



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
EDUCACIÓN**

**Plan de tutoría “te acompaño” para la calidad del servicio  
educativo en Ciencias de la Comunicación, universidad privada-  
Chiclayo**

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

Doctor en Educación

**AUTOR:**

Yoctun Cabrera, Jose Carlos (ORCID: 0000-0003-4526-9268)

**ASESORA:**

PhD. Molina Carrasco, Zuly Cristina (ORCID: 0000-0002-5563-0662)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestro creador Jehová, el único Dios verdadero, quien hace que las cosas sucedan llegando a ser lo que sea necesario para cumplir su propósito.

A la persona a la que más amo, mi amada esposa May por su apoyo incondicional para poder terminar mis estudios de doctorado con éxito.

A mis queridos hijos: Paul y Georgia, por su amor y ternura, y por darme muchas alegrías.

## **Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”- Chiclayo, por haberme brindado su apoyo y conocimientos para el desarrollo y culminación de mi investigación, en especial a mi asesora PhD. Molina Carrasco, Zuly Cristina, porque gracias a su guía se pudo planificar, organizar, ejecutar, monitorear y evaluar el presente trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
VIII. PROPUESTAS .....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1	Nivel de calidad del servicio educativo	26
Tabla 2	Nivel de calidad de servicio educativo en la dimensión Elemento tangible	27
Tabla 3	Nivel de calidad de servicio educativo en la dimensión Fiabilidad	27
Tabla 4	Nivel de calidad de servicio educativo en la dimensión Capacidad de respuesta	28
Tabla 5	Nivel de calidad de servicio educativo en la dimensión Seguridad	28
Tabla 6	Nivel de calidad de servicio educativo en la dimensión Empatía	29

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Requerimiento MINEDU para el acompañamiento y tutoría de los estudiantes universitarios	15
Figura 2	Promedio según dimensiones	29

## Resumen

La presente investigación busca proponer un plan de tutoría “te acompaño” para la calidad del servicio educativo, Programa de Ciencias de la Comunicación de una universidad-Chiclayo. La investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo y de acuerdo a la finalidad, el tipo de investigación de este trabajo es básica en un nivel descriptivo-propositivo. Respecto al diseño de la investigación, este corresponde al diseño no experimental, descriptivo propositivo. Se trabajó con una población de 105 estudiantes del quinto al décimo ciclo a quienes se les aplicó el cuestionario para medir la calidad del servicio educativo. Los resultados evidenciaron que la calidad que presta el programa de comunicaciones se encuentra en un nivel medio y bajo, especialmente en las dimensiones de la fiabilidad y la empatía, por tal motivo, se hace necesario el diseño y la propuesta del Plan de tutoría “te acompaño” para elevar el nivel la calidad del servicio educativo.

Palabras clave: Calidad, plan de tutoría, servicio educativo.

## **Abstract**

This research aims to propose a tutoring plan called "Te acompaño" for the quality of the educational service, Program of Communication Science from a university-Chiclayo. This research is framed within the quantitative approach and according to the purpose, the type of this research work is basic at a descriptive-propositional level. Regarding the design of the research, this corresponds to the non-experimental, descriptive propositional design. The population consisted of 105 students from the fifth to the tenth cycle to whom the questionnaire was applied to measure the quality of the educational service. The results showed that the quality provided by the Programa of communications is at a medium and low level, especially in the dimensions of reliability and empathy, for this reason, the design and proposal of the Tutoring Plan "Te acompaño" is necessary to raise the level of the quality of the educational service.

Keywords: Quality, tutoring plan, educational service.