



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO**

**DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Liderazgo virtual docente y calidad de servicio de una unidad  
educativa en Guayaquil - Ecuador.

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

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

León Carvajal, Luisa Dayanna (ORCID: 0000-0001-5466-1822)

**ASESOR:**

Dr. Lozano Rivera, Martín Wilson (ORCID: 0000-0002-5115-1007)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedico mi trabajo a Dios por brindarme salud, sabiduría y determinación durante todo el lapso de este estudio académico; el cual no solo ha dependido de mí persona, sino del apoyo constante de mis padres y hermanos quienes con su esfuerzo y amor me han brindado a plenitud su apoyo; gracias a ellos que han intervenido en la formación de la persona que soy, llena de valores éticos y principios morales.

Autora.

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios por aun permitirme disfrutar de los míos; gracias a mi familia y amigos por apoyarme, motivarme en cada decisión y proyecto en el que me embarco; gracias a la universidad por permitirme convertirme en una profesional de cuarto nivel, gracias a cada maestro que formo parte de este proyecto académico; quienes contribuyen al alcance de una mejor sociedad ecuatoriana y al colectivo de los graduados como evidencia de logro en la historia del campo educativo; este estudio que se conservará dentro de los cimientos y nociones en el desarrollo de las siguientes generaciones.

Agradezco, y reflejo mi gran afecto, admiración hacia ustedes.

Autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	26
3.2 Variables y operacionalización .....	27
3.3 Población.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
3.5 Procedimientos .....	32
3.6 Método de análisis de datos .....	32
3.7 Aspectos Éticos.....	32
IV. RESULTADOS .....	34
V. DISCUSIÓN.....	56
VI. CONCLUSIONES .....	60
VII. RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS .....	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1.	POBLACIÓN UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR .....	30
TABLA N° 2.	MUESTRA DE UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR .....	30
TABLA N° 3.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	34
TABLA N° 4.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	35
TABLA N° 5.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	36
TABLA N° 6.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	37
TABLA N° 7.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	38
TABLA N° 8.	CALIDAD DE SERVICIO .....	39
TABLA N° 9.	CALIDAD DE SERVICIO .....	40
TABLA N° 10.	CALIDAD DE SERVICIO .....	41
TABLA N° 11.	CALIDAD DE SERVICIO .....	42
TABLA N° 12.	SERVICIO DE CALIDAD .....	43
TABLA N° 13.	CALIDAD DE SERVICIO .....	44
TABLA N° 14.	CALIDAD DE SERVICIO .....	45
TABLA N° 15.	CALIDAD DE SERVICIO .....	46
TABLA N° 16.	CALIDAD DE SERVICIO .....	47
TABLA N° 17.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	49
TABLA N° 18.	CALIDAD DE SERVICIO .....	50
TABLA N° 19.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	51
TABLA N° 20.	LIDERAZGO VIRTUAL .....	52
TABLA N° 21.	CALIDAD DE SERVICIO .....	53
TABLA N° 22.	LIDERAGO TRASCENDENTAL .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

GRÁFICA N° 1.	GESTIÓN ESCOLAR.....	18
GRÁFICA N° 2.	PROFESIONAL DIRECTIVO.....	19
GRÁFICA N° 3.	DESEMPEÑO PROFESIONAL DOCENTE.....	20
GRÁFICA N° 4.	DISEÑO METODOLÓGICO DEL PRESENTE ESTUDIO. ....	26
GRÁFICA N° 5.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	34
GRÁFICA N° 6.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	35
GRÁFICA N° 7.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	36
GRÁFICA N° 8.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	37
GRÁFICA N° 9.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	38
GRÁFICA N° 10.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	39
GRÁFICA N° 11.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	40
GRÁFICA N° 12.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	41
GRÁFICA N° 13.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	42
GRÁFICA N° 14.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	43
GRÁFICA N° 15.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	44
GRÁFICA N° 16.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	45
GRÁFICA N° 17.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	46
GRÁFICA N° 18.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	47
GRÁFICA N° 19.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	49
GRÁFICA N° 20.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	50
GRÁFICA N° 21.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	51
GRÁFICA N° 22.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	52
GRÁFICA N° 23.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	53
GRÁFICA N° 24.	ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN .....	55

## RESUMEN

El presente estudio investigativo tuvo como finalidad determinar la influencia en relación al liderazgo virtual docente y la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil. La elaboración del presente estudio maneja un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación correlacional dado a que las variables en estudio se estudian y se analizan sin manipular ninguna de estas a su vez se evalúa la relación por medio de estadísticas reconociendo patrones en los resultados. La muestra se compuso de veinte docentes en el área educativa nivel de secundaria; se hizo uso del método encuesta como un instrumento como cuestionario que contenía veinte preguntas con opciones binomial como respuestas; mencionadas preguntas fueron formuladas en base a las variables, dimensiones, categorías pertinentes de este estudio.

**Palabras Clave:** (Liderazgo virtual docente, gestión virtual docente, servicio de calidad).

## **ABSTRACT**

The purpose of this research study was to determine the influence in relation to virtual teaching leadership and the quality of service of an educational unit in Guayaquil. The elaboration of the present study handles a quantitative approach with a correlational research design given that the variables under study are studied and analyzed without manipulating any of these, in turn, the relationship is evaluated through statistics, recognizing patterns in the results. The sample was made up of twenty teachers in the educational area at the secondary level; The survey method was used as an instrument as a questionnaire that contained twenty questions with binomial options as answers; These questions were formulated based on the variables, dimensions, relevant categories of this study.

**Keywords:** (Virtual teaching leadership, virtual teaching management, quality service).



## I. INTRODUCCIÓN

¿Cómo es el liderazgo en la gestión virtual del docente y cómo influye está en la calidad de servicio de una UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR?

En el presente trabajo investigativo se precisa delimitar cómo es el liderazgo de los docentes en la gestión virtual educativa que en la actualidad se lleva a cabo, y determinar cómo influye dicha gestión en la calidad que se brinda como servicio a los estudiantes de una UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR

Experiencias personales y científicas determinan que para que se alcance un óptimo y hasta excelente entendimiento y aprendizaje de toda ciencia se debe tratar en línea inicial el factor confianza entre docentes y alumnos, siendo este una labor de arranque por parte del docente.

La labor motivacional y liderazgo docente se vuelve factor clave al momento de la enseñanza de todas ciencias debido a que se crea un vínculo directo con la disposición y el interés en aprender del alumno.

En las competencias como docentes de las distintas áreas, existen en sus estudios profesionales el desarrollo de un buen ambiente emocional, psicológico para el aprendizaje de los jóvenes.

A día de hoy que las rutinas de clases escolares se volvieron interpersonales y más bien digitales, justamente se ha visto fragmentado el área de habilidades blandas en el conjunto docente alumno. Si en clases presenciales el nivel de aprendizaje de los alumnos era en un aproximado de un setenta y cinco por ciento de su aprendizaje era muy bueno; donde los docentes realizaban su gestión catedrática con basta experiencias y desenvolvimiento en la enseñanza en aulas presenciales, este porcentaje ha caído en una estimación de cuarenta por ciento.

El manejo de habilidades blandas precisamente el liderazgo y la motivación a través de herramientas digitales se ha convertido en una inflación en el querer cumplir con las horas de labor que dar valor a las horas de enseñanza; generando en la comunidad estudiantil un desinterés por adquirir conocimientos de manera contigua

se ve reflejado en un bajo desempeño en el aprendizaje y con ello en el rendimiento del trabajo docente.

Afectando así la calidad de servicio que ofrece la institución generando inconformidades en los padres de familia.

Existen claves para resolver estos breves que se ocupan en la cátedra virtual y es que todas ellas se reducen en la aplicación de habilidades blandas, de manera precisa el docente es el llamado aplicar de manera estratégica y autónoma dichas habilidades la cual permitirá un mejor desarrollo de sus clases virtuales.

La calidad en la educación es lograda cuando dentro de los procesos cumplen en satisfacer las necesidades del individuo de manera eficiente y eficaz; la modalidad virtual de estudio ha trastocado las dimensiones de eficacia en la gestión educativa virtual.

El estado precisa y garantiza la calidad de la educación volviéndose esta de carácter obligatorio a medida que los materiales, metodologías, la organización en el medio educativo, infraestructura, perfiles idóneos en docentes, directivos de establecimiento educativo que garanticen de manera equitativa el logro de aprendizaje en los alumnos.

Lo detallado anteriormente representa cualidades excepcionales en clases presenciales, en modalidades virtuales asumidas de manera apremiante es diferente dado a que la sistematización de eficiencia se ha visto trastocado y el lograr una calidad eficiente en dominios remoto se encuentra dirigido netamente en la psicología trabajando áreas de liderazgo y motivación por parte de docentes siendo esto garantía de una gestión educativa de calidad.

La problemática del presente estudio, realizado en áreas de la unidad educativa, se observó, respecto al rendimiento académico del estudiante, una carencia de entendimiento y conocimiento de nociones elementales para todo estudiante de la unidad educativa, puesto a esto, se determinó una generalidad, donde el cambio brutal del cómo se desarrolla las tareas pedagógicas; debido, probablemente a la

falta de estrategias para utilizar de manera óptima la modalidad de estudio virtual. Lo resultante, son las herramientas y estrategias que manejan las organizaciones educativas abarcando directivos y planta docente en el marco digital. Categóricamente, el cambio abrupto resulta un declive en el servicio educativo y estos difícilmente dependen únicamente de cambios externos; esto indica que, el manejo capaz y eficiente de medios digitales entorno a la enseñanza no solo depende de las mejores herramientas digitales sino más bien recae en una importantísima participación y es el de un líder orgánico y capaz de asumir la garantía de su labor en dicha institución.

Problemáticas divisadas, en cuanto a competencias emocionales del liderazgo docente y la calidad de servicio, son:

Los docentes de la unidad educativa sienten un reto el llevar a cabo clases en modalidad virtual debido a su poca práctica profesional en ambientes no formales. Siendo esto, factores potenciales que yacen escasez en el auto conocimiento y la auto motivación por parte del docente; siendo resultante la:

- Ausencia de factores motivacionales por parte del tutor en el desarrollo de sus clases.
- Pérdida de contenidos generada a la falta de práctica en el desarrollo de clases virtuales.
- El proceso de aprendizaje se ralentiza.

La unidad educativa y planta docente no cumple su cometido correspondiente a su planificación curricular.

Clientes insatisfechos con el servicio; un efecto muy notorio es la ausencia de concentración y seguimiento de los estudiantes; dado a que el estudiante realiza tras pantalla multi-tasking y esto se refleja en un cansancio apremiante del educando.

- Generando estrés colectivo en la planta docente afectando su autorregulación y a su vez su automotivación.

- La empatía y las habilidades sociales se ven mancilladas. (Persuasión, asertividad, uso del lenguaje visual y corporal).

El presente estudio se justifica debido a la relación profesional del catedrático dedicado a la enseñanza; de manera continua busca nuevos vectores en el campo educativo del cómo llegar al educando al entendimiento de manera eficaz y no compleja.

En el presente trabajo investigativo precisa delimitar cómo influye el liderazgo de los docentes en la gestión virtual educativa que se lleva a cabo, y a su vez determinar la influencia de dicha gestión en la calidad que se brinda como servicio a los estudiantes de una UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR.

Experiencias personales y científicas determinan que para que se alcance un óptimo y hasta excelente entendimiento, aprendizaje de toda ciencia se debe tratar en línea inicial el factor confianza entre docentes y alumnos, siendo este una labor de arranque por parte del docente.

La labor motivacional y liderazgo docente se vuelve factor clave al momento de la enseñanza de todas ciencias debido a que se crea un vínculo directo con la disposición y el interés en aprender del alumno.

En las competencias como docentes de distintas áreas, existen en sus estudios profesionales el desarrollo de un buen ambiente emocional, psicológico para el aprendizaje de los jóvenes.

A día de hoy que las rutinas de clases escolares se volvieron interpersonales y más bien digitales, justamente se ha visto fragmentado el área de habilidades blandas en el conjunto docente alumno. Si en clases presenciales el nivel de aprendizaje de los alumnos era en un aproximado de un setenta y cinco por ciento de su aprendizaje era muy bueno; donde los docentes realizaban su gestión catedrática con basta experiencias y desenvolvimiento en la enseñanza en aulas presenciales, este porcentaje ha caído en una estimación de cuarenta por ciento.

El manejo de habilidades blandas precisamente el liderazgo y la motivación por medios digitales se ha transformado en un cuello de botella en el querer cumplir con las horas de labor y no brindar el valor a estas horas de enseñanza; generando en la comunidad estudiantil un desinterés por adquirir conocimientos de manera contigua, esto refleja un bajo desempeño en el aprendizaje y con ello en el rendimiento del trabajo docente afectando así la calidad del servicio que presta la institución generando inconformidades en los padres de familia.

Existen claves para resolver estos breves que se ocupan en la cátedra virtual y es que todas ellas se reducen en la aplicación de habilidades blandas, de manera precisa el docente es el llamado aplicar de manera estratégica y autónoma dichas habilidades la cual permitirá un mejor desarrollo de sus clases virtuales.

La calidad en la educación es lograda cuando dentro de los procesos cumplen en satisfacer las necesidades del individuo de manera eficiente y eficaz; la modalidad virtual de estudio ha trastocado las dimensiones de eficacia en la gestión educativa virtual.

La determinación de los criterios de calidad detallados en el plan educativo ecuatoriano permitirá trazar hitos precisos para la alineación y correspondencia de calidad en la educación.

El estado ecuatoriano precisa y garantiza la calidad de la educación volviéndose esta de carácter obligatorio a medida que los materiales, metodologías, la organización en el medio educativo, infraestructura, perfiles idóneos en docentes, directivos de establecimiento educativo garanticen de manera equitativa el logro de aprendizaje en los alumnos.

Lo detallado anteriormente representa cualidades excepcionales en clases presenciales, mientras que en modalidades virtuales asumidas de manera apremiante existe un marcado contraste, donde la sistematización de eficiencia se ha visto trastocado y el lograr una calidad eficiente en dominios remoto se vuelve un reto de mérito.

Esto vuelve necesario reconocer como cumplir un servicio de calidad de acuerdo a lo que indican los entes reguladores en la educación.

El rol docente a su vez representa parte evaluativa de la calidad de servicio según el plan nacional ecuatoriano y es que los docentes deben cumplir con distintos criterios uno de ellos la metodología y las estrategias de la gestión docente a partir de estos nos basamos para el cometido en una gestión docente virtual.

Los factores de liderazgo y calidad corresponden a cómo aporta el recurso humano docente fuera de sus dominios pedagógicos y es que mejor calidad de servicio mayor acogimiento del servicio.

Llevar a cabo una evaluación en docentes permitirá enmarcar un precedente importante de logro, así mismo esta influirá como una estrategia primordial en una gestión virtual.

A través de la contrastación lógica analítica, los criterios mostrarán al investigador valores cualitativos relacionados al análisis de si existe eficacia entre el desempeño y el rendimiento docente.

Siguiente, se procedió a delimitar los objetivos de este estudio. Como objetivo general se planteó: Determinar la influencia del liderazgo virtual del docente y la calidad de servicio de una Unidad Educativa en Guayaquil. De la misma manera se determinó los objetivos específicos:

1. Identificar los factores del liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil.
2. Identificar los criterios de calidad de servicio específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.
3. Articular los factores de liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil con los criterios de calidad de servicio específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.
4. Evaluar los factores de liderazgo en la gestión virtual docente que inciden en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación consta con los siguientes antecedentes nacionales:

**Maritza Ayala Trujillo (2021)** Realizó su investigación titulada “Educación Virtual y recursos didácticos tecnológicos Latacunga- Ecuador 2021” precedente a la obtención del título de cuarto nivel Magíster en Educación Básica; la cual tuvo como problemática el ¿Cómo resolver la educación virtual de los docentes y el uso de recursos didácticos tecnológicos? Siendo esta investigación de carácter cuantitativa; su objetivo general se detalla en la implementación de un programa de capacitación de docentes en la gestión virtual y la enseñanza y aprendizaje; donde utilizó para la recolección de datos el instrumento de encuesta la cual fue aplicada a los docentes de primaria de mencionada unidad educativa.

**Yuri Gutiérrez Córdova (2019)** Realizó una aportación investigativa titulada “Liderazgo directivo y su relación con el desempeño docente” tuvo como objetivo el estudio incidente entre el liderazgo y el desempeño docente donde expresa de manera escrita que existe la necesidad en el campo educativo la restauración de prácticas educativas, así como la estructura de los establecimientos donde se han incrustado novedosos desafíos con el justo no solo de renovar resultados educativos, sino más bien alcanzar el acomodo a nuevas necesidades de la comunidad; obteniendo en su artículo como conclusión que el liderazgo es la media que logra la inspiración y apoyo para el cometido de todo docente en su praxis y la mejora en la calidad de la organización.

**Ulises Vera Alvarado (2018)** Realizó su investigación titulada “Evaluación de procesos comunicativos gestionados por el entorno virtual de la Unidad Educativa Monseñor Francisco Dólera del cantón Daule -2018” previa a la obtención del título de Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo; dicho estudio tuvo como objetivo evaluar los procesos comunicativos en la gestión docente en entornos virtuales por lo que propone resolver la problemática del desarrollo de aprendizaje en entornos virtuales y la comunicación efectiva; donde se pudo concluir que de cierta manera

preexisten desatinos en la productividad y la pertinencia del entorno virtual, debilitando así los procesos comunicacionales y de aprendizaje.

La presente investigación consta con los siguientes antecedentes internacionales:

**Percy Arias (2020)** El presente trabajo de tesis titulado “Liderazgo de directores sobre la gestión educativa de calidad en las instituciones educativas de la UGEL” previo a la obtención del título de Magister en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas; mencionada investigación tuvo como objetivo de tesis en contribuir y mejorar la educación en el ámbito de los directores educativos; quien concluyó que el desarrollo y aplicación del liderazgo, en el campo personal y profesional, logran la mejora en el desempeño de directores, de manera sencilla permite la conducción de la Institución Educativa, favorece a optimar los niveles de la calidad de la gestión educativa.

**Belmonte, Pozo Sánchez , Fuentes Cabrera & Romero Rodríguez (2019)** Realizaron una labor investigativa titulada “Análisis del liderazgo electrónico y la competencia digital el profesorado de cooperativas educativas de Andalucía (España)” el objetivo abordado estableció la infiltración de tecnologías en la información, comunicación y educación es una convicción latente, sugiriendo que el profesorado acondicione un óptimo nivel adaptado a la competencia digital con interés de extender una praxis innovadora en el desempeño catedrático. Se vuelve relevante el adiestramiento de formación continua en escenarios tecnológicos que logren la mejora de destrezas en medios digitales. El manejo de liderazgo es un punto de partida crucial en los medios tecnológicos donde permita una dinamización e influencia de los profesionales hacia la formación, inclusión y aplicación de recursos innovadores en los espacios de aprendizaje.

**Castrejón Reyes & Peña Estrada (2019)** Realizaron una labor investigativa titulada “Liderazgo docente una oportunidad para afrontar los desafíos en el aprendizaje digital” donde delimitaron soluciones posibles que presenten necesidades educativas en un aprendizaje digital las doctoras expresan de manera escrita la importancia que rescata el liderazgo para enfrentar las exigencias ante un cambio obligado de un ambiente presencial a uno virtual o digital.



**Amparo Valencia (2018)** El trabajo de tesis titulado “La Gestión Educativa, Calidad del Trabajo y de los Servicios, en la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa Norte, 2015.” Previo a la obtención del título como Maestra en Relaciones Industriales con mención en Gerencia Estratégica De RRHH; donde releva la necesidad de estilo de gestión en instituciones educativas y por ende distinguir una gestión institucional de calidad es inexcusable que los servicios educativos sean de calidad; el cual ultimó que la eficacia de una organización desarrollada manifiesta el acatamiento de estos hitos de calidad educativa.

Actualmente se vive un apremio de cambio en entornos tecnológicos de manera constante y continúa teniendo la sociedad dos opciones se estanca o camina de la mano con estos cambios.

El psicólogo educativo Bertrand Regader (2019) sostiene que en las últimas décadas hemos pasado de un liderazgo jerárquico a la necesidad de contar con líderes ágiles, donde se precisa en su equipo la mirada de continua adaptación, con un liderazgo al servicio del mismo. Este líder ágil, debe serlo en un contexto digital y multi-generacional, en el que las herramientas ágiles están generando una auténtica revolución como filosofía de gestión.

A medida que la tecnología invade toda área resulta indispensable trabajar armónicamente con ella el campo educativo no queda excluido de ello, sostienen que un docente debe ser un líder aún más en ambientes virtuales líderes transformacionales Xavier Jiménez Plaza, (2022) que:

“Es meritorio que los educativos afiance objetividad, creatividad positiva accediendo a la elección de recursos tecnológicos que promuevan el razonamiento, la expresión oral y escrita, la indagación, la clasificación y uso de información”.

Acotando con lo descrito anteriormente el líder debe ser su autónomo de esta manera se tendrá rendimientos de líderes en el conjunto de la sociedad, cuando de líder se trata hablamos de la persona llámese individuo el líder será siempre líder no importa el miedo caso de ser todo lo contrario sería inexistente los coaching, conferencias etc.

- **Los factores del liderazgo inciden en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil.**

Refiere al intrínseco de valores de cultura social y su encaminamiento a saberes, los cuales se sustentan en tradiciones, nociones, relaciones y cuestionamientos; en torno al enfoque constructivista donde para Angela Castro (2021) menciona tal ideología apuntando “al trabajo de la sociedad y sus logros como cultura a partir del conocimiento perpetrado” dictamina el alcance de la sociedad a partir del trabajo de nociones de su habitual cultura social; mientras que, desde un enfoque socio crítico nos menciona Chiavenato Idalberto (2006) en el estudio de las “organizaciones la estructura y la conducta humana” crea el yacimiento del desarrollo organizacional. En el marco local nos refiere Cuenca (2018) en la localidad de Guayaquil donde surgió su investigación titulada “Liderazgo educativo, su importancia en la administración de la calidad educativa” demuestra cómo un liderazgo aplicado y ejercido logra la indagación de mejoras continuas en términos de calidad surgiendo una cultura organizacional de calidad a su vez, evolucionando en el área de manera orgánica. Por consiguiente, se ven relacionados dichos enfoques, dando pie al postulado donde el campo profesional logra el desarrollo de habilidades gracias al grupo social y su cultura, a razón del desarrollo en el campo este conlleva al crecimiento de varios saberes en los profesionales; la existencia de críticas sociales para un líder docente, se vuelve imprescindible, el manejar opiniones distintas en rutan el logro de adquirir nuevas competencias y con ello un nuevo nicho social.

Huamaní, Geraldo Campo, & Cueto, (2020) describe el liderazgo y su influencia.

“El liderazgo es una capacidad responsable del éxito o fiasco de los futuros pobladores. Mencionada tesis consiente la posición de que el liderazgo es el efecto del accionar de directivos y docentes, quienes, en el proceso formativo, forman a estudiantes”. (Pág.172.)

El dominio de nuevas competencias determina un antes y un después, a quien tome dicho reto se reconocerá que el trabajo emocional repercute en el logro motivacional del individuo un paso más allá y el cual da relevancia a la

autorregulación, actualización dando pie a precedentes palpables en una sociedad concretó por medio de un trabajo abstracto; con ello se logra relevar el impacto de una efectiva comunicación, una pertinente comunicación efectiva, el hallazgo de nociones motivacionales

Donde los factores de liderazgo logran infundir pertinentes objetivos en los individuos que se están formando, las incidencias de factores de liderazgo son llevadas por factores externos como el ambiente organizacional, cultura organizacional, perfiles del personal y factores sociológicos.

- **Los criterios de calidad de servicio inciden en el plan educativo nacional de Ecuador.**

Correspondiente con el Art. 22 de Ley orgánica de educación intercultural hace mención

Educación (2018) “El gobierno competente definirá estándares de calidad educativa su inercia viene dada por evaluaciones elaboradas por el INEVAL. Los modelos serán al menos dos: curriculares, referidos al rendimiento académico estudiantil y alineados con el plan educativo nacional; profesionales, referidos al desempeño de docentes, personal administrativo de las organizaciones educativas”.

Mediante designio ministerial 482, el sistema nacional de educación dispone estándares: de aprendizaje, gestión escolar, infraestructura y del cometido profesional donde circunscriben (profesionales docentes y directivos).

De acuerdo al sistema nacional de educación en el Art. 27 se define que en territorios ecuatorianos la educación debe ser de calidad; sugiere sus fundamentos que la calidad se dará en base de lo alcanzable, posibilidades que genere la sociedad.

Las normas ISO 9000 logra gestionar distintas bifurcaciones sobre una gestión de calidad lo que brinda dirección y herramientas para el ¿cómo lograrlo dentro de las organizaciones? asegurando sus servicios y productos cumplan los requerimientos de clientes y marchando en la constante mejora.

Para Sotelo Asef, Sosa Álvarez, & Carreón Gallegos, (2020) “La evaluación de desempeño es importante, pues esta se refiere a realizar seguimientos, medición del desempeño, análisis y evaluación de procesos y opiniones del cliente con el fin de implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados”.

La norma ISO 21001: referente al sistema de gestión para organizaciones educativas brinda oportunidad de solución gradual a la parte educativa, definiendo como primera línea la relación entre educandos, entidad educativa y demás interesados.

“ISO 21001 (2020) especifica requisitos y orientaciones de implantación, en adquisición y desarrollo de competencias mediante la enseñanza, aprendizaje, investigación, o cuando sus propósitos sea aumentar la satisfacción de los estudiantes u otros beneficiarios”.

La calidad que hoy en día se apremia a nivel educativo no tiene que ver con la calidad de una sociedad de hace tres años atrás puesto la sociedad post COVID-19 ha acelerado su ritmo continuo y estos se vuelven exigentes en todas sus áreas. Como bien lo indican Gadea Cavazos, Morquecho Sánchez, Pérez García, & Morales Sánchez (2021) para generar calidad sus principales promotores deben estar orientados para el alcance de una calidad.

“Consecuente a ello se exige componentes evaluativos de calidad en organizaciones educativas; volviéndose cada vez más necesaria; que sean transformadores y con suficiente fiabilidad y validez, fáciles de aplicar por los gestores educativos”.

Dentro del cambiante grupo social y su desarrollo se vuelve pertinente en el marco educativo se demuestre calidad de servicio donde: sus praxis, perfiles cognitivos, cobertura educativa, modelos de calidad se sometan al cuestionamiento, evaluación de criterios en marco a la calidad educativa según corresponda las leyes ecuatorianas; con ello se logra subsanar posibles contingencias a nivel de la organización efectuando relación al enfoque sistémico; donde describe Ulises Vera (2018) “la calidad educativa es lograda a través de la participación de los individuos que conforman la comunidad educativa” lo que se rescata sugiere la

autorregulación de manera independiente al marco legislativo, está debe marcar precedencia en el colectivo social del nicho educativo.

La calidad organizacional coteja variedad de categorías donde el aprendizaje se relaciona con el espectro pedagógico; es decir amerita el trabajo catedrático la búsqueda de nuevas estrategias abordaje en medios y desenvolvimiento virtual.

El determinar una calidad educativa implica el análisis de distintas áreas que crean un servicio y un ambiente educativo; examinada dentro de este contexto para Millalén (2018).

“La calidad se sugiere a indicadores (plan educativo, cuantitativo de docentes, infraestructura), procesos (horas de formación, práctica y trabajo emancipado) y resultados (tasas de aprobación/reprobación, retención, titulación e inclusión laboral).

Así mismo se coteja el autoconocimiento relacionándolo con el apoyo al educando y catedráticos de medios virtuales; es decir la actualización de estrategias según sea el medio y el abordaje debe ser de carácter investigativo previo del docente para la mejora de transmisión de información hacia los educandos.

Del mismo modo se coteja como base la organización dado a que el procesamiento y la gestión se encuentran estrechamente relacionado con el eje de toda organización; es decir un adecuado planeamiento de ejecución en una planeada línea de tiempo logra salvaguardar oportunamente el plan organizacional.

Los criterios de calidad educativa mantienen su propósito; este conlleva a la orientación, control y monitoreo de la gestión de los participantes de la comunidad educativa siempre sea este el camino a la mejora.

La disposición de materias para la elección de decisiones de políticas públicas con el cometido del alcance de calidad educativa se determina anualmente.

En el marco local la ciudad de Guayaquil previo a estudios de Gonzales Marielisa (2018) “Determinó la gestión educativa docente en el rendimiento de calidad” mencionado estudio define que no existe casualidad contundente de sus variables de estudio, más sin embargo recomienda la mejora de factores externos e internos para la mejora continua del desempeño laboral sujetando la idea de optimizar la

carga laboral que se da de igual manera en modalidades formales o no formales; los resultados que se levantan posterior a dicha investigación demuestra la influencia de la gestión educativa influyente en el rendimiento docente y la mejora de cambio drástico que se creó en mencionada organización.

Las realidades de la educación fiscal, fiscomisional y particular son distintas pero el objetivo es el mismo y sus gestiones de igual manera de esto nos hace mención en el Art. 27 de la LOI las gestiones educativas y todos sus miembros deben caminar en línea de la calidad estos deben prevalecer en una mejora continua.

Las unidades educativas en generalidades manejan una infraestructura óptima y de parámetros de calidad, a niveles docentes y directivos de igual manera; entonces donde surge la contrariedad y es que esta calidad no mantiene una continuidad de alguna manera surge un estancamiento holísticos en el área.

De esto también hace mención la LOI sus principios con la sociedad ecuatoriana y el rigor de garantizar el desarrollo holístico y la participación sin discriminación de procesos, programas, recursos que actúen de manera integral, pertinente, oportuna conforme a la educación.

El manejar líneas de calidad forja productos, servicios renovados logrando un impacto en la depreciación de valor la cual encamina al acrecentamiento de la rentabilidad financiera de la organización logrando una motivación colectiva en quienes hacen parte de dicha comunidad educativa.

La calidad concurre mientras los miembros del equipo poseen, comparten y practican un conjunto de valores, donde su cometido es satisfacer las necesidades del cliente.

Hablar de calidad de servicio educativo proyecta varios vectores que apuntan a un mismo punto, esto nos indica Vásquez (2020).

“Es un factor integral de calidad, cortesía, oportunidad y rapidez de atención; que permite cubrir expectativas de necesidad en cada servicio que amerite. La calidad de servicio ofrecida es evaluada por estudiantes en tanto se sientan satisfecho con lo obtenido”.

Un establecimiento educativo no deja de ser una organización que amerite una

administración donde acarreen procesos de gestión en este punto resulta ideal colindar los procesos que expone a su vez una gestión de calidad; esta refiere procesos de: planeación de calidad, control de la calidad y mejora continua de la calidad.

Mientras que para Espinoza Beltran P. , Prieto Galindo, Gómez, & Ochoa Nuñez (2020) Los principales opositores de la implementación de un sistema de Gestión de Seguridad en las instituciones educativas observan con criterio que la calidad, es un desarrollo que debe cumplir todo tipo de organización

“busca asegurar la efectividad y la eficiencia del manejo de los recursos, garantizando los más altos estándares de calidad en la producción de bienes o en la prestación de servicios. El concepto de calidad proviene directamente de un contexto económico y administrativo”.

Los criterios de calidad son marcados para dominios presenciales más sin embargo no se excepta otras modalidades lo que se apremia de primera mano es la calidad de educación sea cual sea el medio; para una gestión educativa virtual se propone la relevancia del instructivo diseñado de forma sistémica, confiable e integral a la adquisición de actualización de nociones y procesos; tales que brinde al docente una gestión virtual óptima y pertinente.

Entonces, los criterios de calidad a su vez fluctúan en la confiabilidad, validez, relevancia del servicio, plan educativo de ahí que el enfoque de contingencia de administración busca referir la escala de un trabajo de pertenencia en conjunto a los agentes educativos el ideal para el alcance trazable de objetivos perceptibles.

- **Los factores de liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil se articulan con los criterios de calidad de servicio específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.**

Estas se encuentran internas del marco de Buen Vivir.

Respeto de la diversidad étnica y pluriculturalidad.

Resguardo de los procesos y praxis, de instituciones educativas.

Por su lado, Duarte Hueros, Guzmán Franco, & Yot Domínguez (2018) mencionan sus perspectiva y relaciones disciplinarias del liderazgo educativo los cuales favorecen a la conexión del conocimiento necesario con las experiencias individuales y las prácticas colectivas.

“El liderazgo pedagógico, colinda con planes de instrucción inicial y continua; mencionada línea de desarrollo docente se vincula no solo al aprendizaje formal, sino también al informal y no formal”.

Para cada uno de los estándares se han creado criterios de calidad de acuerdo al nivel de logro de cada organización; para el logro de estos criterios se refiere a los actores educativos un apoyo de manuales donde a partir según los estándares serán los logros estos pueden encontrarse en allí se obtendrá medios de verificación, procedimientos sugerido, normativas en las que se ampara y los resultados esperados a partir de su implementación, dichas matrices se encuentran en el manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa.

La calidad concurre mientras los miembros del equipo poseen, comparten y practican un conjunto de valores, donde su cometido es satisfacer las necesidades del cliente.

Hablar de calidad de servicio educativo proyecta varios vectores que apuntan a un mismo punto, esto nos indica Vásquez (2020).

“En la calidad se integran varios valores, cortesía, congruencia y rapidez de atención; que permite cubrir expectativas de necesidad en cada servicio que amerite. La calidad de servicio ofrecida es evaluada por estudiantes en tanto se sientan satisfecho con lo obtenido”.

En un contraste Para Ramos Azcuy, Guerra Bretaña, & Roque Gonzáles, 2020 se agotaron esfuerzos para determinar, respaldar e implementar una línea idónea y común con márgenes internacionales para la gestión de un actual sistema de calidad educativa.

“Hoy por hoy la educación y sus diversas organizaciones, de gestión privada o pública, se estima que deben tener objetivos y principios de actuación



mancomunada; la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad que brinden productos y servicios educativos”.

Los estándares de calidad en la legislación ecuatoriana son enmarcados en distintos ámbitos correspondientes: educandos, profesionales del sistema y organizaciones.

Por otra parte, küester Boluda & Avilés Valenzuela (2021) disponen en su investigación facetas en su liderazgo.

“Facetas de generación, diseminación y resultados. Así, el estilo de liderazgo que adopte el docente va a motivar a los individuos hacia el trabajo efectivo, desarrollando e incorporando estrategias y prácticas docentes”.

El marco legislativo busca trazar objetivos de calidad en función a toda área que corresponda a la educación y el encaminamiento progresivo de la comunidad ecuatoriana. Los establecimientos educativos en nuestro país emergen innovadores enfoques y necesidades; ofreciendo a estos, soluciones de acuerdo al demandante cambio social, la pregunta es ¿qué tan oportuna resulta? En general, el emergente innovador modelo pedagógico actualmente se encuentra en ruta a la inclusión, eficiencia, calidad educativa y con ello un reconocimiento de avance y prestigio social; para el logro de lo encaminado según Edo (2020)

“Se debe prever un análisis y estudio de distintos factores como el andamiaje de proyectos pedagógicos, conocer la estructura de la organización, experiencias y prácticas educativas, abordaje de situaciones complejas, así como medidas educativas innovadoras para su transformación”.

Dicha comunidad y cumplimiento amerita una motivación estable por ello el gobierno provee insumos de gestión para la comunidad y su empoderamiento de calidad; por ello se ve monitoreado dichos insumos y progresos del sistema educativo.

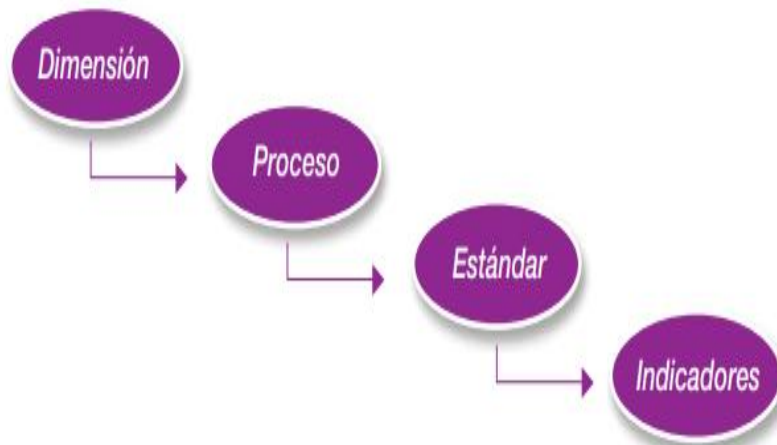
Con aportaciones experimentales nos indican Suárez & Rodríguez CC (2022) en su estudio que los educandos logran enriquecer sus conocimientos debido a sus motivaciones y el liderazgo que conlleva el profesor en el aula virtual.

“En el cual, la primordial gabela revela que las prácticas impactan positivamente en la ocupación del aula y, en definitiva, patentizar que medir las prácticas positivas se vuelve elemental para reformar el aprendizaje”.

**La gestión escolar (GE):** Busca definir el ideal de la gestión y prácticas que consientan la oportuna labor de una unidad educativa; logrando iniciar la evolución profesional del gremio que yacen en el área educativa.

Las realidades de cada organización son múltiples, aunque compartan los mismos objetivos y medios; no obstante, se precisa entablar acciones y planes de mejoras.

### GRÁFICA N° 1. GESTIÓN ESCOLAR



**Fuente:** [https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandaes\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandaes_2012.pdf)

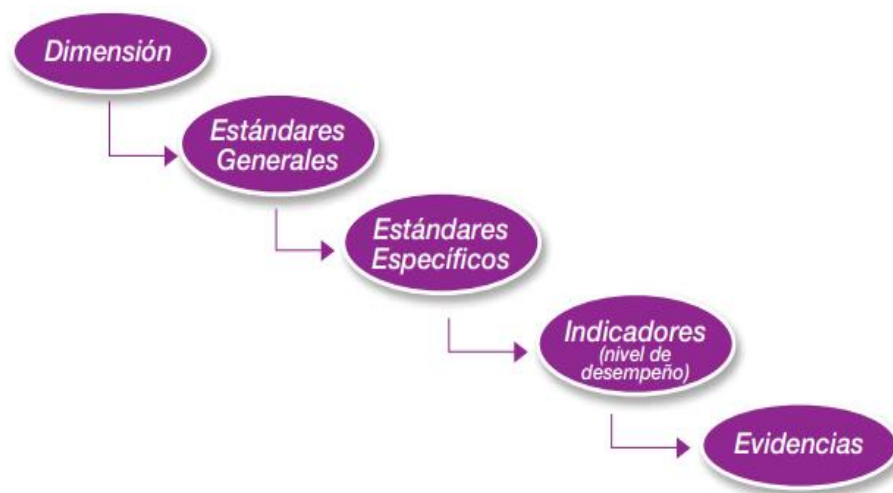
**Elaborado por:** Ministerio de Educación

Para ( Lorenzo Benítez , Alopín Aguavil, & Jurado Alava , 2021) toda clase debe estar previamente preparada para un desarrollo óptimo, para esto menciona de manera esencial la motivación.

“Donde lo principal es el deseo de aprender, las necesidades individuales y las perspectivas futuras que impulsan al individuo para que el proceso sea más rápido y efectivo, tomando en cuenta el vínculo con el tema de clase”.

**El desempeño profesional directivo (DI):** Detalla la acción necesaria para la optimización de la carga laboral de los directivos; direccionando, al campo administrativo, pedagógica y sistemas completos, etc.

**GRÁFICA N° 2. PROFESIONAL DIRECTIVO**



**Fuente:** [https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandaes\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandaes_2012.pdf)

**Elaborado por:** Ministerio de Educación

Sus cumplimientos: Guiar, autoevaluar y evaluar; esbozar y ejecutar estrategias de mejora continua; formación de los educandos en niveles iniciales, medio y continuos.

**Desempeño profesional docente (DO):** Determina características de logros y desempeños en perspectivas que van desde lo macro hasta lo micro en torno a la praxis, acercamiento, transferencia de la actualizada mecánica enseñanza-aprendizaje de calidad.

### GRÁFICA N° 3. DESEMPEÑO PROFESIONAL DOCENTE



**Fuente:** [https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandaes\\_2012.pdf](https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/03/estandaes_2012.pdf)

**Elaborado por:** Ministerio de Educación

Mientras que Martín (2019) nos propone que un líder virtual se vuelve potencialmente creativo e innovador convirtiéndose y desarrollador de nuevos retos digitales.

“Los caudales virtuales a los procesos de liderazgo, configuran un sendero de innovación orientado a procedimientos de creatividad y transformación, estos impulsan el cambio en su devenir. No obstante, es obligado aprovechar las oportunidades que las TIC's brindan” Pág. 3.

Entonces, en premisas el sistema educativo será de calidad en la medida que se brinde iguales designios y oportunidades a la sociedad ecuatoriana.

Los estándares que se plantean deben manejar las siguientes características:

- Ser objetivos.
- Referir objetivos trazables y medibles.
- Facilidad de entendimiento y ejecución.
- Contribuir a la línea educativa.
- Estar inspirados en ideales de la sociedad ecuatoriana.
- Homologables a estándares internacionales pero aplicables a la realidad de la sociedad ecuatoriana.

La organización y desarrollo de procesos de gestión establecen el modo en el que una unidad educativa brinda calidad en sus objetivos principales los educandos.

Palacios Mora (2021) determina en su investigación que:

“El docente debe tener conocimientos, habilidades, destrezas digitales y tecnológicas para el desarrollo de sus estudiantes de capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales, dentro de la cultura digital que impulse a la nueva sociedad del conocimiento, de cara a la globalización”.

El protagónico de los factores de liderazgo en medios laborales se releva a partir de una evolución alrededor de un enfoque de estigma sociocultural, nos menciona Chiavenato Idalberto (2006) “los principios de la eficiencia se determinan en los desafíos tomados, y la creatividad individual”. Siendo la experiencia del trabajo docente, la perspectiva administrativa, la calidad de servicio, el desarrollo y hallazgo de decisiones de mejoras continuas; el trasladar la motivación al conjunto colectivo divisa al líder su potencial en el área que se desenvuelva.

Dando paso a la teoría Herzberg donde se determina dos factores “la conducta de las personas en situación trabajo” encaminado a factores extrínsecos donde se visualiza “entorno al desenvolvimiento de personas abarcando condiciones dentro de las cuales estos desempeñan su trabajo”; es decir estos factores se vuelven inamovibles si se desea llegar a roles de factor líder donde se involucra la autorregulación, el crecimiento individual, reconocimiento profesional, políticas establecidas, objetivos determinados de satisfacción.

Se relacionan estudios y se releva el impacto de un liderazgo educativo en la gestión virtual y la calidad de servicio puesto Granda Marielista (2018) y Cuenca Bravo (2018) en sus estudios demuestran cómo se acoplan competencias abstractas y cómo estas repercuten de manera positiva, concretamente al medio educativo en las organizaciones, tanto educandos como a la sociedad en general. Por otra parte el enfoque que nos ofrece Chiavenato Idalberto (2006) la administración situacional desarrolla en conjunto un análisis de la organización y determina sus variables conscientes de sus circunstancias ciertas o inciertas; así mismo Espinoza Beltran P. L., & otros (2021) mencionan en su enfoque educativo la necesidad del individuo en la actualización; por lo cual la línea de la creatividad,

autorrealización de todo docente se vuelve indispensable frente a contrastes cambiantes existentes de la sociedad y las organizaciones modernas.

Los estudios de Riascos Hinostrizas & Becerril Arostegui (2021)

“Concluyen que es efectivo en cuanto promueve la participación de las personas, genera confianza en los participantes del equipo, incrementa la productividad y mejora las relaciones interpersonales en el sector educativo, desarrollando un Modelo de Estudio de **Liderazgo Educativo Docente**”.

- **Los factores de liderazgo en la gestión virtual docente que inciden en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.**

Concierno de la comunidad educativa el grupo de profesorado a cierta medida el cooperar entre la comunidad y el individuo profesional; el hallazgo de direcciones que encaminan a la calidad de nociones y como estas se retribuyen a la sociedad “el estímulo del docente hacia su educando es significativo para el logro de óptimos resultados” de esto hace mención Richard, Barba, & Otáñez (2020); sin embargo, el factor motivacional precedido de un líder con competencias de autorregulación, comunicación efectiva logra un aprendizaje, promueve el autoconocimiento en los involucrados alcanzando una estructura de organización en procesos de planificación y la gestión institucional.

Para los doctores Espinoza Beltran, Prieto Galindo, Rubio Gallego, & Ochoa Nuñez (2021) la calidad educativa radica no solo en procesos sino más bien en la función de desempeño de quienes brindan un servicio educativo:

“Se busca estimular la cooperación y comunicación entre las dimensiones pedagógica, administrativa y directiva, de modo que el estamento docente logre comprender la importancia de la función de los directivos y administrativos docentes en la prestación del servicio educativo”.

En el marco local, Cuenca (2018) demuestra por medio de investigaciones en la ciudad de Guayaquil en una organización educativa; la implementación de prácticas de liderazgo generó el cambio de búsqueda a nivel externos e internos en dicha

organización; cambios reflejados en el rediseño de la organización constituyendo una cultura colaborativa impregnando cualidades de confianza y respeto en la comunidad; a su vez generando compromiso, comunicación efectiva en su área y carta de presentación.

Como bien hace alusión Cuenca (2018) el manejar una socio cultura de liderazgo beneficia a la organización educativa esto convoca a transparentar a los involucrados sus compromisos, responsabilidades y el como conlleva a la conexión de sus objetivos.

Para Bonilla & Tello (2018) un líder virtual en el campo educativo cumple ciertas características, donde:

“Se observa que el líder **virtual** debe desarrollar características importantes para influir adecuadamente en la formación de los estudiantes, generando autonomía en su trabajo y motivando al desarrollo de los objetivos planteados en las clases, de hecho, a este proceso se le puede conocer como **liderazgo virtual**”.

Mientras que Muños Durán & Arias Gonzales, (2021) nos mencionan que el liderazgo virtual.

“Debe buscar el desarrollo individual y grupal, y habilidades relacionadas con los aspectos cognitivos para desarrollar el conocimiento, la aportación de ayuda, y la iniciación de ideas y habilidades relacionadas con la interacción social”.

Sujeto a esto, se relaciona la calidad y los factores de liderazgo dado a que estas logran infundir pertinentes objetivos en los involucrados que se están formando. Las incidencias de factores de liderazgo son llevadas por factores internos cómo perfiles de conductas y factores motivacionales, emocionales y sociológicos.

Parte de esto nos hace mención donde enfatiza (MINEDU, 2020) que la calidad tiene papel importante en los actores nuestro sistema educativo será de calidad en la medida en que dé las mismas oportunidades a todos, y en la medida en que los servicios que ofrece, los actores que lo impulsan y los resultados que genera contribuyan a alcanzar las metas conducentes al tipo de sociedad que aspiramos para el país.

La presente investigación maneja un paradigma formativo como base, el cual expresa que el estudio formal puede llevarse a cabo en los no formales según Acuña (2021) estos generarían competencias de reto en los profesionales como conocimiento en la práctica.

Mientras tanto el paradigma constructivista de Angela (2021) nos dice que esta maneja su teoría como cultura a partir del conocimiento perpetuado, es decir este enfoque asume el trabajo de aprendizaje como construcción del área mental a partir de la exploración de distintas competencias.

La garantía de un excelente servicio se ve reflejado en distintas direcciones y todas están encaminadas al entorno del estudiante como tal, así mismo, el enfoque que toma la presente investigación se direcciona a un paradigma conductista donde el estímulo del docente hacia su educando es significativo para el logro de óptimos resultados de esto hace mención (Richard, Barba, & Otáñez, 2020).

**Paradigma Sociocultural:** El individuo humano aprende por natura gracias a condiciones cognitivas y biológicas, a su vez este aprende de la relación con respecto a costumbres propias de sus antepasados y su medio cultural en el cual se desarrolla. El profesional docente en la actualidad se vio sometido al desarrollo de sus prácticas en ambientes no presenciales y logró en ellos la búsqueda y a su vez la obtención de nuevos saberes, habilidades y competencias en medios virtuales.

**Paradigma Socio crítico:** El profesional docente que se ve sometido al desarrollo de sus prácticas en medios virtuales se encuentra expuesto a una constante crítica de ideologías; el trabajo de una inteligencia emocional permitirá a los profesionales que por medio de dichas críticas lograr autonomía racional a través de estrategias, capacitaciones que transformen sus competencias y con ello sus praxis.

**Paradigma Sistémico:** corresponde al entendimiento de la sociedad como individuo en su desarrollo en la comunicación, cibernético y la teoría general de los sistemas; es decir la conducta se moldea correspondiendo a la situación social, donde todos somos parte del todo.



**Enfoque situacional de la administración:** logra el análisis interno de dicha organización y sus ambientes donde definen estándares relacionales y la configuración de sus variables; es decir, este enfoque busca el análisis de operación administrativo de dicha organización bajo condiciones determinadas e indeterminadas

**Enfoque contingencia de la administración:** la contingencia da lugar a sucesos ocasionales o inciertos donde maneja dependencias según sean las circunstancias presentadas; es decir, busca determinar diseños de operación frente a situaciones determinadas e infortunios para la contigua operación de la organización y con ello el reconocimiento de nuevos alcances.

Enfocados al nicho educativo la propuesta es la misma según lo sustenta el doctor.

Julio Álvarez Botello (2016) El liderazgo pedagógico promueve, por tanto, la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones y la responsabilidad en la puesta en marcha de las medidas de mejora, tratándose de un verdadero liderazgo compartido.

La inteligencia emocional o habilidades blandas se vuelve una gestión donde se precisa de manera autónoma liderarse y liderar a otras personas, el conocer y entender las emociones propias como individuo y la de otros formando así una contribución a la comunicación y mejora de relaciones en todos niveles.

La gestión educativa de calidad se da en equipo en cuanto a personal administrativo, directivos, docentes son roles cruciales quienes garantizan la calidad educativa en caracteres intangibles, a manera remota debe ser aún mayor la intervención de estos, en donde el docente lleva un papel principal.

### III. METODOLOGÍA

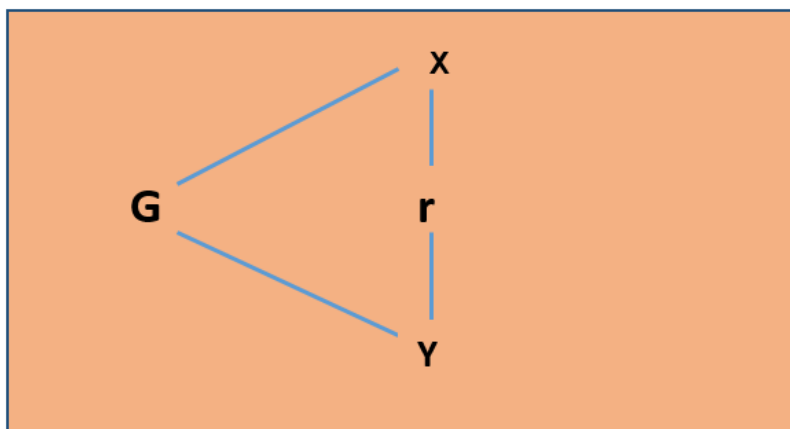
#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este estudio se enmarca en una investigación básica ya que busca reconocer la relevancia de los fenómenos de estudio de esta investigación; así mismo, su carácter cuantitativo debido al uso de recaudación y observación de información de datos que permiten la interpretación y análisis de bases numéricas; el actual estudio es correspondiente a una investigación descriptiva como sugiere Lopez Santiago (2022) dando lugar al uso de técnicas y herramientas cuantitativas.

La estructura de diseño corresponde al no experimental; manteniendo nuestras variables puras lo que nos enmarca una observación situacional donde ocurren los fenómenos del presente estudio; además es correlacional y descriptiva dado a la objetividad del actual estudio que es establecer la relevancia de la variable independiente relacionado a la variable dependiente; se haya dirigida en entablar la importancia de aspectos emocionales de acuerdo a la ejecución educativa de entornos virtuales de la actualidad moderna.

Obteniendo el diseño esquemático:

**GRÁFICA N° 4. DISEÑO METODOLÓGICO DEL PRESENTE ESTUDIO.**



**Elaborado por:** Luisa León Carvajal,2022.

**Fuente:** Levantamiento de información.

Siendo;

G= Gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil.

X= Calidad de Servicio

Y= Liderazgo Virtual Docente

R= Relación entre el liderazgo virtual docente y calidad de servicio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

El presente estudio corresponde a dos dimensiones siendo el liderazgo virtual la variable dependiente con sus categorías componentes motivacionales con su subcategorías motivación y desenvolvimiento virtual, componentes de autoconocimiento su subcategoría emplea recursos de manera estratégica, comunicación efectiva con su subcategoría interacción social y comunicación asertiva; por otro lado tenemos la variable independiente calidad organizacional con sus dimensiones aprendizaje y subcategorías relacionada aspectos pedagógicos en una educación virtual, el autoconocimiento y sub categoría relacionados con el refuerzo académico estudiantil y el de maestros involucrados en la educación virtual, la categoría de organización y su subcategoría de procesos relacionados con el programa de gestión y planificación institucional.

#### **Variable Independiente (X). - Calidad de Servicio.**

**Definición Conceptual:** Roberto & Vasquez Vera (2021) Correspondiendo a la calidad de servicio estas inciden en la labor que se presta en la organización educativa, en efecto se direcciona a medida de la capacidad de liderazgo docente en entornos virtuales; generando consecuencias en la calidad de servicio de la organización.

**Definición Operacional:** La variable de calidad de servicio presenta dimensión: Calidad organizacional la cual sujetará tres subcategorías:

motivación, desenvolvimiento virtual y componentes de autoconocimiento. El instrumento que se aplicó en el levantamiento de información resultó una encuesta; a través de google forms 20 preguntas correspondiendo a indicadores de autoconocimiento, aprendizaje, organización; se anexará evidencias de matriz de variables de operación y consecuente el cuestionario de la encuesta.

**Indicadores:** Dentro del presente estudio se direcciona a la categorización de componentes motivacionales donde se enfatiza en la motivación en el desenvolvimiento virtual y el acompañamiento de iniciar y participar en la elucubración del desarrollo profesional.

Así mismo, los componentes de autoconocimiento donde se emplearán recursos de manera estratégica se iniciará un proceso de evaluar, coordinar, planificar la enseñanza y el currículum educativo.

Finalmente se categoriza en el estudio la comunicación efectiva donde se vela la interacción social comunicación asertiva y capacidad de escucha.

**Escala de medición:** el presente estudio se adapta a una ordinal como escala de medición.

### **Variable Dependiente (Y). - Liderazgo Virtual.**

**Definición Conceptual:** Espinoza Inga (2022) menciona la relación existente en un líder de entornos virtuales se resuelve en dos direcciones el líder y su equipo, es decir basan sus influencias en ambas partes aflorando confianza, voluntad, comunicación efectiva alcanzando rutas específicas.

**Definición Operacional:** Para esta investigación se analizó información relevante y dirigida al liderazgo virtual en entornos virtuales, como la inteligencia emocional aporta al desarrollo de enseñanza en la educación en medio no formales, realidades de la actual sociedad. Se realizó a través de google forms un cuestionario de 20 preguntas, las cuales fueron contestables

responsablemente; se anexará evidencias de matriz de variables de operación y consecuente el cuestionario.

**Indicadores:** Dentro del presente estudio se direcciona a la categorización del aprendizaje catedrático afines de la educación virtual.

Así mismo, las relaciones con el apoyo al estudiante y el profesorado involucrado en la educación virtual; finalmente la organización donde se velan los procesos direccionados con la gestión institucional.

**Escala de medición:** el presente estudio se adapta a una ordinal como escala de medición.

### **3.3 Población**

La unidad educativa situada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador maneja una estructura acorde a la responsabilidad de calidad que permite el ministerio de educación ecuatoriana, no obstante, como bien compete la ideología del presente estudio del desarrollo de gestión docente en aspectos virtuales; el escenario de este estudio corresponde a áreas digitales.

El presente estudio de tesis corresponde a la influencia del liderazgo virtual en la gestión docente; de profesionales catedráticos de secundaria de la unidad educativa particular ubicada al sur oeste de Guayaquil – Ecuador.

Se tomó una población censal; donde se trabajó con un total de veintitrés docentes repartidos correspondiente al nivel de secundaria.

**Muestra.** - Donde se toma como muestra al mismo número, dado a que el número de encuestados es reducido Bosquez León (2020); como bien nos menciona en su aportación la licenciada D' Angelo (2018) “ Conjunto de individuos, elementos u objetos de fenómenos que puedan presentar cualidades susceptibles al análisis, cuestionamiento, estudio” pág. 2.

**TABLA N° 1. POBLACIÓN UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR**

<b>Secundaria</b>	<b>Estratos</b>	<b>Cantidad</b>
8 oct	Docente	8
9 eno	Docente	8
10 deci	Docente	7
Total		23

**Fuente:** Recolección de datos en la Unidad Educativa Particular.

**Elaborado por:** Luisa León Carvajal, 2022.

**Muestreo.** – A su vez, menciona D' Angelo (2018) indicaciones de la unidad muestral “Este corresponde al conjunto de elementos importados de la población que conforma dicha muestra” pág. 4.

Posterior a la determinación de la muestra que será precisa para la investigación, y el ser un muestreo probabilístico como lo mencionan en sus aportes (Cisneros Caicedo, Guevara García, Garcés Bravo, & Urdánigo Cedeño (2022) se accede al uso total de la población como muestra; que será usada para la ejecución de la encuesta hacia los docentes, basándose en las variables de este estudio y las pertinentes autoridades de la mencionada unidad educativa se procederá a realizar una encuesta direccionada a la recolección de datos.

**TABLA N° 2. MUESTRA DE UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR**

<b>Secundaria</b>	<b>Estratos</b>	<b>Cantidad</b>
8 oct	Docente	8
9 eno	Docente	8
10 deci	Docente	7
Total		23

**Fuente:** Datos de la fórmula.

**Elaborado por:** Luisa León Carvajal, 2022.

**Unidad de análisis.** - Así mismo, D' Angelo (2018) propone la contemplación para un análisis de estudio.

Criterios de Inclusión: D' Angelo (2018) "Se definen criterios que deberán tener los elementos en estudios" pág. 5.

Criterios de exclusión: D' Angelo (2018) "Se definen criterios cuya existencia imponen a no incluir como parte del estudio" pág. 5.

Criterios de Eliminación: D' Angelo (2018) "Se definen criterios cuya existencia es parte del estudio, no obstante se declinan del estudio" pág. 5.

La unidad de estudio de análisis mantuvo una población censal; donde se trabajó con un total de veintitrés docentes repartidos correspondiente al nivel de secundaria; la cual corresponde a la totalidad; por ende, no fue necesario discurrir los criterios de exclusión.

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

La metodología de estudio ejecutada en el presente trabajo investigativo corresponde a técnicas como la observación, encuesta al grupo de tutores desde una vía digital siendo este google forms basándose en la aportación que nos hace Cisneros Caicedo & otros (2022) "se deberá utilizar procedimientos estandarizados para la obtención de referencias certeras" y estas son las más usuales y recomendados para dichas recolecciones.

La validez del instrumento que se aplicará en este cotejo de información será valorada por un juicio de expertos; donde tres profesionales con grados académicos de cuarto nivel examinan y analizan a detalle el instrumento y su relación con los objetivos, variables, dimensiones del presente estudio; se anexará evidencia del juicio de experto.

Para confiabilidad del instrumento a aplicar se realizó una prueba haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach el cual comprobó un valor de  $\alpha = 0.92$  resultando así el instrumento de alta confiabilidad; este deja en manifiesto que es fiable proceder a la aplicación de la población objetiva del presente estudio.

### **3.5 Procedimientos**

Quienes participan en la aportación de datos relevantes para la finalidad del presente estudio corresponde a la comunidad estudiantil donde se encuestaron a docentes encargados del área secundaria correspondientes al grupo catedrático.

Se acordó la consecuente encuesta entre la investigadora y los académicos correspondientes a la institución educativa donde se compartió un enlace digital; con el cometido de obtener datos relevantes para la finalidad del presente estudio y darle la relevancia propuesta anteriormente entre el primer y segundo capítulo.

Dicha encuesta y el análisis fueron expuestas en tablas con su paráfrasis correspondiente.

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

El estudio metódico aplicado en esta investigación se da a partir del desarrollo de las encuestas posterior a la tabulación y al arrojamiento de datos utilizando herramientas digitales como Microsoft Excel que permite el cotejo estadístico y gráficos de diseño; posterior se someterá a un análisis e interpretación; siendo pertinente y direccionado al tema de estudio.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Se precisó para este estudio el desarrollo de aplicación del instrumento, consideraciones e indicaciones de los aspectos éticos solicitados tales como: el respeto, la confidencialidad y anonimato de los encuestados del lugar en el que



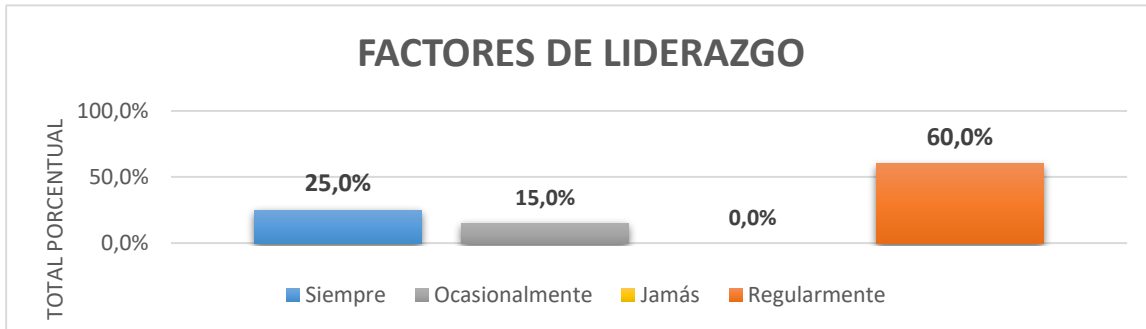
desempeña su labor y de quienes dirigen la unidad educativa; con dicho grupo se mantuvo un encuentro y contacto mediante WhatsApp donde se les informó las finalidades del presente estudio; así mismo, la socialización se dio primando el respeto y la reserva del entorno y los involucrados.

Se respetarán todos los derechos de autoría de investigaciones y teorías utilizadas para el desarrollo de este estudio.

## IV. RESULTADOS

### 1. ¿Cumple con los factores de liderazgo docente?

GRÁFICA N° 5. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

TABLA N° 3. LIDERAZGO VIRTUAL

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	5	25,0%
Regularmente	12	60,0%
Ocasionalmente	3	15,0%
Jamás	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

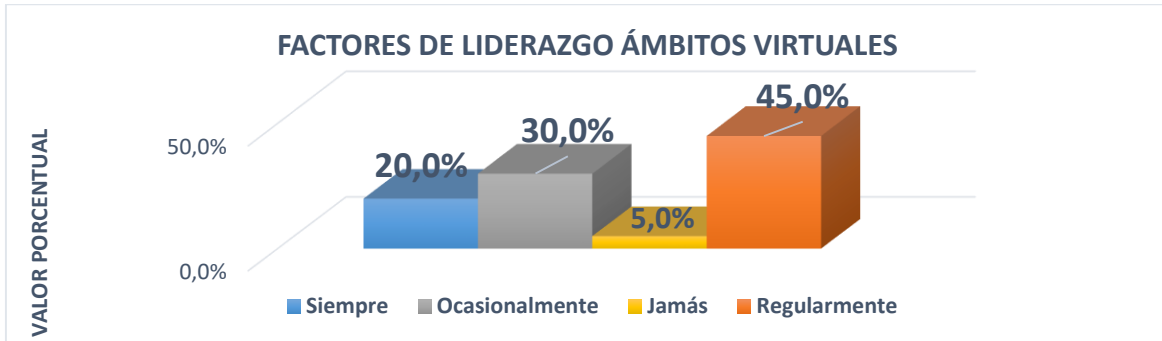
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

#### Interpretación:

Se puede visualizar como mayormente la población no cuenta con una línea sobre la cultura de factores de liderazgo docente; lo que es resultante de un meritorio capacitación sobre el área en inteligencia emocional y sus factores motivacionales. Dado a que tan solo el 25% de estos afirman cumplir con tales factores y el restante con menos frecuencia indican cumplir con dichos factores.

2. ¿Considera usted existentes los factores de liderazgo docente en ámbitos virtuales?

**GRÁFICA N° 6. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 4. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	4	20,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	6	30,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

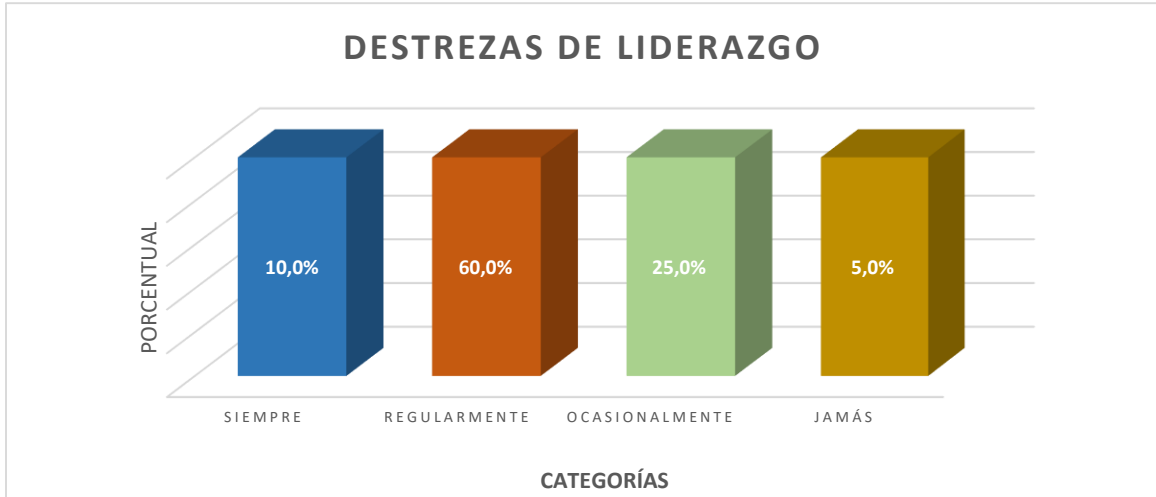
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

Se interpreta que poco más del cuarto de la población reconoce los factores de liderazgo en el desempeño de sus clases; manejan cierto liderazgo que como docentes manejan en su perfil profesional, el cual se lleva a los educandos. Mientras tanto con una diferencia del 30% de la población determinó que pocas veces logran denotar los factores de liderazgos y de frecuencia más a menudo el 45% considera en su labor existentes mencionados factores correspondientemente al restante este no considera existente; concluyendo, se vuelve apremiante la actualización de nociones referente a la inteligencia emocional, liderazgo, y el autoconocimiento dentro de los docentes de secundaria.

3. ¿Se aplican destrezas de liderazgo en la gestión virtual del docente?

**GRÁFICA N° 7. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 5. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	2	10,0%
Regularmente	12	60,0%
Ocasionalmente	5	25,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

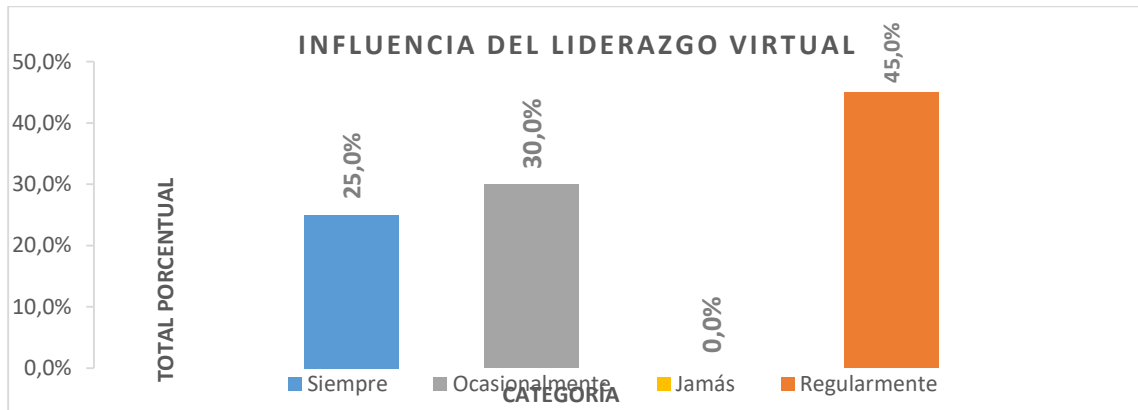
**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

La población encuestada determinó en su mayoría regularmente encontrar destrezas aplicadas o determinadas en sus estrategias de trabajo virtual; para el 25% pocas veces son aplicadas dichas destrezas el restante indica no utilizar dichas destrezas.

4. ¿Considera usted influyente el liderazgo virtual docente en la calidad de servicio?

**GRÁFICA N° 8. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 6. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	5	25,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	6	30,0%
Jamás	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

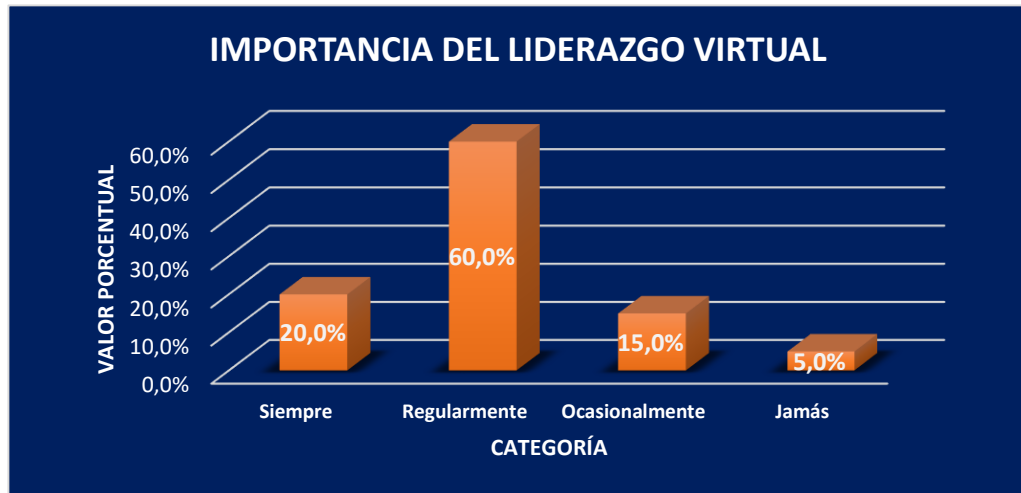
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

Se analiza que dentro de la población encuestada existe poca información sobre el alcance e importancia que se obtiene aplicando conocimiento oportuno sobre el liderazgo en áreas concretas de docencia llevadas a cabo en espacios digitales.

5. ¿Considera imprescindible el liderazgo docente en la gestión virtual educativa?

**GRÁFICA N° 9. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 7. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	4	20,0%
Regularmente	12	60,0%
Ocasionalmente	3	15,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

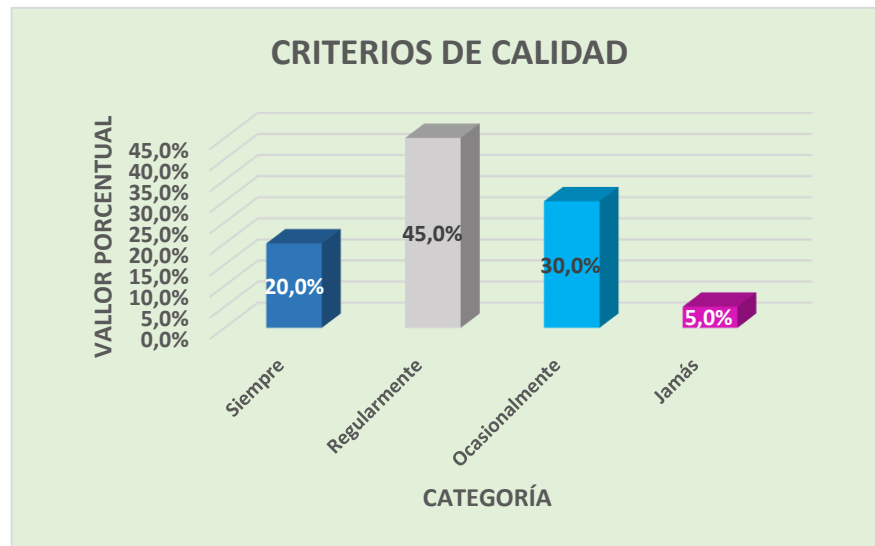
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

La mayor parte de los encuestados determinan una duda ante la pregunta realizada, donde se refleja la falta de conocimiento de factores motivacionales aplicados en la enseñanza del nicho virtual; siendo consecuente a la anterior pregunta determinada.

6. ¿Reconoce criterios de calidad de servicio en la unidad educativa?

**GRÁFICA N° 10. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 8. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	4	20,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	6	30,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

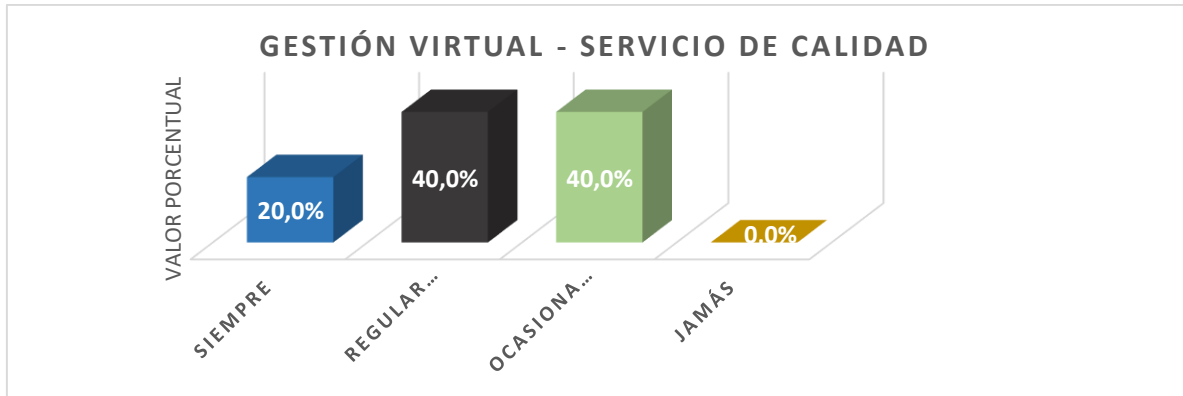
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

Obtuvo una mayor respuesta dentro de los encuestados un 45% indican que de manera no constante reconocer mencionados criterios de calidad; para el 30% indica en minoría al anterior pocas veces reconocer dichos criterios en los entornos virtuales; existe en su contraparte porcentual de los encuestados alguna desactualización o desinformación dirigida al tema encuestado.

7. ¿Cumple la gestión virtual docente con el servicio de calidad brindado?

**GRÁFICA N° 11. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 9. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	4	20,0%
Regularmente	8	40,0%
Ocasionalmente	8	40,0%
Jamás	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

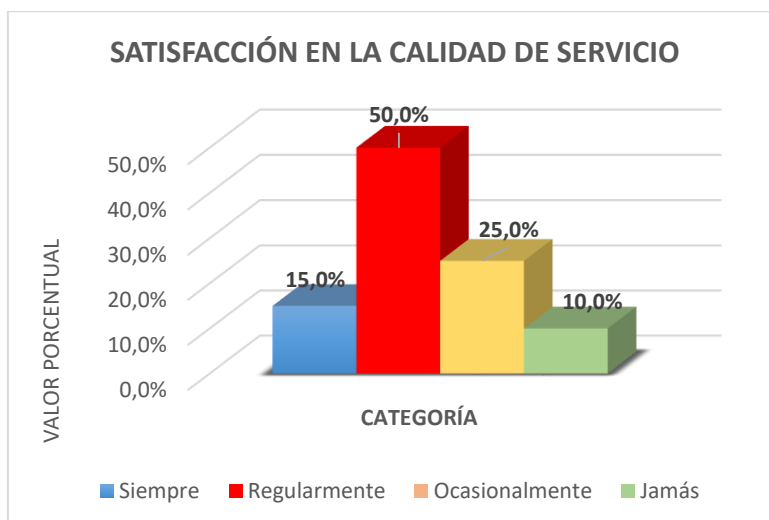
**Interpretación:**

Los datos arrojados indican que un 20% de docentes determinan cumplir con una calidad educativa en gestiones virtuales; para el 40% indica una regularidad de corresponder a tales servicios frente a ellos un de frecuencia correspondiente al 40 porcentual de pocas veces cumplir dichos requerimientos; se prevé que la mayor parte de la población desde su perfil académico realiza correspondencia de la calidad que brinda.



8. ¿La calidad de servicio de la unidad educativa satisface sus criterios?

**GRÁFICA N° 12. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 10. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	3	15,0%
Regularmente	10	50,0%
Ocasionalmente	5	25,0%
Jamás	2	10,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

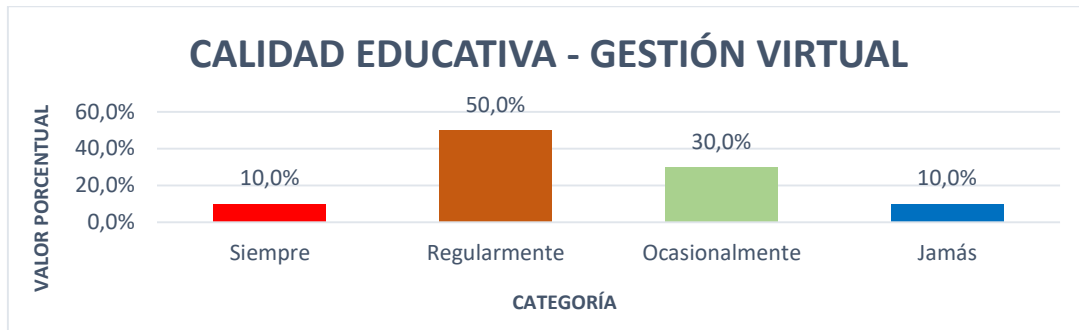
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

Se analiza que en su gran parte de la población encuestada se divide de manera entre un 50% no de manera constante pero sí paulatinamente sentirse satisfecho a la calidad educativa y un 25% indica pocas veces sentirse satisfecho con la calidad que se mantiene en la unidad educativa; para el 15% en minoría se siente satisfechos a determinados criterios de calidad para el restante no se encuentran satisfechos; dichos datos se someten al entendimiento de manera individual y sujeta a gustos precisos y a su vez generalizados del criterio de calidad que se presta.

9. ¿Puede usted percibir calidad en el servicio educativo en la gestión virtual docente?

**GRÁFICA N° 13. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 11. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	2	10,0%
Regularmente	10	50,0%
Ocasionalmente	6	30,0%
Jamás	2	10,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

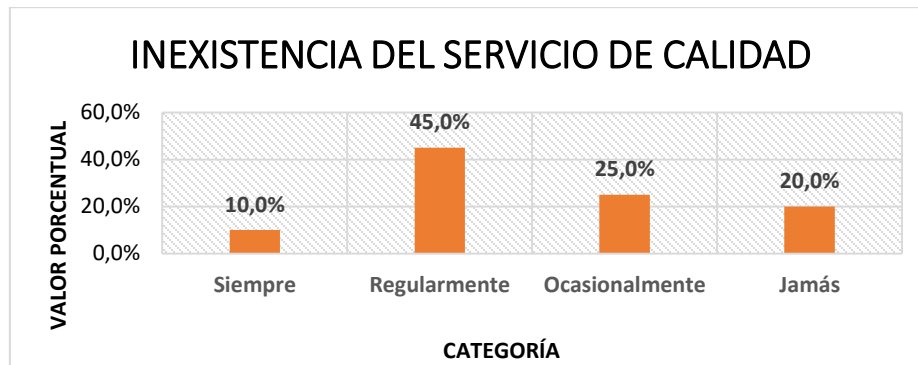
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

Posterior a la tabulación se determina mediante análisis con un porcentual del 30% se encuentra en desconcierto, duda ante la calidad del servicio en entornos virtuales; consecuente al 10% otorga respuesta a la falta de calidad de enseñanza académica en entornos virtuales por parte de los docentes; coincidiendo en minoría el 10% de la población se siente segura de la existencia de los criterios de calidad en sus designios frente a ellos un 10% en el otro extremo este no percibe calidad de servicio en los entornos virtuales.

10. ¿Determina inexistente la calidad de servicio en la unidad educativa?

**GRÁFICA N° 14. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 12. SERVICIO DE CALIDAD**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	2	10,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	5	25,0%
Jamás	4	20,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

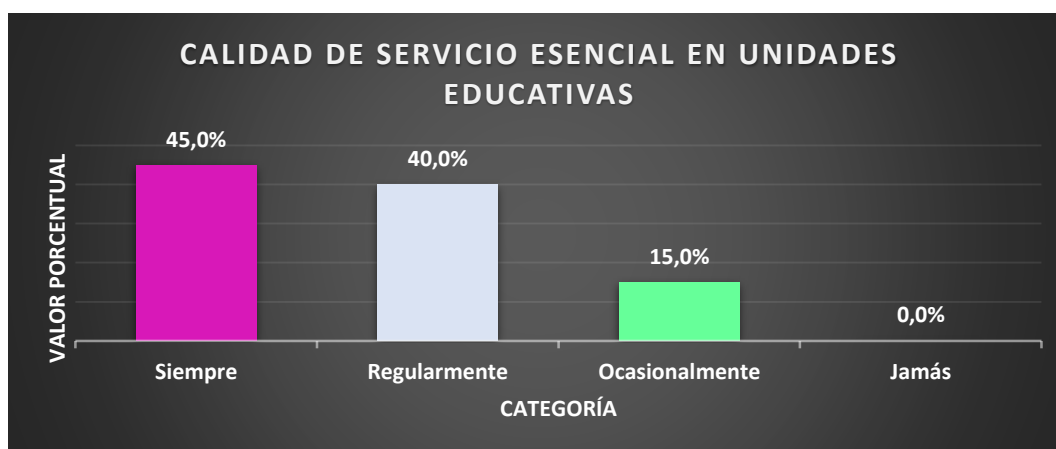
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

Mediante análisis el 45% de la población encuestada determina que les resulta voluble la inexistentes en cuanto a calidad del servicio se ofrece en la unidad educativa correspondiente; más sin embargo el 25% de la población corresponde a una cuestionable indecisión por debajo un 20% indican no encontrar inexistencia en cuanto calidad de servicio lo que se solo el 10% determina irreconocible una labor de calidad dentro de mencionada educación; lo que se analizó es que esta exista pero no se tiene como una cultura, misión y visión de manera independiente a las exigencias de leyes ecuatorianas.

11. ¿Es esencial el manejo de calidad de servicio en las unidades educativas del Ecuador?

**GRÁFICA N° 15. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 13. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	9	45,0%
Regularmente	8	40,0%
Ocasionalmente	3	15,0%
Jamás	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

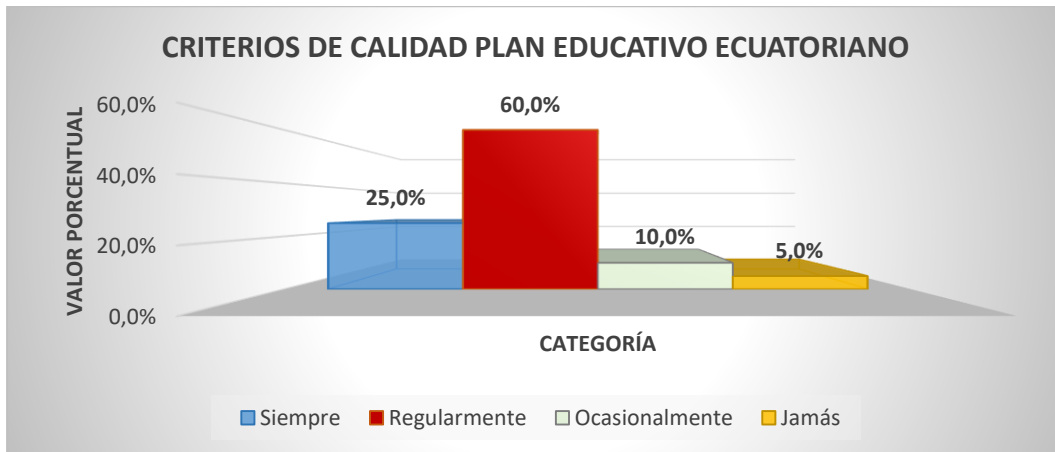
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

De acuerdo a datos arrojados el 45% de docentes indica que reconoce la importancia de una calidad de servicio para el otro frente es que sólo el 40% paulatinamente reconoce la importancia de calidad que se estima en el plan educativo ecuatoriano en minoría sólo el 15% es voluble dichas nociones.

12. ¿Aplica criterios de calidad de servicio específicos determinados dentro del plan educativo nacional ecuatoriano?

**GRÁFICA N° 16. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 14. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	5	25,0%
Regularmente	12	60,0%
Ocasionalmente	2	10,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

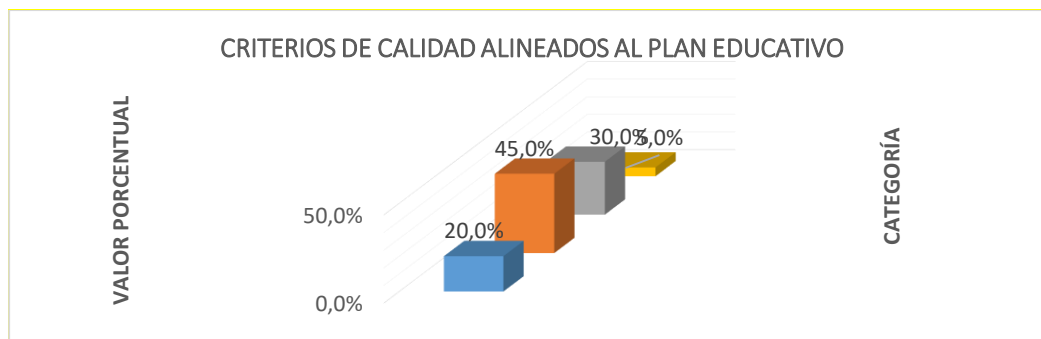
**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos se analiza que la mayor parte de la población se encuentran en una indecisión con respecto de si en la unidad educativa se aplica de manera radical criterios de calidad como se estipula en el gobierno ecuatoriano; para otro 25% se afirma que esto se cumple puntualmente respecto al plan y misión de gobierno para el 10% pocas veces se aplican dichas precisiones y para el 5% esto se vuelve inexistente.

13. ¿Considera usted que los criterios de calidad de servicio de la unidad educativa se apegan a los criterios de calidad del plan nacional educativo ecuatoriano?

**GRÁFICA N° 17. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 15. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	4	20,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	6	30,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

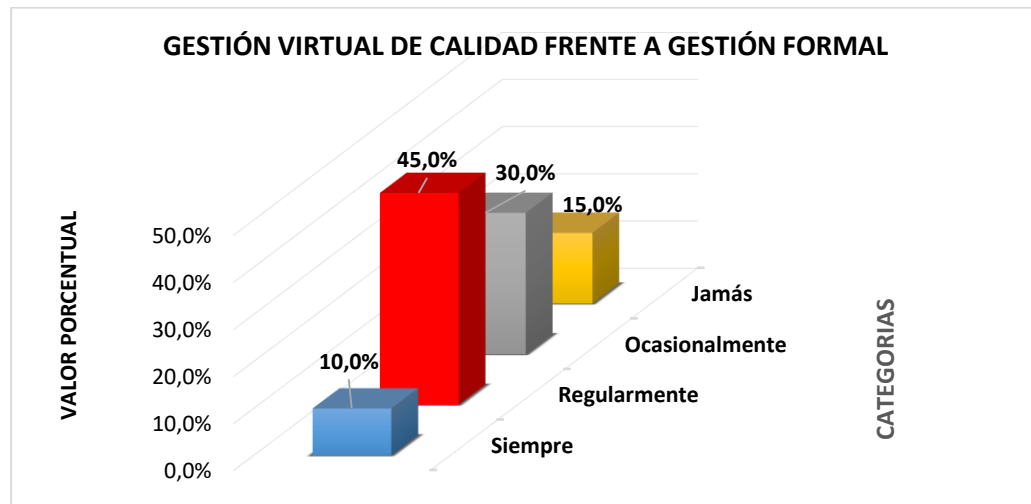
**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

De acuerdo a los encuestados el 45% de esta población dictaminó que regularmente se encuentran alineados los criterios de calidad que debe cumplir un establecimiento educativo dentro del territorio ecuatoriano; para el 30% de los mismos ocasionalmente logran cumplir los parámetros pertinentes o al menos estimados por las leyes ecuatorianas; solo el 5% de docentes sugirió de no encontrarse alineados a la calidad educativa que rige en el país; siendo un porcentaje pequeño que responde siempre ha encontrarse alineados a la calidad educativa y todas sus dimensiones como se lo plantea en el plan nacional educativo ecuatoriano.

14. ¿Considera usted que el servicio de calidad es mayormente palpable en gestiones virtuales al contrario de una gestión docente formal?

**GRÁFICA N° 18. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 16. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	2	10,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	6	30,0%
Jamás	3	15,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

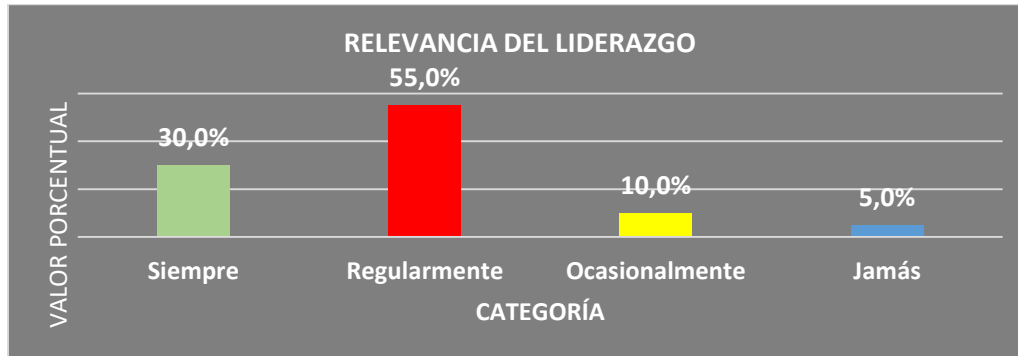
De acuerdo a los datos tabulados; se analiza que el 15% de esta población mencionan que no se vuelve visible la calidad de servicio en modalidades virtuales; para el 30% de mencionada población logra determinar su duda correspondiente a la novedosa gestión que se generó en tiempos de cuarentena para el 45% algo más positivos indican que les resulta evidentes los rasgos de calidad en la gestión virtual; para un tajante y pequeño porcentaje de los encuestados docentes determinan el 10% hallar calidad en medios digitales.

Esto lleva al investigador formular sobre si se tiene adecuada información y abordaje de ejecución sobre factores motivacionales.



15. ¿Considera usted significativo el liderazgo docente que se maneja en una gestión virtual?

**GRÁFICA N° 19. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 17. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	6	30,0%
Regularmente	11	55,0%
Ocasionalmente	2	10,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

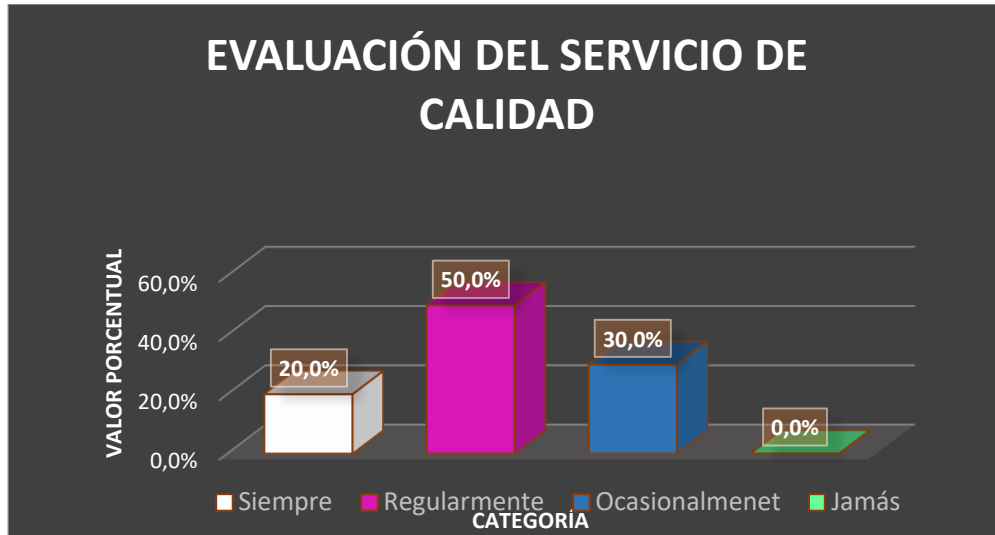
**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

El 55% de docentes consideran significativo el liderazgo docente en una gestión virtual; mientras que, el 35% dictamina incertidumbre ante la pregunta propuesta, el 25% restante se analizó que no se considera prioridad el factor motivacional de un líder en la enseñanza no formal desarrollada en áreas virtuales.

16. ¿Cumplen con parámetros de evaluación del servicio de calidad en la unidad educativa?

**GRÁFICA N° 20. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 18. CALIDAD DE SERVICIO**

Siempre	4	20,0%
Regularmente	10	50,0%
Ocasionalmenet	6	30,0%
Jamás	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

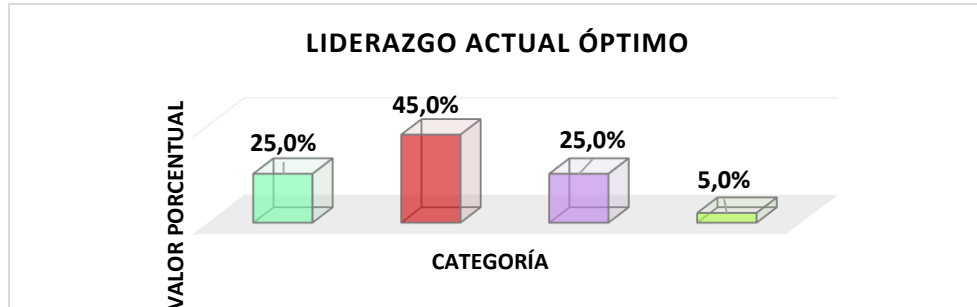
**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.  
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

El 50% de los docentes respondió de manera afirmativa mientras que el 20% de la población contrastó dicha respuesta; a su vez la población restante reflejada en el 30% determina incertidumbre entorno al marco de la pregunta; lo que surge cuestionable para el investigador de sí: reconocen la existencia de los mismos.

17. ¿Es óptimo el liderazgo actual de la gestión virtual docente de acuerdo a los criterios de calidad educativo?

**GRÁFICA N° 21. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 19. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	5	25,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	5	25,0%
Jamás	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

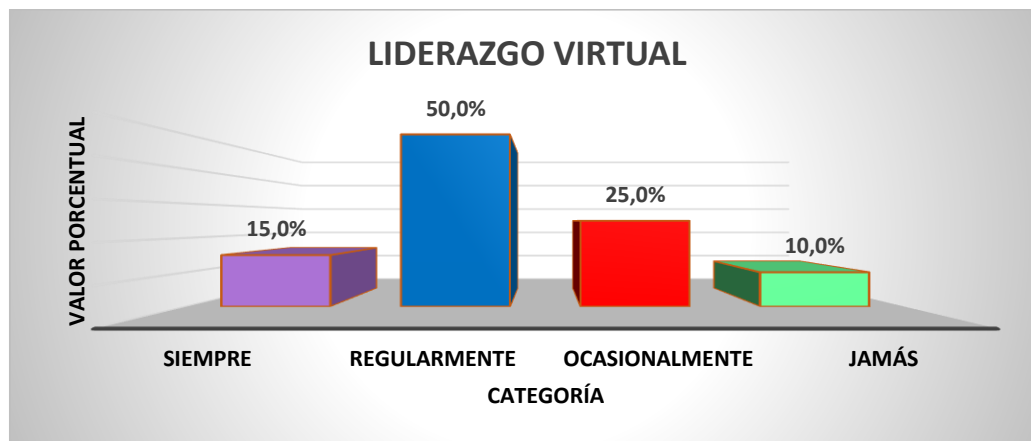
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

### **Interpretación:**

Se analiza que el 45% de encuestados considera regularmente óptima la gestión virtual que se logra en el mencionado establecimiento educativo; lo que da pie al trabajo que se lleva en el presente trabajo de investigación en relevar la importancia y los alcances de un líder docente en los entornos virtuales; tan solo el 25% dictamina encontrarse en un nivel deseado de calidad educativa frente al otro 25% donde un paso más alejada a la anterior estimación está pocas ocasiones le resulta óptimo el trabajo de liderazgo y por ende que exista ciertos rasgos de calidad solo para el 5% de los docentes está óptima gestión de liderazgo es imperceptible.

18. ¿Considera usted que el liderazgo en la gestión virtual docente actual alcanza satisfactoriamente al servicio de calidad?

**GRÁFICA N° 22. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 20. LIDERAZGO VIRTUAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	3	15,0%
Regularmente	10	50,0%
Ocasionalmente	5	25,0%
Jamás	2	10,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

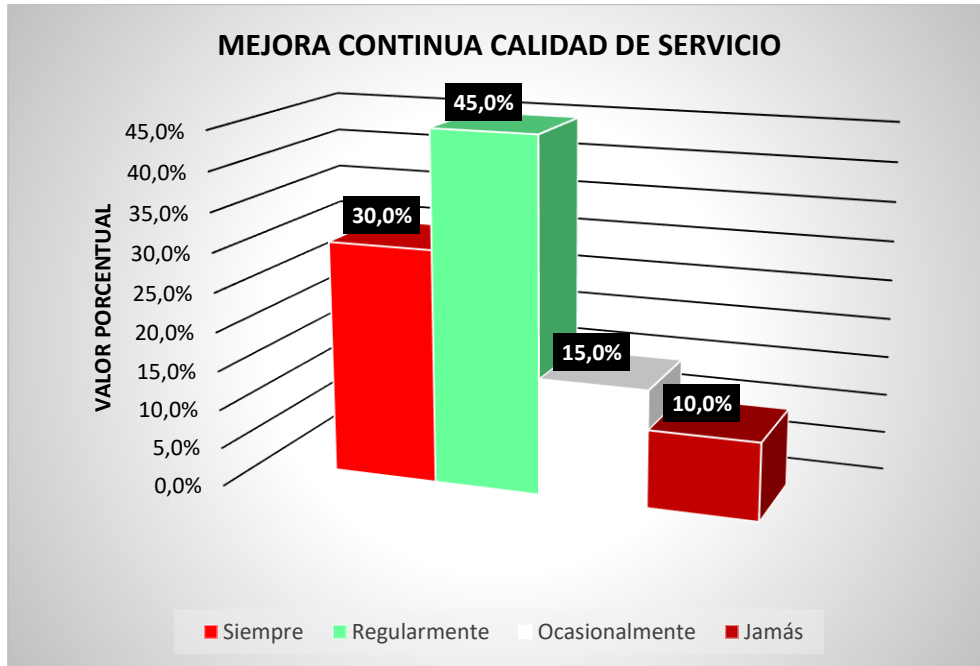
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

De manera consecuente se refleja que el 50% de docentes; no logra percibir, palpar con seguridad y positivismo un trabajo ejecutado con liderazgo con alcances de calidad; mientras que, el 25% determina de manera parcial se logre una satisfactoria calidad según como corresponda la misión de la unidad educativa y los lineamientos de calidad que se precisa en marco de leyes ecuatorianas; para el 10% restante no logra determinar si la existencia satisfactoria de los servicios de calidad tratantes en la unidad educativa.

19. ¿Considera usted que la calidad de servicio con respecto a la gestión virtual docente se encuentra en una mejora continua?

**GRÁFICA N° 23. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 21. CALIDAD DE SERVICIO**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	6	30,0%
Regularmente	9	45,0%
Ocasionalmente	3	15,0%
Jamás	2	10,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

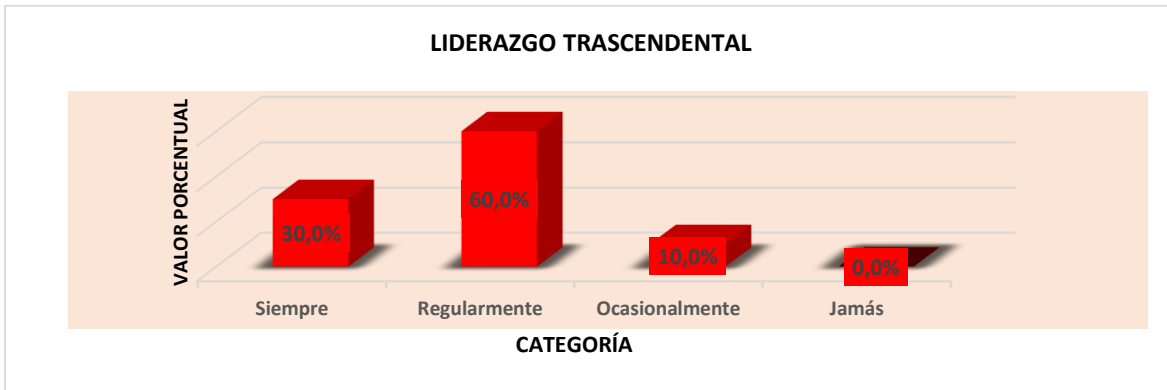
**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:**

La población determinó en un 45% que el liderazgo en la gestión docente se encamina a cambios positivos continuamente; a partir de estos resultados se analiza el restante tomando que, solo el 30% de los encuestados considera que se trabaja en el logro de calidad en los entornos virtuales se puede sugerir que solo está minoría se encuentra en capacidad de trabajar con eficiencia sobre esa mejora continua; el 15% de docentes se analiza que se encuentran alejados de mencionadas mejoras seguido con el 10% donde se percibe una tajante respuesta que nos lleva al siguiente extremo del punto inicial y es para mencionados docentes no se tiene y menos se trabaja en la marcha de una calidad educativa en los entornos virtuales.

20. ¿Considera usted que el liderazgo en la gestión virtual docente es trascendental de manera positiva en la calidad de servicio de los educandos?

**GRÁFICA N° 24. ESTADÍSTICA Y TABULACIÓN**



**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**TABLA N° 22. LIDERAGO TRASCENDENTAL**

Respuestas	Frecuencia	Total Porcentual
Siempre	6	30,0%
Regularmente	12	60,0%
Ocasionalmente	2	10,0%
Jamás	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Levantamiento de información de los encuestados.

**Elaboración:** Luisa León Carvajal.

**Interpretación:** Consecuentemente dentro de los encuestados se analizó una división de mayoritariamente con respecto a la pregunta planteada donde el 60% establece que el liderazgo es trascendental en labor docente es favorable para la labor del gremio educativo; más no se recibe como un camino seguro y positiva para las nociones de los educandos; contrarrestando el otro 30% que este sí percibe como una firme estrategias para el abordaje trascendental del labor docente para con los educandos y la sociedad mientras que el 10% de la población resultó aún más alejada sobre el liderazgo virtual docente y su gestión trascendental donde ambas partes surgirían beneficiarías.

## V. DISCUSIÓN

Posterior a la información recolectada en el anterior capítulo, se da lugar en este capítulo en discurrir entre las variables de estudio direccionando a teorías presentadas en este estudio; se indica la síntesis de influencia en línea del objetivo general planteado en una unidad educativa en Guayaquil, mediante el uso de coeficiente Spearman dando un resultante de  $Rho=0,915$  donde se describe una moderada relación y su relevancia de  $0,009 < 0,05$  por ende se expone la anulación de la hipótesis nula aceptando la hipótesis donde se expone la influencia del liderazgo docente en la gestión virtual sobre la calidad de servicio.

Definiendo en cuanto al objetivo general este es potencialmente influyente como labor inicial del docente el manejo de un currículum y estrategias ideales dirigidas al desempeño en medios virtuales de una unidad educativa en Guayaquil; con respecto a la población estudiada sus limitantes se dan a falta del trabajo justamente de nociones blandas y el cómo abordar en la educación virtual.

Resultados similares a este estudio propone Bósquez (2020) en Guayaquil Ecuador, determinó el impacto influyente de la calidad educativa en el liderazgo virtual docente haciendo uso de estadígrafos; concluyó que para el manejo y aseguramiento de una calidad de servicio en medios virtuales es necesario un manejo de liderazgo por parte de docentes como premisa en el engranaje de la comunidad educativa de mencionada locación de estudio.

Considerado el primer objetivo de este estudio, identificar los factores del liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil.

De acuerdo al plan de gobierno para educación básica y bachillerato en la:

### Dimensión A: Dominio Disciplinar y Curricular

- Amplitud de conocimiento de la pedagogía de la disciplina que entrega, teorías y estudios científicos.



#### Dimensión B: Gestión del Aprendizaje.

- Compendia y diseña recursos pedagógicos.
- Genera un clima de buen vivir, origina el diálogo.
- Diagnostica necesidades educativas en los educandos.

#### Dimensión C: Desarrollo Profesional.

- Se actualiza continuamente en temáticas con directa relación a su labor entorno a su realidad y la de los educandos.
- Aplica experiencia y conocimientos aprendidos en las distintas situaciones de los educandos.

#### Dimensión D: Compromiso Ético.

- Fomenta en los educandos la cabida de acción autónoma de manera colectiva respetando diversidad cultural, individualidad y necesidades especiales.

De acuerdo a lo descrito anteriormente y al levantamiento de información realizado en capítulos anteriores estos se logran de manera parcial puesto que en el ámbito virtual existen breches para el logro total de mencionados factores.

De estos aspectos nos menciona Arias (2020) el desarrollo profesional se encuentra encaminada a la autorregulación constante del gremio profesional solo así se enruta a una labor cual sea la competencia y el escenario; en el apoyo a la labor virtual se pierde y se gana en amplitud del entorno de pericia en como y con que se domina los espacios.

Considerado el segundo objetivo de este estudio, identificar los criterios del servicio de calidad específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.

En referencia a lo que dispone el gobierno ecuatoriano a cargo del área educativa el ministerio de educación MINEDU (2018) la calidad de servicio se divide en cuatro fases administrativa, pedagógico, convivencia participación escolar y cooperación, seguridad social; tomando el objetivo que compete este estudio; el docente, debe ser descriptor de competencias, nociones, destrezas y prácticas del desempeño que logre asegurar el aprendizaje del estudiante y la moderna sociedad; a su vez cualifique su labor.

Así mismo, nos menciona Amado-Salvatierra (2018) en su marco metodológico el cual propone una calidad central como visión del plan propuesto y la misión central dividida en su comentada por todos los participantes que competen al dicho estudio menciona y asegura que el conocimiento y práctica de dicha noción lograría un aprendizaje pertinente del propuesto proyecto educativo.

Considerado el tercer objetivo de este estudio, articular los factores de liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil con los criterios de calidad de servicio específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.

El estándar de calidad MINEDU (2018) en cuanto al desempeño docente establece características y prácticas que encima de tener dominio del área, este deberá cumplir con otros perfiles tales como el uso de pedagogía variada, autorregulación, relación altamente estable y estrecha entre participantes alumnos-padres de familia, ética profesional. Sin embargo, se puede determinar que dichos estándares son oportunos en términos generales; pero el cómo se determinan de manera específica en un estudio virtual este no discurre en el currículo, entonces sería aun mayormente idóneo estimarlo en el currículo ecuatoriano de la educación general básica y bachillerato.

Como bien lo indican Gadea Cavazos, Morquecho Sánchez, Pérez García, & Morales Sánchez (2021) para generar calidad sus principales promotores deben estar orientados para el alcance de una calidad.

“Consecuente a ello se exige componentes evaluativos de calidad en organizaciones educativas; volviéndose cada vez más necesaria; que sean transformadores y con suficiente fiabilidad y validez, fáciles de aplicar por los gestores educativos”.

Considerado el cuarto objetivo de este estudio, evaluar los factores de liderazgo en la gestión virtual docente que inciden en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.

Correspondiente a este objetivo se evalúa qué factores de liderazgo se encuentran en dimensiones B, C, D no logra la unidad educativa de manera total como lo

propone el currículo nacional afectando estos a la calidad de estándares que propone el ministerio de educación ecuatoriano en cuanto a sus divisiones gestión pedagógica donde se ve afectada su enseñanza – aprendizaje, consejería estudiantil aún más viéndose afectada en su calidad la división convivencia participación escolar y cooperación donde se ven paralizadas las habilidades de participación para el desarrollo social del lugar que toma estudio a la presente investigación.

En su investigación Belmonte (2019) “El manejo de liderazgo es un punto de partida crucial en los medios tecnológicos donde permita una dinamización e influencia de los profesionales hacia la formación, inclusión y aplicación de recursos innovadores en los espacios de aprendizaje”.

En síntesis, Xavier Jiménez Plaza (2022) “Es meritorio que los educativos afiance objetividad, creatividad positiva accediendo a la elección de recursos tecnológicos que promuevan el razonamiento, la expresión oral y escrita, la indagación, la clasificación y uso de información”.

Los resultados obtenidos dan pie a futuras intervenciones de investigación y planteamientos de teorías, estudios e hipótesis de manera que se pueda encaminar las nuevas necesidades que se validen dentro de una educación virtual formalmente estimada y descrita en el currículo nacional de educación ecuatoriana.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye que existe influencia entre la variable independiente sobre la dependiente siendo la calidad de servicio donde el error estándar de estimación pertenece al 0,569 con R cuadrado de 0,323; por lo que se reconoce su influencia de manera moderada de la variable calidad de servicio sobre el liderazgo docente en la gestión virtual.

Los factores de liderazgo en todo su estudio y competencia se encuentran de manera intrínseca en el perfil profesional educativo; más, sin embargo, se concluye que esta no tiene la relevancia propia aplicada en el ejercicio educativo por parte de la comunidad educativa.

Finalmente, la calidad de servicio es permeable dado a que siempre estará sujeta a cambios y nuevas ramificaciones que harán parte de su estructura y competencias gracias a la demanda de la sociedad y la ruta cultural; debido a esto se concluye que una participación y labor correspondiente a una formación de calidad que direcciona a una idónea sociedad se emprende desde un punto holístico, intrínseca en lo social y cultural, adaptándose a lo que enmarque a una realidad existencial.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos correspondiente a la organización educativa dirigir su atención a la planificación curricular del cómo será el abordaje impartido de enseñanza y a su vez centralizar su misión y visión como organización educativa que apuesta a la formación virtual de los educandos.
- Se recomienda al directivo correspondiente a la organización educativa en Guayaquil crear y promover incentivos en sus docentes para el aprendizaje continuo y la enseñanza de calidad.
- Se recomienda a los educadores de la organización educativa adaptarse al medio digital desde un punto holístico donde involucrándose generen confianza, con ello acceso libre que logre la mejora de la comunicación y la transmisión de conocimientos.
- Se recomienda a los educadores de la organización educativa trabajar de manera individual y autónoma en cognitivos positivos con la finalidad de potenciar sus actitudes profesionales para que esto no repercuta bruscamente en situaciones de cambio; logrando así relaciones de calidad en su desempeño.
- Se recomienda a los educadores de la organización educativa capacitarse en relación a cómo crear y emplear factores motivacionales de acuerdo al rango de edad de la población y sus intereses con el objetivo de mejorar su comunicación y transmisión de conocimientos.
- Se recomienda a los educadores de la organización, involucrarse de manera autónoma en la formación enseñanza-aprendizaje de los educandos en medios virtuales hallando herramientas, técnicas, metodología de estudio, propio para el alcance de logros de dichas enseñanzas de calidad.

## REFERENCIAS

1. Lorenzo Benítez , R., Alopín Aguavil, A. M., & Jurado Alava , M. I. (2021). RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS PARA MEJORAR EL PROCESO DE . *Didáctica y Educación.* , 51-67.
2. 21001, I. (2020, Mayo 22). *ISO Tools*. Retrieved from Excellents: <https://www.isotools.org/2020/05/22/iso-21001-sistemas-de-gestion-para-organizaciones-educativas/>
3. Acuña, B. P. (2021). El paradigma educativo universitario competencial y tecnológico. *REVISTA INTERNACIONAL DE PEDAGOGÍA E INNOVACIÓN EDUCATIVA*, 265.
4. Amado-Salvatierra, H. G. (2018, May 31). *SEMANTIC SCHOLAR*. Retrieved from Formalización de un marco metodológico para la implementación de un proyecto educativo.: <https://www.semanticscholar.org/paper/FORMALIZACION-DE-UN-MARCO-METODOLOGICO-PARA-LA-DE-Amado-Salvatierra-Gonzalez/1ce63ace3cfedb61392ea3f9da46201f877aa427>
5. Angela, C. (2021, Enero 01). *EBSCO Awakening sociocultural*. Retrieved from EBSCO Awakening sociocultural: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=2bd05b63-4269-4305-9b2d-7081ac476737%40redis>
6. Angelo, S. B. (2018). *Repositorio UNNE*. Retrieved from [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/PUBLACION%20Y%20MUESTRA%20\(LicAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/PUBLACION%20Y%20MUESTRA%20(LicAngelo).pdf)
7. Arias, P. R. (2020). *Repositorio UNSA*. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12373/SEhuarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Belmonte, J. L. (2019, Junio 15). *DIALNET*. Retrieved from DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023166>

9. Bonilla, C. M., & Tello, I. (2018). *EBSCO*. Retrieved from Universidad Autónoma De Madrid (UAM), 4. Obtenido de Universidad César Vallejo: Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=295e8f1f-38da-4873-bb6e-85b19e4793d7%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.E89B34FF&db=edsbas>
10. Bosquez. (2020). *Repositorio UCV*. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49751/Bosquez\\_LDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49751/Bosquez_LDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Castrejón Reyes, V. &. (2019, Junio). *Revista INNOVA ITFIP*. . Retrieved from <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/72/138>
12. Cisneros Caicedo, A., Guevara García, F., Garcés Bravo, J., & Urdánigo Cedeño, J. (2022). *UCV*. Retrieved from [https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/285268/mod\\_resource/content/1/Lectura%2010.pdf](https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/285268/mod_resource/content/1/Lectura%2010.pdf)
13. Córdova, Y. G. (2020, Abril). *Ciencia y Educación revista científica*. . Retrieved from Obtenido de <http://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/22/37>
14. Cuenca, F. B. (2018). *Tecnologico Bolivariano*. Retrieved from ITB Repositorio: <https://www.pedagogia.edu.ec/public/docs/9e9e17f6f84145fc5d33bb93c905f793.pdf#:~:text=El%20liderazgo%20educativo%20se%20identifica%20por%20ofrecer%20un,en%20los%20resultados%20de%20aprendizaje%20de%20las%20instituciones>.
15. Diana, B. L. (2020). *Repositorio UCV*. Retrieved from UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49751>

16. Duarte Hueros, A., Guzmán Franco, M. D., & Yot Domínguez, C. (2018 Enero 1). Contributions of blended learning training to teacher . *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 167.
17. Edo, E. P. (2020, Diciembre 17). *Tesis Doctorales en Red*. Retrieved from Consideraciones sobre la calidad y éxito educativos en las instituciones escolares de educación obligatoria: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/671658#page=16>
18. Educación, S. N. (2018). *Ministerio de Educación*. Retrieved from Estándares de calidad: <https://educacion.gob.ec/estandares-calidad-educativa/>
19. Espinoza Beltran, P. L., Prieto Galindo, W. A., Rubio Gallego, C. A., & Ochoa Nuñez, M. (2021, Agosto 02). *Leadership, quality and education. Quality management systems in educational institutions*. Retrieved from Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lang=es)
20. Espinoza Beltran, P., Prieto Galindo, L. A., Gómez, N. M., & Ochoa Nuñez, M. (2020, Diciembre 02). *Assurance of educational quality in the context of a rule of social law*. Retrieved from Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000600209&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600209&lang=es)
21. Farías, P. (2019). *Repositorio UCV*. Retrieved from Calidad Educativa y desempeño docente.: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38916>
22. Gadea Cavazos, Morquecho Sánchez, Pérez García, & Morales Sánchez. (2021, Julio 26). *Scielo*. Retrieved from Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1578-84232018000300011&lang=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1578-84232018000300011&lang=es)



23. Huamaní, L. P., Geraldo Campo, R., & Cueto, H. (2020). Liderazgo y su influencia.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178/15872>, 172.
24. Idalverto, C. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Interamericana: Mc Graw-Hill.
25. Inga, S. d. (2022). *Repositorio UCV*. Retrieved from Repositorio Universidad César Vallejo:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78352/Espinoza\\_ISDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78352/Espinoza_ISDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. J, A. A. (2018). *Repositorio UCV*. Retrieved from Modelo didáctico para contribuir a la mejora de procesos de enseñanza – aprendizaje en entornos virtuales en la Universidad Señor de Sipán modalidad a Distancia en la Región Lambayeque:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30085>
27. Julio, Á. B. (2016). Diagnóstico del liderazgo educativo en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. . *Revista investigación Educativa.*, 55.
28. küester Boluda, I., & Avilés Valenzuela, M. E. (2021 Septiembre 1). El estilo de liderazgo y la orientación al mercado: Su repercusión en la satisfacción en el trabajo del docente universitario. *GCG: Globalización, Competetividad & Gobernabilidad*, 64-79.
29. Lopez, S. A. (2022). *UCV repositorio*. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78196/Arrunategui\\_LAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78196/Arrunategui_LAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Marielista, G. G. (2018). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Retrieved from Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40811/Gonz%C3%A1lez\\_%20GLM.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40811/Gonz%C3%A1lez_%20GLM.pdf)

31. Maritza, A. T. (2021). *Repositorio UTC*. Retrieved from Universidad Técnica de Cotopaxi : <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/7725/1/MUTC-000977.pdf>
32. Martín, C. T. (2019). *El liderazgo virtual en los ecosistemas educativos*. Retrieved from Edmetic, 8(2), 1-16. doi:: <http://dx.doi.org/10.21071/edmetic.v8i2.12004>
33. Millalén, F. V. (2018, Diciembre). *Scielo*. Retrieved from Revista electrónica Educare: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-42582018000300001&lang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582018000300001&lang=es)
34. MINEDU. (2020). *ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2020-00054-A* . Retrieved from <https://educacion.gob.ec/w>
35. Mora, M. L. (2021, Diciembre 1). *EBSCO*. Retrieved from Universidad César Vallejo: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=295e8f1f-38da-4873-bb6e-85b19e4793d7%40redis>
36. Morales Vergara, I. T. (2018, Febrero). THE EDUCATIONAL LEADERSHIP OF THE UNIVERSITY OF GUAYAQUIL. *Conrado*, 109-116. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n63/1990-8644-rc-14-63-109.pdf>
37. Muños Durán , H., & Arias Gonzales, J. L. (2021, Noviembre). *EBSCO*. Retrieved from Universidad César Vallejo: EBSCO: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=295e8f1f-38da-4873-bb6e-85b19e4793d7%40redis>
38. O'Leary, M. S. (2019). *ResearchGate*. Retrieved from The role of leadership in prioritising and improving teaching and learning in further education: [https://www.researchgate.net/publication/333601650\\_The\\_role\\_of\\_leadership\\_in\\_prioritising\\_and\\_improving\\_teaching\\_and\\_learning\\_in\\_further\\_education](https://www.researchgate.net/publication/333601650_The_role_of_leadership_in_prioritising_and_improving_teaching_and_learning_in_further_education)


39. Ramos Azcuy, F. J., Guerra Bretaña, R. M., & Roque Gonzáles, R. (2020, Mayo 11). *Scielo*. Retrieved from Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000100017&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000100017&lang=es)
40. Regader, B. (2019). *psicologia y mente*. Retrieved from <https://psicologiaymente.com/entrevistas/josep-puyelo-lider>
41. Riascos Hinostrozas, L. E., & Becerril Arostegui, I. (2021). *EBSCO*. Retrieved from Liderazgo Educativo Docente: <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=8&sid=295e8f1f-38da-4873-bb6e-85b19e4793d7%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=152781759&db=fua>
42. Richard, P., Barba, L., & Otáñez, N. (2020). *EBSCO*. Retrieved from <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=2bd05b63-4269-4305-9b2d-7081ac476737%40redis&bdata=JmxhbmMc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsdoj.3cf018b117747caaea341cc1b61f5a8&db=edsdoj>
43. Roberto, M. A., & Vasquez Vera, D. A. (2021, 03). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Retrieved from Repositorio UG: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54709/1/BFILO-PBA-21P17.pdf>
44. Santiago, A. L. (2022). *Repositorio UCV*. Retrieved from Repositorio Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78196>
45. Sotelo Asef, J. G., Sosa Álvarez, M. C., & Carreón Gallegos, E. (2020, 18 Noviembre). *Scielo*. Retrieved from Validation of the performance assessment instrument of a quality management system at a higher education institution:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672020000100135&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100135&lang=es)

46. Suárez, L. M. (2022). *UN ESTUDIO EXPLORATORIO SOBRE EL IMPACTO DEL NEUROMARKETING EN ENTORNOS VIRTUALES DE APRENDIZAJE*. Retrieved from Vivat Academia, 25(155), 1-16.: <http://dx.doi.org/10.15178/va.2022.155.e1391>
47. Tate, D. G. (2018, Febrero). *Social Science in Government*. Retrieved from [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/680306/Teaching\\_\\_leadership\\_and\\_governance\\_in\\_Further\\_Education.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/680306/Teaching__leadership_and_governance_in_Further_Education.pdf)
48. Ulises, V. A. (2018). *Repositorio UTPL*. Retrieved from Universidad Particular Técnica de Loja: <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22942/1/Vera%20Alvarado%20c%20c3%81ngel%20Ulises.pdf>
49. Valencia, A. G. (2018). *Repositorio UNSA*. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7129/RIMgavaa2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
50. Vásquez, K. C. (2020, Abril 01). *EBSCO*. Retrieved from <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=295e8f1f-38da-4873-bb6e-85b19e4793d7%40redis>
51. Xavier Jiménez Plaza, M. U. (2022, Enero 31). *Dialnet*. Retrieved from Transformational leadership and its impact on: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292492>

# ANEXOS

## Validación de Instrumento: Expertos.


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FICHA EVALUACIÓN DE EXPERTO**


**Título de investigación:** "Liderazgo virtual docente y calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil – Ecuador"

**Instrucciones:** Este instrumento, sirve para que el experto evaluador; evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X					
4. Organización	Existe una organización																					X					
5. Suficiencia	lógica entre sus ítems Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																					X					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					X					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X					

Guayaquil, Julio 2022.

**Calificación numérica:** 900  
**Calificación cualitativa:** Excelente



**Firma experto evaluador**

**Nombre:** Elberth Rolando Fajardo Ronquillo  
**DNI:** 0909779290

**Título:** Mgs. Universitario en formación internacional especializada del profesorado en orientación educativa  
**Institución donde labora:** Ministerio de Educación Asesor Educativo zona 5

**E-mail:** rolando.faron@hotmail.com  
**Celular:** +593 9895 72537



FICHA EVALUACIÓN DE EXPERTO

Título de investigación: "Liderazgo virtual docente y calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil – Ecuador"

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el experto evaluador; evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	0	11	21	31	41	51	61	71	81	91	100			
ASPECTOS DE VALIDACIÓN																				
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X	
4. Organización	Existe una organización																		X	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

5. Suficiencia	lógica entre sus ítems Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.																		X
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		X
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		X

Guayaquil, Julio 2022.

Calificación numérica: 900

Calificación cualitativa: Excelente

-firma experto evaluador

Nombre: Karina Elizabeth Moreno Jiménez

DNI. 0916745185

Título: Magister en Diseño Curricular

Institución donde labora: docente de la Unidad Educativa "Enrique López Lascano"

E-mail: karimj\_1976@hotmail.com

Celular: +593 982870502



FICHA EVALUACIÓN DE EXPERTO

Título de investigación: "Liderazgo virtual docente y calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil – Ecuador"

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el experto evaluador; evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Table with 7 columns: Indicadores, Criterios, Deficiente (0-20), Regular (21-40), Buena (41-60), Muy Buena (61-80), Excelente (81-100), and OBSERVACIONES. Rows include 1. Claridad, 2. Objetividad, 3. Actualidad, and 4. Organización.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Table with 7 columns: Indicadores, Criterios, Deficiente (0-20), Regular (21-40), Buena (41-60), Muy Buena (61-80), Excelente (81-100), and OBSERVACIONES. Rows include 5. Suficiencia, 6. Intencionalidad, 7. Consistencia, 8. Coherencia, and 9. Metodología.

Guayaquil, Julio 2022

Calificación numérica: 900

Calificación cualitativa: Excelente

Handwritten signature of Zaida Liliana Balarezo Zambrano

Firma experto evaluador

Nombre: Zaida Liliana Balarezo Zambrano

DNI: 0916350347

Título: Msc. Escritura y Alfabetización

Institución donde labora: MINEDU Ecuador

E-mail: zaly.777@hotmail.com

Celular: 0992627244

**INSTRUMENTO: ENCUESTA**

Lugar \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_

Hora: \_\_ : \_\_

Si	No	Tal vez
1	2	3

**Hipótesis:** El liderazgo virtual del docente influye de manera determinante en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.

Incógnitas	1	2	3
1. ¿Conoce usted los factores de liderazgo docente?			
2. ¿Considera usted existente factores de liderazgo del docente en ámbitos virtuales?			
3. ¿Se aplican destrezas de liderazgo en la gestión virtual del docente?			
4. ¿Considera usted influyente el liderazgo virtual docente en la calidad de servicio?			
5. ¿Considera imprescindible el liderazgo docente en la gestión virtual educativa?			
6. ¿Conoce usted los criterios de calidad de servicio de la unidad educativa?			
7. ¿Cumple la gestión virtual docente con el servicio de calidad brindado?			
8. ¿La calidad de servicio de la unidad educativa satisface sus criterios?			
9. ¿Puede usted percibir calidad en el servicio educativo en la gestión virtual docente?			
10. ¿Considera usted inexistente la calidad de servicio en la unidad educativa?			
11. ¿Conoce usted los criterios de calidad de servicio específico en el plan educativo nacional de Ecuador?			
12. ¿Considera usted que los criterios de calidad de servicio de la unidad educativa se apega a los criterios de calidad del plan nacional educativo de Ecuador?			
13. ¿Conoce usted la importancia de manejar criterios de calidad de servicio en las unidades educativas de Ecuador?			
14. ¿Considera usted que el servicio de calidad es mayormente palpable en gestiones virtuales al contrario de una gestión docente formal?			
15. ¿Considera usted significativo el liderazgo docente que se maneja en una gestión virtual?			
16. ¿Conoce usted parámetros de evaluación del servicio de calidad de una unidad educativa?			
17. ¿Considera usted que el liderazgo en la gestión virtual docente actualmente es óptima?			
18. ¿Considera usted que el liderazgo en la gestión virtual docente actual alcanza satisfactoriamente al servicio de calidad?			
19. ¿Considera usted que el liderazgo en la gestión virtual docente se encuentra en una mejora continua?			
20. ¿Considera usted que el liderazgo en la gestión virtual docente es trascendental de manera positiva en los educandos?			



### Matriz Operacional De Variables

TÍTULO	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	DIMENSIÓN	CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	INSTRUMENTO
Liderazgo virtual docente y calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil - Ecuador.	V. dep. Liderazgo virtual docente	Los estudios de (Riascos Hinostrozas & Becerril Arostegui, 2021). "Concluyen que es efectivo que el docente lidere en cuanto la participación de las personas, generar confianza en los participantes del equipo, incrementa la productividad y mejora las relaciones interpersonales en el sector educativo, desarrollando un Modelo de Estudio de Liderazgo Educativo Docente".	Liderazgo Virtual	Componentes motivacionales	Motivación en el desenvolvimiento virtual. Promover y participar en el aprendizaje y desarrollo profesional.	Encuesta
				Componentes autoconocimiento	Emplear recursos de manera estratégica Planificar, coordinar y evaluar la enseñanza y el currículum.	
				Comunicación efectiva	Interacción social Comunicación asertiva Capacidad de escucha	
	V.Inp. calidad de servicio	Para (Espinoza Beltran P. , Prieto Galindo, Gómez, & Ochoa Nuñez, 2020) La calidad de servicio busca asegurar la efectividad y la eficiencia del manejo de los recursos, garantizando los más altos estándares de calidad en la producción de bienes o en la prestación de servicios.	Calidad Organizacional	Aprendizaje	Relacionados con los aspectos pedagógicos de la educación virtual.	Encuesta
				Autoconocimiento	Relacionados con el apoyo al estudiante y profesorado involucrados en la educación virtual.	
				Organización	Procesos relacionados con la planificación y la gestión institucional.	

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** LIDERAZGO VIRTUAL DOCENTE Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR.

FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo es el liderazgo en la gestión virtual del docente y cómo influye está en la calidad de servicio de una UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <p>¿influye el liderazgo en la gestión virtual del docente de una UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR?</p> <p>¿influye la calidad en el servicio educativo de una UNIDAD EDUCATIVA EN GUAYAQUIL - ECUADOR</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Hi: El liderazgo virtual del docente sí influye en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.</p> <p>H0: El liderazgo virtual del docente no influye en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>H1:</b> Los factores del liderazgo inciden en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil.</p> <p><b>H01:</b> Los factores del liderazgo no inciden en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil</p> <p><b>H2:</b> Los criterios de calidad de servicio inciden en el plan educativo nacional de Ecuador.</p> <p><b>H02:</b> Los criterios de calidad de servicio no inciden en el plan educativo nacional de Ecuador.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la Influencia del liderazgo virtual del docente y la calidad de servicio de una Unidad Educativa en Guayaquil.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los factores del liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil.</li> <li>- Identificar los criterios de calidad de servicio específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.</li> <li>- Articular los factores de liderazgo en la gestión virtual docente de una unidad educativa en Guayaquil con los criterios de calidad de servicio específicos en el plan educativo nacional de Ecuador.</li> <li>- Evaluar los factores de liderazgo en la gestión virtual docente que inciden en la calidad de servicio de una unidad educativa en Guayaquil.</li> </ul>	VARIABLE: Liderazgo virtual		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Componentes motivacionales	Motivación en el desenvolvimiento virtual. Promover y participar en el aprendizaje y desarrollo profesional.	Ordinal
			Componentes autoconocimiento	Emplear recursos de manera estratégica Planificar, coordinar y evaluar la enseñanza y el currículum.	
			Comunicación efectiva	Interacción social Comunicación asertiva Capacidad de escucha	
			VARIABLE: Calidad organizacional		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Aprendizaje	Relacionados con los aspectos pedagógicos de la educación virtual.	Ordinal
			Autoconocimiento	Relacionados con el apoyo al estudiante y profesorado involucrados en la educación virtual.	
			Organización	Procesos relacionados con la planificación y la gestión institucional.	