se relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa

Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019, con la aplicación de la “r” de Pearson se obtuvo 0,427 y una significancia bilateral inferior a 0,427 y una significancia bilateral menor a 0,01 por lo que se concluye que la relación es significativa. (Tabla N° 6)

## **VI.-RECOMENDACIONES**

Se recomienda al rector de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza que planifique la realización de un programa sobre motivación docente puesto que esta ayuda a mejorar el servicio educativo en el aspecto pedagógico.

Que el rector de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza busque los mecanismos adecuados para motivar a los docentes y puedan cuidar los elementos tangibles del servicio educativo, puesto que de ello depende la calidad educativa.

Que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza busquen motivarse y apoyarse como equipo para cuidar la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico.

Que la comunidad educativa de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza se reúna para actualizar su plan de trabajo, con la finalidad de sentirse involucrados en poder fortalecer su capacidad de respuesta del servicio educativo y lograr insertarse en la comunidad.

Que los docentes de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza se motiven para asumir, organizadamente, los mecanismos para garantizar o asegurar el servicio educativo en el aspecto pedagógico.

Que los directivos de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza busquen que en los trabajos colaborativos que programen se pueda ejercitar la empatía como una herramienta fundamental para un trabajo armónico que lleva a mejorar la calidad educativa.

## REFERENCIAS

- Araya-Castillo, L., & Pedreros-Gajardo, M. (2009). ANÁLISIS DE LAS TEORÍAS DE MOTIVACIÓN DE CONTENIDO. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, San José, Costa Rica.
- Bruno, A. (2017). *Motivación Laboral y Desempeño Docente de las maestras de Educación Inicial de la Red 03-UGEL N° 07 – 2016*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8258/Bruno\\_WAM.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8258/Bruno_WAM.pdf?sequence=1)
- Burns, M., & Guajardo, J. (2016). *Motivación docente. Necesitamos entender la motivación del maestro para construir un cuerpo de enseñanza productivo*. Obtenido de Global Partnership for education: <https://www.globalpartnership.org/blog/teacher-motivation-low-income-contexts>
- Caballero, P. (2014). *Manual: Dirección de equipos comerciales*. Madrid: Cep S.A.
- Callata, Z., & Fuentes, J. (2018). MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN LA FACULTAD DE. *REVISTA DE INVESTIGACIONES DE LA ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO*, 592-597.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, J. (2001). *Teoría, proceso y práctica*. Colombia: Mc Graw Hill. (Tercera Edición).
- Cumpa, L. (2016). *Sistema de auditoría y control de la calidad educativa*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/luzelianacumpabarrrios/calidad-en-los-servicios-educativos>
- Gallardo, K. (2017 ). *Motivación y desempeño laboral del personal docente de un Colegio de educación secundaria*. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2805/C10-G34-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grueso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Guerrero, K. (2014). *GESTIÓN PEDAGÓGICA DEL DOCENTE PARA UN PROCESO EDUCATIVO DE CALIDAD EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “CARLOS JULIO AROSEMENATOLA” DE LA CIUDAD DE QUEVEDO*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3032/1/TUQMGE022-2013.pdf>
- López, R. (2013). *La gestión del tiempo personal y colectivo*. Editorial GRAO.

- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD EDUCATIVA. *RA XIMHAI*, 123-134.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia. *Revista Educación*, 153-170.
- Ortiz, M., Fabara, E., Villagómez, M., & Hidalgo, L. (2017). *La formación y el trabajo docente en Ecuador*. Quito: Editorial Abya-Yala. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14919/1/La%20formacion%20y%20el%20trabajo%20docente%20en%20el%20Ecuador.pdf>
- Quintero, J. (2007). *Teorías y paradigmas educativos*. Obtenido de <http://doctorado.josequintero.net/>
- Rubio, D. (2016). *Gestión de calidad*. Obtenido de <http://gestiondecadidaddiego.blogspot.com/2016/11/gestion-de-calidad-es-una-filosofia.html>
- Ruiz, L. (2016). *Gestión de la calidad del desempeño en los docentes del Área de Lenguaje del Colegio La Salle de Riobamba, durante el primer quimestre del año lectivo 2012-2013*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4826/1/T1837-MGE-Ruiz-Gestion.pdf>
- Sáenz-López, P. (2016). *La motivación del docente es más importante que la del alumno*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/andalucia/2016/07/12/5785274b268e3ee17d8b461b.html>
- Semplades. (2017). *La educación en Ecuador*. Obtenido de [https://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/CIE\\_ResultadosEducativos18\\_20190109.pdf](https://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/02/CIE_ResultadosEducativos18_20190109.pdf)
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Solórzano, C. (2016). *Niveles de motivación del docente en el proceso educativo*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/672/1/SOLORZANO%20SALAS%20CARMEN%20ISABEL.pdf>
- Tello, A. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral en los Docentes de la Institución Educativa del nivel secundario Germán Tejada Vela, Moyobamba 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25984/Tello\\_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25984/Tello_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tenorio, A. (2017 ). *Satisfacción de los docentes frente al proceso de evaluación de*. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5698/1/T2338-MIE-Tenorio-Satisfaccion.pdf>

Vásquez, S. (2014). La motivación de los empleados en bibliotecas a través de la teoría de las expectativas. *Revista Infoacceso 2.0*, 3-14.

# **Anexos**

## Anexo 1. Solicitud de autorización para la realización de la investigación

Guayaquil, 28 de octubre del 2019

**Para** : Msc. Beatriz Eufemia Ponguillo Quinde  
**Rectora de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza**

**De** : Lcda. Blanca Loor Jama  
**Docente del Plantel**

**Asunto** : Solicitud –carta de consentimiento y autorización

De mis consideraciones,

Estimada Rectora, reciba usted un cordial saludo deseándole éxitos en sus funciones, por medio del presente solicito el respectivo permiso para poder llevar a cabo todas las actividades programadas por la Escuela de Posgrado de Educación e Idiomas de la Universidad César Vallejo de Perú. Con la finalidad de la realización de la memoria de prácticas y para la elaboración del Trabajo Fin de Máster.

Son dos las tareas fundamentales:

- a) Aplicación de un instrumento de recolección de datos dirigidos a los docentes de la institución educativa.
- b) Programar, dirigir y evaluar sesiones con los docentes de la sección matutina y vespertina .

Toda la información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos y me comprometo a mantener el anonimato y confidencialidad de los datos.

En caso de querer contactarme pongo a vuestra consideración: mi correo institucional, personal, número celular:

- Liliblanchi@hotmail.com
- 0958989174

  
Firma

Así, para que quede constancia de que ha sido informado del procedimiento, de las condiciones de participación y que usted está dispuesto a autorizar al docente para realizar cada una de las tareas, por favor firme donde corresponda.

En Guayaquil, 28 días del mes de octubre del 2019, yo Beatriz Eufemia Ponguillo Quinde con número de cédula identidad 0911398394 Rectora de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza , jornada matutina y vespertina , autorizo a Lic. Blanca Liliana Loor Jama, a realizar todas aquellas tareas necesarias en el establecimiento educativo .

Anexo 1.- Identificar la percepción sobre el nivel de motivación de los docentes en Maestría de Administración Educativa de la Universidad César Vallejo

Anexo 2: Identificar la percepción de los docentes sobre la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico.

  
Firma

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario sobre motivación

#### Datos generales:

Unidad educativa:

#### Instrucciones:

Estimado docente, el presente instrumento tiene como propósito recolectar datos sobre el nivel de motivación laboral en la institución educativa. Tiene carácter de anónimo.

Indique el nivel con el que se considere identificado en cada una de las siguientes preguntas, según la siguiente escala:

- 1= Nada
- 2= Casi nada
- 3= A veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

N°	Dimensiones, indicadores e ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
		N	C.N	A. V	C.S	S.
<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>						
<b>Factores Económicos</b>						
1	¿El sueldo mensual que percibe satisface sus necesidades bancarias?					
2	¿Desarrolla eficazmente su trabajo cuando es retribuido eficazmente?					
3	¿Recibe gratificaciones o bonificaciones por la calidad de sus resultados laborales?					
<b>Condiciones laborales</b>						
4	¿Cuenta con el espacio adecuado para realizar sus actividades pedagógicas ?					

5	¿Cuenta la institución con un aula con recursos tecnológicos para el trabajo con los alumnos?					
6	¿La U.E. la facilita los recursos necesarios para cumplir con eficacia su trabajo en el aula?					
<b>Factores sociales</b>						
7	¿El trabajo que realiza contribuye en su crecimiento personal y profesional ?					
8	¿Se siente bien con respecto a la relación con sus compañeros de trabajo?					
<b>Responsabilidad</b>						
9	¿Le asignan responsabilidad propia para desarrollar sus actividades en la U.E.?					
10	¿Sus superiores muestran su confianza delegándolo responsabilidad?					
<b>Factores higiénicos</b>						
<b>Trabajo estimulante</b>						
11	¿las actividades que realiza en su U.E le brinda satisfacciones personales y profesionales?					
12	¿Los resultados que obtienen en su trabajo en el aula le genera la satisfacción de sentirte un maestro de calidad?					
<b>Reconocimiento</b>						
13	¿la U.E. reconoce el esfuerzo y resultado de su trabajo?					
14	¿Le motiva ser considerado el mejor en su centro de trabajo					
15	¿la dedicación que dedica a su trabajo es reconocida con estímulos diversos?					
<b>Auto realización</b>						
16	¿Tiene la oportunidad de generar y tomar sus propias decisiones en su trabajo ?					

<b>17</b>	¿Siento logro y realización al ver el resultado de su trabajo?					
<b>Logros</b>						
<b>18</b>	¿su familia y compañeros reconocen los logros que alcanza en su vida profesional?					
<b>19</b>	¿El trabajo que realiza le ha permitido tener logros para mejorar su calidad de vida ?					
<b>Total</b>						

*Elaborado por la investigadora*

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimado docente, el presente cuestionario tiene fines académicos y pretende recoger su percepción sobre la calidad del servicio educativo que se brinda en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019; se le pide encarecidamente que responda los siguientes ítems.

Instrucciones:

Marque con una X según corresponda

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nada	Casi nada	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
<b>INFRAESTRUCTURA</b>						
1	La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
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.					
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
<b>PRESENCIA</b>						
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.					
<b>ADECUACIÓN</b>						
7	La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
<b>FIABILIDAD</b>						
<b>ACTIVIDADES</b>						
8	El contenido de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar.					
9	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado					
<b>SERVICIO</b>						

10	Cuando Usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva.					
11	El servicio de educación que brinda la Institución Educativa es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
12	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca ,cafetería, secretaria )y horarios se prestan según lo prometido .					
<b>ATENCIÓN</b>						
13	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.					
14	La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>DOCENTES</b>						
15	La institución educativa le brinda servicios de cafetería, biblioteca, campo deportivo, etc.					
16	Los profesores les facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)					
17	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia.					
<b>INSTITUCIONAL</b>						
18	El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
19	Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
<b>SEGURIDAD</b>						
<b>AGENTES EDUCATIVOS</b>						
20	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.					
21	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
22	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia.					
<b>PROFESORADO</b>						
23	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.					
24	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
25	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
<b>OBJETIVIDAD</b>						
26	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					

<b>27</b>	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
<b>28</b>	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
<b>EMPATÍA</b>						
<b>CONOCIMIENTO</b>						
<b>29</b>	La institución educativa brinda una atención individual a los estudiantes.					
<b>30</b>	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
<b>31</b>	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
<b>INTERÉS</b>						
<b>32</b>	La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.					
<b>33</b>	La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
<b>ADAPTACIÓN</b>						
<b>34</b>	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					
<b>35</b>	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					

### Anexo 3.-MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES O INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
¿De qué manera se relaciona la motivación docente y la calidad de servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza?	Determinar la relación entre la motivación docente y la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza ,Ecuador,2019	La motivación docente se relaciona significativamente con los elementos tangibles del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador 2019	Motivación docente	Factores motivacionales	Se aplicará una investigación aplicada. El tipo de diseño es No experimental, Transversal, de carácter correlacional	Se empleará: Método general HISTÓRICO. Método específico ANALÓGICO, Técnica e instrumento de investigación, ANÁLISIS DOCUMENTAL. Técnicas para recolección de información: INVESTIGACIÓN DE CAMPO, encuestas y cuestionario.	Población finita: 50 docentes de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad Tiwintza, Ecuador, 2019
				Factores Higiénicos			
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1</b>					
Determinar la relación entre la motivación docente y los elementos tangibles del servicio	Determinar la relación entre la motivación docente y la fiabilidad del servicio educativo en el aspecto	La motivación docente se relaciona significativamente con la fiabilidad del servicio educativo en el	Calidad del servicio educativo	Elementos Tangibles			

educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.	pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.	aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador 2019				
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</b>				
Determinar la relación entre la motivación docente y la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019	Determinar la relación entre la motivación docente y la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019	La motivación docente se relaciona significativamente con la seguridad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador 2019		Presencia		
				Adecuación		
				Actividades		
Determinar la relación entre	La motivación docente se	La motivación docente se		Servicio		

<p>la motivación docente y la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.</p>	<p>relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019</p>	<p>relaciona significativamente con la empatía del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza ,Ecuador 2019</p>	<p>Atención</p> <p>Docente</p>			
--	---	---	--------------------------------	--	--	--

## MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE

TITULO: “Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019”

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación				Observaciones y/o recomendaciones					
				Nada	Casi nada	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
<p style="text-align: center;">Calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico</p> <p>Según Viacava (2010) el Modelo Servqual proporciona información al detalle sobre la percepción de la calidad por parte de los clientes sobre el servicio, en este caso, el servicio en educación. Al mismo tiempo, este modelo aporta impresiones sobre la atención y comparación con otras organizaciones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad, y empatía</p>	<p style="text-align: center;"><b>Elementos tangibles</b></p> <p>Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal. (Viacava, 2010)</p>	Infraestructura	1.-¿La institución educativa posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos.?									X		X				
			2. ¿La infraestructura de la Institución Educativa es suficiente para desarrollar y lograr un ambiente de entorno agradable.?					X		X		X		X				
			3:¿Las instalaciones físicas de la institución educativa son cómodas, limpias, agradables y atractivas?					X		X		X		X				
			4. ¿Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.?					X		X		X		X				
		Presencia	5.-¿La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.?					X		X		X		X				
			6.-¿ El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.?					X		X		X		X				
		Adecuación	7. ¿La apariencia de las instalaciones físicas de la institución educativa está en armonía con el tipo de servicio que presta?					X		X		X		X				

<p><b>Fiabilidad</b></p> <p>Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la unidad educativa cumple con sus promesas. (Viacava, 2010)</p>	Actividades	8. ¿El contenido de las diferentes asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el año escolar?						X		X		X		X			
		9. ¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado?						X		X		X		X			
	Servicio	10. ¿Cuándo Usted tiene problemas de tipo académico la institución le ayuda a superarlo?						X		X		X		X			
		11. ¿ Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido?						X		X		X		X			
	Atención	12. ¿ El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según previamente establecido.?						X		X		X		X			
		13. ¿La institución educativa brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.?						X		X		X		X			
	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p>Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al</p>	Docentes	14. ¿Los profesores de la Institución Educativa están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.?						X		X		X		X		
			15. Los profesores facilitan una programación donde dice día y fecha exactamente de diversas actividades como (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)?						X		X		X		X		
			16. ¿Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud a los padres de familia?						X		X		X		X		

tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los estudiantes, y solucionar problemas. (Viacava, 2010)	Institucional	17. ¿El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.							X		X		X		X			
		18. ¿La institución educativa cumple con la atención de las solicitudes en el tiempo previsto?							X		X		X		X			
<b>Seguridad</b>  Conocimientos y atención mostrados por los docentes y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. (Viacava, 2010)	Agentes educativos	19. ¿El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes y padres de familia.							X		X		X		X			
		20. ¿Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos?							X		X		X		X			
		21. ¿Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores, estudiantes y padres de familia?							X		X		X		X			
	Profesorado	22. Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes y de los padres de familia.								X		X		X		X		
		23. Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.								X		X		X		X		
		24. Ante una equivocación (nota, conocimiento, trato), los profesores corrigen su error.								X		X		X		X		
	Objetividad	25. Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.								X		X		X		X		
26. El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.									X		X		X		X			
27. Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.									X		X		X		X			
<b>Empatía</b>	Conocimiento	28. La institución educativa conoce las necesidades tanto de docentes como estudiantes, para brindar una atención personalizada.							X		X		X		X			

Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen la unidad educativa a sus estudiantes y padres de familia. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado que satisfaga a los usuarios. (Viacava, 2010)		30. El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.																		
		31. Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.						X		X		X		X						
	Interés	32. La institución educativa muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.						X		X		X		X						
		33. La institución educativa muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.						X		X		X		X						
	Adaptación	34. Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.						X		X		X		X						
35. Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.							X		X		X		X							



Firma

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre calidad del servicio educativo.

**OBJETIVO:** Identificar la percepción de los docentes sobre la calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico.

**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwinza

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** Villegas Agramonte Lazaro.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		



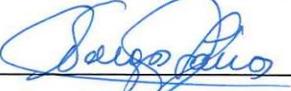
Firma

## MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE

TITULO: “Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019”

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Motivación docente según Herzberg (2012)</b> "La motivación es la satisfacción que tiene cada persona para realizar una tarea determinada. El desarrollo de teorías: el factor motivacional: y factor higiénico	<b>Factores motivacionales:</b> Se refiere a la falta de satisfacción por los resultados obtenidos con los (factores económicos, condiciones laborales, factores sociales, etc.)	Factores económicos	1.-¿El sueldo mensual que percibe satisface sus necesidades bancarias?						X		X		X		X		
			2.-¿Desarrolla eficazmente su trabajo cuando es retribuido eficazmente?						X		X		X		X		
			3.-¿Recibe gratificaciones o bonificaciones por la calidad de sus resultados laborales?						X		X		X		X		
		Condiciones laborales	4.-¿Cuenta con el espacio adecuado para realizar sus actividades pedagógicas?						X		X		X		X		
			5.-¿Cuenta la institución con un aula con recursos tecnológicos para el trabajo con los alumnos?						X		X		X		X		
			6.-¿La U.E. le facilita los recursos necesarios para cumplir con eficacia su trabajo en el aula?						X		X		X		X		
		Factores sociales	7.-¿El trabajo que realiza contribuye en su crecimiento personal y profesional?						X		X		X		X		
			8.- ¿Se siente bien con respecto a la relación con sus compañeros de trabajo?						X		X		X		X		
					9.- ¿Se siente bien con respecto a la relación con sus compañeros de						X		X		X		X

			trabajo?																
Factores higiénicos: Son el impulso para acrecentar la satisfacción laboral del trabajador, estos factores se identifican como: responsabilidad, trabajo estimulante, reconocimiento, autorrealización y logros.	Responsabilidad	10.-¿Le asignan responsabilidad propia para desarrollar sus actividades en la U.E?							X		X		X		X				
		11.-¿Sus superiores muestran su confianza delegándolo responsabilidad?								X		X		X		X			
	Trabajo estimulante	12.-¿Las actividades que realiza en su U.E le brinda satisfacciones personales y profesionales ?								X		X		X		X			
		13.-¿Los resultados que obtienen en su trabajo en el aula le genera la satisfacción de sentirte un maestro de calidad ?								X		X		X		X			
	Reconocimiento	14.-¿La U.E reconoce el esfuerzo y resultado de su trabajo								X		X		X		X			
		15.-¿Le motiva ser considerado el mejor en su centro de trabajo?								X		X		X		X			
		16.-¿La dedicación que dedica a su trabajo es reconocida con estímulos diversos								X		X		X		X			
	Autorrealización	17.-¿Tiene la oportunidad de generar y tomar sus propias decisiones en su trabajo?								X		X		X		X			
		18.-¿Siente logro y realización al ver el resultado de su trabajo?								X		X		X		X			
	Logros	19.- ¿Su familia y compañeros reconocen los logros que alcanza en su vida profesional?								X		X		X		X			
20.-¿El trabajo que realiza le ha permitido tener logros para mejorar su calidad de vida?									X		X		X		X				

  
Firma

-----  
Dra. Ana M. Vargas Farik  
Área de Investigación  
Docente

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre motivación docente.

**OBJETIVO:** Identificar la percepción sobre el nivel de motivación de los docentes en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza.

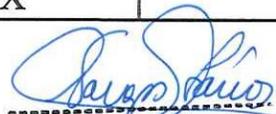
**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** Vargas Farías Ana Melva.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		



Dra. Ana M. Vargas Farías  
Área de Investigación  
Docente

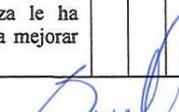
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE

TITULO: “Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019”

VARIABLE	Dimensión	Indicador	Ítem	OPCIONES DE RESPUESTA					Criterios de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Motivación docente según Herzberg (2012)</b> "La motivación es la satisfacción que tiene cada persona para realizar una tarea determinada. El desarrollo de teorías: el factor motivacional: y factor higiénico	<b>Factores motivacionales:</b> Se refiere a la falta de satisfacción por los resultados obtenidos con los (factores económicos, condiciones laborales, factores sociales, etc.)	Factores económicos	1.-¿El sueldo mensual que percibe satisface sus necesidades bancarias?						X		X		X		X		
			2.-¿Desarrolla eficazmente su trabajo cuando es retribuido eficazmente?						X		X		X		X		
			3.-¿Recibe gratificaciones o bonificaciones por la calidad de sus resultados laborales?						X		X		X		X		
		Condiciones laborales	4.-¿Cuenta con el espacio adecuado para realizar sus actividades pedagógicas?						X		X		X		X		
			5.-¿Cuenta la institución con un aula con recursos tecnológicos para el trabajo con los alumnos?						X		X		X		X		
			6.-¿La U.E. le facilita los recursos necesarios para cumplir con eficacia su trabajo en el aula?						X		X		X		X		
		Factores sociales	7.-¿El trabajo que realiza contribuye en su crecimiento personal y profesional?						X		X		X		X		
			8.-¿Se siente bien con respecto a la relación con sus compañeros de trabajo?						X		X		X		X		
			9.- ¿Se siente bien con respecto a la relación con sus compañeros de						X		X		X		X		

			trabajo?																
Factores higiénicos: Son el impulso para acrecentar la satisfacción laboral del trabajador, estos factores se identifican como: responsabilidad, trabajo estimulante, reconocimiento, autorrealización y logros.	Responsabilidad	10.-¿Le asignan responsabilidad propia para desarrollar sus actividades en la U.E?							X	X	X	X							
		11.-¿Sus superiores muestran su confianza delegándolo responsabilidad?								X	X	X	X						
	Trabajo estimulante	12.-¿Las actividades que realiza en su U.E le brinda satisfacciones personales y profesionales ?								X	X	X	X						
		13.-¿Los resultados que obtienen en su trabajo en el aula le genera la satisfacción de sentirte un maestro de calidad ?								X	X	X	X						
	Reconocimiento	14.-¿La U.E reconoce el esfuerzo y resultado de su trabajo								X	X	X	X						
		15.-¿Le motiva ser considerado el mejor en su centro de trabajo?								X	X	X	X						
		16.-¿La dedicación que dedica a su trabajo es reconocida con estímulos diversos								X	X	X	X						
	Autorrealización	17.-¿Tiene la oportunidad de generar y tomar sus propias decisiones en su trabajo?								X	X	X	X						
		18.-¿Siente logro y realización al ver el resultado de su trabajo?								X	X	X	X						
	Logros	19.- ¿Su familia y compañeros reconocen los logros que alcanza en su vida profesional?								X	X	X	X						
20.-¿El trabajo que realiza le ha permitido tener logros para mejorar su calidad de vida?									X	X	X	X							

  
 Dr. Mario N. Briones Mendocca  
 DOC. INVESTIGACIÓN  
 EPG UVQ:PIIRA  
 Firma

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario sobre motivación docente.

**OBJETIVO:** Identificar la percepción sobre el nivel de motivación de los docentes en la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza.

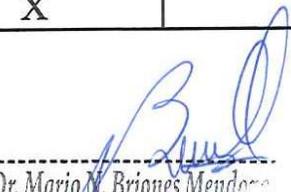
**DIRIGIDO A:** Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A):** Briones Mendoza Mario Napoleón .

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora

**VALORACIÓN:**

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	X		

  
Dr. Mario N. Briones Mendoza

DOC. INVESTIGACION

ERG UVC - PIURA

FIRMA DEL EVALUADOR

**Anexo 4. Evidencias de aplicación del instrumento**

