



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Acompañamiento Pedagógico a los docentes de
segundo grado de primaria-UGEL 04, Comas, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jaime Yván Vásquez Farfán

ASESOR:

Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani
Secretario

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Vocal (Asesor de tesis)

Dedicatoria

En primer lugar a mis queridos padres, que han sido, son y serán mi ejemplo a seguir. Gracias a su inconmensurable amor, apoyo y consejos el logro de mis éxitos académicos y profesionales fue posible.

Igualmente, dedico este trabajo a mis amados hijos, que son la razón de mi esfuerzo y dedicación en la búsqueda de mi superación como persona y profesional. Ellos son mi mayor y más grande orgullo.

Agradecimiento

Este arduo trabajo de elaborar mi tesis para acceder al grado académico de Magister en Gestión Pública fue posible gracias al acompañamiento y asesoría del equipo de catedráticos de esta prestigiosa universidad.

Quiero agradecer también a mis amados padres por todo el apoyo en estos casi 2 años de estudios de maestría. Sin sus consejos y ánimos no hubiera sido posible culminar con éxito esta etapa de vida académica.

Declaración de autenticidad

Yo, Jaime Yván Vásquez Farfán, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de acompañamiento pedagógico a los docentes de segundo grado de primaria-UGEL 04, comas, 2017”, presentada, en 107 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de diciembre del 2017

Jaime Yván Vásquez Farfán

DNI: 09966230

Presentación

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos para la Elaboración y Sustentación de la Tesis de Post – Grado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “Calidad de acompañamiento pedagógico a los docentes de segundo grado de primaria-UGEL 04, comas, 2017”, la investigación tiene por finalidad determinar el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017.

El documento consta de ocho capítulos. El primer capítulo denominado Introducción describe los antecedentes, la fundamentación o marco teórico, la justificación, el problema y los objetivos de la tesis. El segundo capítulo denominado Marco Metodológico, el cual comprende la definición conceptual y operacional de la variable, la operacionalización de la variable, la metodología aplicada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, la validación y confiabilidad del instrumento que se empleó en la investigación, el procedimiento de recolección de datos, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. El tercer capítulo contiene los resultados de la investigación a través de tablas, Figuras y análisis de las mismas. El cuarto capítulo denominado Discusión explica y delibera los resultados de la investigación con las teorías y los antecedentes presentados en el capítulo 1. En el quinto capítulo se da cuenta de las conclusiones de la investigación. El sexto capítulo presenta recomendaciones. En el séptimo capítulo se nombran las referencias bibliográficas y en el último capítulo, el octavo, se presenta los anexos.

Estimados integrantes del jurado espero que esta investigación responda a las expectativas y exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice de Contenido

	Pag.
Páginas preliminares	
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de tablas	xi
Índice de Figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. Introducción	17
1.1. Antecedentes	18
1.1.1 Antecedentes Internacionales	18
1.1.2 Antecedentes Nacionales	22
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	25
1.2.1 Calidad del Servicio	25
1.2.2 Modelos de Calidad del Servicio	27
1.2.3 Perspectiva teórica	37
1.3. Justificación	39
1.3.1 Justificación Práctica	39

1.3.2	Justificación Teórica	39
1.3.3	Justificación Metodológica	40
1.3.4	Justificación Legal	40
1.4.	Problema	40
1.4.1	Planteamiento del problema	40
1.4.2	Formulación del problema	42
1.5.	Objetivos	43
1.5.1	General	43
1.5.2	Específicos	43
II.	Marco metodológico	45
2.1.	Variable	46
2.1.1	Definición Conceptual	47
2.1.2	Definición Operacional	47
2.2.	Operacionalización de variables	48
2.3.	Metodología del estudio	50
2.3.1	Enfoque de estudio	50
2.3.2	Alcance del estudio	50
2.4.	Tipos de estudio	51
2.5.	Diseño del estudio	52
2.6.	Población, muestra y muestreo	54
2.6.1	Población	54
2.6.2	Muestra	56
2.6.3	Muestreo	58
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.7.1	Técnicas	61

2.7.2 Instrumentos	62
2.8. Validación y Confiabilidad del instrumento	63
2.8.1 Validación	63
2.8.2 Confiabilidad	64
2.9. Procedimiento de recolección de datos	65
2.10. Métodos de análisis de datos	66
2.11. Aspectos éticos	66
III. Resultados	67
3.1. Presentación de resultados	68
3.1.1. Frecuencia de la variable Calidad del Servicio: Acompañamiento Pedagógico	68
3.1.2. Frecuencia de las Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio	69
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	82
VI. Recomendaciones	87
VII. Referencias	91
Anexos	95
Anexo 1. Matriz de consistencia	96
Anexo 2. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	100
Anexo 3. Matriz de datos	102
Anexo 4. Matriz de datos de la Confiabilidad	104
Anexo 5. Instrumento	105
Anexo 6. Carta de consentimiento firmado	107

Anexo 7.	Formato de validación del instrumento	108
Anexo 8.	Cálculos de niveles y rangos	109
Anexo 9.	Generador de números aleatorios y números al azar	112

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Limitantes de los modelos de la calidad del servicio	37
Tabla 2. Operacionalización de las dimensiones de la variable Calidad del Servicio	47
Tabla 3. Distribución de la población por escuelas públicas nivel primaria	53
Tabla 4. Distribución de la muestra en colegios seleccionados por racimos	58
Tabla 5. Ficha técnica del instrumento que mide la variable Calidad del Servicio	61
Tabla 6. Descripción de las frecuencias de los niveles de la variable Calidad del Servicio	67
Tabla 7. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Fiabilidad del Servicio	69
Tabla 8. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Capacidad de respuesta del Servicio	70
Tabla 9. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Seguridad del Servicio	71
Tabla 10. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Empatía del Servicio	73
Tabla 11. Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Bienes Tangibles del Servicio	74
Tabla 12. Niveles y Rangos para medir la Calidad del Servicio	108
Tabla 13. Niveles y Rangos para medir la Calidad de la dimensión Fiabilidad y Empatía	109
Tabla 14. Niveles y Rangos para medir la Calidad las dimensiones Capacidad de Respuesta, Seguridad y Bienes Tangibles	110

Índice de Figuras

	Pag.
Figura 1. Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff	27
Figura 2. Modelo de Grönroos	28
Figura 3. Modelo SERVQUAL	30
Figura 4. Brechas en el servicio	31
Figura 5. Modelo SERVPERF	33
Figura 6. Modelo Johnson, Tsiros & Lancioni	35
Figura 7. Esquema de Diseño Descriptivo Transversal	52
Figura 8. Niveles de la variable Calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017	68
Figura 9. Niveles de la dimensión Fiabilidad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017	69
Figura 10. Niveles porcentuales de la dimensión Capacidad de Respuesta del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017	70
Figura 11. Niveles de la dimensión Seguridad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017	72
Figura 12. Niveles porcentuales de la dimensión Empatía del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017	73

Figura 13. Niveles de la dimensión Bienes tangibles del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017	74
--	----

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL 04 brinda a los docentes de 2do grado primaria de escuelas públicas de Comas, año 2017. Para evaluar la calidad del servicio se decidió aplicar el modelo Servperf, de Cronin y Taylor (1992) que basan su definición operacional en las 5 dimensiones del instrumento Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993): fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y bienes tangibles, evaluando únicamente las percepciones de clientes.

El enfoque de estudio es cuantitativo y su alcance es descriptivo. El tipo de investigación es observacional y prospectivo. Además, el diseño es no experimental, de corte transversal, de carácter descriptivo. La población está conformada por 181 docentes de 2do grado de primaria de escuelas públicas del distrito de Comas. La muestra es probabilística, con un 95% de confianza y 5% de nivel de precisión absoluta, el tamaño de muestra es de 123 docentes. Para la determinación del muestreo se ha optado por emplear un muestreo probabilístico por racimos bietápico. La técnica empleada es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para la validación del instrumento se empleó la validez de expertos y la fiabilidad obtuvo el valor del alfa Cronbach de 0.9894, lo cual indica que el instrumento es sumamente confiable. Los resultados obtenidos muestran que la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL N° 04 brinda a los docentes del 2do grado de primaria del distrito de Comas tiene 54.5% de aceptación; mientras sus dimensiones obtuvieron la siguiente aceptación: fiabilidad 53.7%, capacidad de respuesta 56.1%, seguridad 56.9%, empatía 52% y bienes tangibles 63.4%.

Las conclusión general a las que arribamos es que 54.5% de los profesores/as encuestados perciben que la Calidad del servicio de acompañamiento pedagógico tiene un nivel aceptable, así mismo el 40.7% percibe que el nivel de calidad de este servicio es medianamente aceptable y el 4.9% que no es aceptable.

Palabras clave: Calidad del servicio, acompañamiento pedagógico, satisfacción del cliente.

Abstract

The objective of this research is to determine the level of quality of the pedagogical accompaniment service that UGEL 04 provides to teachers of the 2nd grade of public schools of Comas, 2017. To evaluate the quality of the service, it was decided to apply the Servperf model, by Cronin and Taylor (1992) who base their operational definition on the 5 dimensions of the Servqual instrument of Zeithaml, Parasuraman and Berry (1993): reliability, responsiveness, empathy, security and tangible goods, evaluating only the perceptions of clients.

The study approach is quantitative and its scope is descriptive. The type of research is observational and prospective. In addition, the design is non-experimental, cross-sectional, descriptive in nature. The population is conformed by 181 teachers of 2nd grade of primary of public schools of the district of Comes. The sample is probabilistic, with 95% confidence and 5% absolute level of accuracy, the sample size is 123 teachers. For the determination of the sampling, it has been chosen to employ a probabilistic sampling by two-stage clusters. The technique used is the survey and the instrument the questionnaire. For the validation of the instrument the validity of experts was used and the reliability obtained the value of the Cronbach alpha of 0.9894, which indicates that the instrument is extremely reliable. The results obtained show that the quality of the pedagogical accompaniment service that the UGEL N ° 04 provides to the teachers of the 2nd grade of the Comas district has 54.5% acceptance; while its dimensions obtained the following acceptance: reliability 53.7%, response capacity 56.1%, security 56.9%, empathy 52% and tangible goods 63.4%.

The general conclusion we arrive at is that 54.5% of the teachers surveyed perceive that the quality of the pedagogical accompaniment service has an acceptable level, likewise 40.7% perceive that the quality level of this service is moderately acceptable and the 4.9% that is not acceptable.

Key words: Quality of Service, pedagogical, customer satisfaction.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Se ha considerado los siguientes antecedentes, nacionales e internacionales, para la presente investigación sobre la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas.

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Mairena (2015), en la investigación titulada “Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de educación e idiomas. Nicaragua”, su objetivo era determinar la relación entre el acompañamiento pedagógico y el rendimiento de los nuevos profesores en las divisiones de física y de tecnología de la Educación de la Facultad de Educación e Idiomas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-UNAN. Para estos fines empleó una metodología de investigación descriptiva explicativa. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo. La investigación por sus características, de acuerdo a su alcance es correlacional, de corte transeccional. La población en este estudio las constituyen los las divisiones de docentes que componen la Facultad de Educación e Idiomas de la UNAN. El tipo de muestreo empleado es por conveniencia siendo esta una técnica de muestreo no probabilístico. Las técnicas que se emplearon para la recolección de la información son las siguientes: 1) Entrevista de grupo focal, dirigida a los docentes nuevos de los departamentos seleccionados; 2) Entrevista estructurada, dirigida a los 4 Directores y coordinadores de carrera de Departamento de la Facultad de Educación e Idiomas; 3) Se realizó un análisis documental a través de una lista de cotejo a planes y programas de supervisión de los departamentos; 4) Cuestionarios: dirigido a los estudiantes de los docentes nuevos. La autora de la investigación concluyó que: en los departamentos de física y

tecnología educativa los nuevos profesores están insatisfechos con el acompañamiento pedagógico que se realiza. Está clara la escasa planificación y además mencionan que no se les brinda ningún tipo de seguimiento a los docentes en su nuevo período como profesional, por esta razón es que se considera necesario un plan de acompañamiento que genere la mejora de capacidades, habilidades y destrezas como profesional. Por otro lado, la investigación arriba a una información por demás interesante y que juega en contra del servicio, la cual es que los nuevos profesores no reconocen la trascendencia del acompañamiento para el intercambio de experiencia entre los acompañantes y los acompañados.

Ortiz y Soza (2014), en la investigación titulada “Acompañamiento pedagógico y su incidencia en el Desempeño docente en el centro escolar Enmanuel Mongalo y Rubio departamento de Managua distrito III, turno vespertino, en el II semestre del año 2014- Nicaragua”, tuvo como objetivo valorar las formas de acompañamiento pedagógico que ejecuta el equipo de dirección y su incidencia en el desempeño de los docentes del Centro Escolar “Enmanuel Mongalo y Rubio” en el turno y semestre descrito en el título del tesis. El enfoque utilizado por los investigadores es Cuantitativo con implicaciones Cualitativas, puesto que se realizó observaciones, revisión documental y entrevistas a sujetos claves. La investigación se considera de Corte Transseccional. El estudio en cuanto a su profundidad es Correlacional, además es Prospectivo. La población de esta investigación está compuesto por todos los miembros de la comunidad educativa del centro escolar Enmanuel Mongalo y Rubio: Directora General, Docentes y Estudiantes. La población y muestra de estudio fue elegida bajo una muestra probabilística empleando la aleatoriedad simple. Los métodos teóricos empleados fueron el deductivo e inductivo, análisis y síntesis. Los métodos empíricos empleado fueron: la entrevista, la encuesta, la revisión documental. Los instrumentos aplicados fueron: entrevista a la

directora, entrevista a la docente; encuesta a los estudiantes y guía de revisión documental. Los investigadores concluyeron que el acompañamiento que brinda la directora a los docentes no fue sistemático, debido a que es una función directa que delega al inspector, pero carece de un cronograma de acompañamiento, de instrumentos de evaluación y no cumple con la frecuencia que orienta el Ministerio de Educación de Nicaragua. Además, la relación que existe entre el acompañamiento pedagógico y el desempeño del docente fue muy buena y buena, esto se debe principalmente a que se realiza el desempeño docente aunque con algunas limitaciones para el reforzamiento.

Perdomo (2013), en su estudio titulado “El acompañamiento pedagógico de parte de la Unidad de Supervisión de la Dirección Departamental de Educación de Ocotepeque, como proceso de gestión en el salón de clases en el Primer Ciclo de Educación Básica del Distrito Escolar No.1- Honduras”, tuvo como objetivo averiguar el cambio educativo provocado entre el acompañamiento pedagógico del supervisor y el desempeño docente en el primer ciclo de educación básica del distrito escolar No.1 del departamento de Ocotepeque. El enfoque utilizado es mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, de corte transeccional. La investigación también se basa en el paradigma de investigación interpretativa. Este proceso se realizó mediante la observación y aplicación de una encuesta estructurada a los involucrados en el estudio, entre ellos los directores distritales, directores de centros educativos, supervisores y personal de la unidad de supervisión y acompañamiento pedagógico del departamento de Ocotepeque. La presentación y análisis de los resultados se hizo mediante la elaboración de tablas contentivas de las categorías y frecuencias de respuestas obtenidas tanto en la aplicación de encuestas estructuradas como en la observación en el salón de clases. La población se define para la presente investigación como el conjunto de los centros educativos con educación básica completa o

no completa del Distrito escolar No.1 del Departamento de Ocoatepeque. El autor de esta investigación concluyó que, el cambio resultante en las escuelas después de un proceso de apoyo educativo mediante la comparación de los indicadores de amonestaciones, el abandono, el ausentismo, la repetición de grado y el rendimiento académico es que todos estos indicadores tienden a mejorar y la calidad que se logra se pueden demostrar con las evaluaciones realizadas por el Ministerio de Educación. Además que, el acompañamiento pedagógico ha incitado la mayor colaboración de los profesores para alcanzar las metas establecidas y en aplicación de los lineamientos de las metas “Educación Para Todos”. Esto ha provocado resultados positivos en las escuelas del departamento de Ocoatepeque.

Metzler y Woessmann (2010), en su investigación “The Impact of Teacher Subject Knowledge on Student Achievement: Evidence from Within-Teacher Within-Student Variation”, quienes usando los datos de la Encuesta Nacional 2004 de sexto grado tuvieron como propósito medir el nivel de manejo de los contenidos disciplinares básicos que los docentes manifestaban en matemáticas y comunicación asociados a los resultados de los estudiantes. Los investigadores, a través de una sofisticada metodología para el control de sesgos, encontraron una relación significativa entre el nivel de manejo de contenidos de los docentes y los desempeños de los estudiantes. Se evidenció una desviación estándar en el manejo de contenidos específicos por parte del docente, contribuye con el 10% de una desviación estándar en los resultados del estudiante. Esto indica que necesaria e indefectiblemente el docente tenga un nivel de manejo suficiente de los contenidos en los que va a educar. Estos resultados ratifican los hallazgos de la Unidad de Medición de la Calidad Educativa del Ministerio de Educación (2006), en los que determinan que “la habilidad del docente” fue el factor asociado de la enseñanza, con mayor efecto sobre el rendimiento, junto con la cobertura del currículo.

Clotfelter, Ladd, Vigdor (2007) en la investigación titulada “How and why do teacher credential matters for student achievement?” tuvo como propósito del estudio examinar la relación entre las características y credenciales docentes sobre el rendimiento de los estudiantes. Se emplearon datos longitudinales de distritos escolares de Carolina del Norte durante un periodo de 10 años. El desempeño de los docentes fue medido a través de una prueba estandarizada. El rendimiento académico de los estudiantes se evaluó también con una prueba estandarizada. Los investigadores concluyeron que la experiencia del docente, su calificación en las pruebas y la certificación de sus competencias, tuvo resultados más significativos en el rendimiento académico de los estudiantes que otras variables como cantidad de los estudiantes o perfil socioeconómico de los alumnos y alumnas, siendo los frutos mayores en el área de matemática. Otro estudio que coincide es de Wright (1997) realizado en el Estado de Tennessee, donde se analizó el efecto del profesor de aula sobre el rendimiento de los estudiantes, considerando de manera simultánea la influencia de otras variables como diversidad al interior del aula, nivel de logro anterior del estudiante y cantidad de alumnado en el aula. En él se determinó que el factor docente es el que provoca la diferencia, mientras que las otras variables tuvieron efectos secundarios.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Palao y Pisfil (2014), en su investigación titulada “Variables asociadas al desempeño de la gestión orientada a resultados en la producción del servicio educativo”, tuvo como finalidad proponer el marco conceptual de las variables relacionadas con la gestión orientada a los resultados de las instituciones responsables de la educación básica regular a nivel sub nacional. Empleó una metodología de investigación cualitativa de alcance descriptivo. La estrategia diseñada fue no experimental. Se definió la unidad de análisis global de las instituciones públicas para la gestión de los

servicios educativos en el nivel subnacional. Para este estudio implementó el método cualitativo; la técnica e instrumentos se utilizaron para la información secundaria fueron el procesamiento y análisis de la información; y análisis de actores, entrevistas a profundidad y diagnóstico participativo para la información primaria. Los autores concluyeron, entre otros temas, que para poder pasar de las cuestiones más estratégicas hacia conocimientos más operativos, la investigación propone la constitución de sub variables más específicas, que ayuden a definir que se requiere para mejorar los desempeños de la gestión. Así plantea, dos sub variables, entre otras, como: Capacidad para usar instrumentos de monitoreo y evaluación, que significa establecer un sistema de monitoreo conectado a los sistemas de información, que facilite identificar los resultados y permita establecer mecanismos para la rendición de cuentas. Por otro lado, la capacidad de los equipos técnicos para implementar los procedimientos según normas técnicas para cumplir con los objetivos encomendados.

Sánchez (2014), en la investigación titulada “Diseño de un programa de acompañamiento pedagógico y monitoreo para fortalecer los modos de actuación de los docentes de educación primaria de la FACHSE”, tuvo como objetivo diseñar, elaborar y fundamentar un programa de acompañamiento pedagógico y monitoreo, para fortalecer los formas de Acción de los profesores de Educación Primaria de la FACHSE. Su trabajo de investigación tiene una metodología mixta, cualitativo - cuantitativo; además destaca el paradigma crítico propositivo. La población de estudios está compuesta por los docentes de la Facultad de Educación Primaria. Siendo una muestra para este caso un total de 11 docentes del nivel primario. La recolección de datos se realizó aplicando varios instrumentos de investigación: una encuesta dirigida a los alumnos y docentes de la especialidad Primaria. Para el análisis de la información se empleó una evaluación cuantitativa y cualitativa y se usó un análisis estadístico descriptivo

inferencial. Además utilizó técnicas cualitativas de sistematización y observación sistemática. El autor concluyó que las deficiencias en los Modos de Actuación de los docentes de Educación Primaria de la FACHSE son generados por el incumplimiento de sus funciones, esto se demostró en los resultados conseguidos de acuerdo a la aplicación del instrumento de observación. Además, el 81% de los docentes solo están en el nivel regular; esto por el incumplimiento de las funciones del docente universitario. Finalmente, para fortalecer los Modos de Actuación de los docentes de Educación Primaria de la FACHSE propone un programa de acompañamiento pedagógico y monitoreo, sustentado en las teorías científico social de docencia y gestión.

Mariano (2013), en la investigación titulada “El acompañamiento pedagógico y su influencia en los Instrumentos de gestión en docentes del nivel inicial en las Instituciones educativas públicas de la UGEL N° 16 de Barranca”, el objetivo fue determinar hasta qué punto el Acompañamiento Pedagógico influye en el desarrollo de los Instrumentos de Gestión de los profesores en los Institutos Públicos de Educación de la UGEL N 16 de Barranca. Para la presente investigación el investigador utilizó el Método Inductivo y Analítico. El diseño de este estudio es Cuasi experimental con Grupo Experimental (G1) y el Grupo Control (G2) que es la Institución Educativa elegida como referencia que no tiene Acompañamiento Pedagógico. El investigador concluyó indicando que el acompañamiento pedagógico influye significativamente en el uso de las herramientas de Gestión de los docentes del Nivel Inicial en las escuelas estatales de la UGEL N° 16 de Barranca.

Vargas (2010), en la investigación titulada “Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos”, tuvo como objetivo detallar la gestión pedagógica del trabajo docente en equipo. La población en esta investigación son los grupos docentes del “Colegio Parroquial San Norberto”. La muestra está formada por 70

docentes de la Escuela: 66 docentes y 4 directivos, de los niveles educativos de Inicial, Primaria y Secundaria, agrupados en 16 grupos de trabajo docente. La estrategia diseñada fue no experimental. Esta es una investigación que empleó un método mixto: cualitativo y cuantitativo. Los instrumentos aplicados para esta investigación son: el cuestionario dirigido docentes, coordinador y directivos; se emplearon también cuestionarios de valoración de la gestión pedagógico del trabajo docente en equipo; además se utilizó fichas de análisis documental de la gestión y los estilos pedagógicos. El autor concluyó que, los resultados del análisis del proceso de evaluación curricular, muestran la necesidad de un control de proceso educativo; la mejora de la gestión del tiempo y las horas reales de sesiones de aprendizaje con actividades institucionales. Las autoridades y los grupos docentes realizan acciones para acompañar y verificar los avances de los proyectos y actividades que se dan en la escuela compartiendo el control y el monitoreo para cumplir con las tareas. Los niveles de responsabilidad compartida por los grupos docentes se ven beneficiados porque son gestores del control de sus propias acciones.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

El marco teórico que cimentó esta investigación proveerá conceptos más claros sobre la variable Calidad del Servicio. Se podrá analizar los conceptos más básicos, complementarios y específicos que nos permitan abordar el problema. A continuación se definen los conceptos básicos de la variable.

1.2.1 Calidad del Servicio

Servicio

Berry, Bennet y Brown (1989), afirmaron “servicio es una actividad directa o indirecta que no genera un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor” (p. 16).

Zeithmal, Valerie y Jo (2004) señalaron que:

Los servicios poseen particulares que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características hacen que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (p. 31)

Calidad

Peters (1987) señaló que:

La Calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es el quien recibe el servicio. El cliente percibe el servicio bajo sus propias realidades. Es el cliente quien paga la tarifa –o no la paga- por una razón o serie de razones que él o ella determinan. Punto. No hay discusión (p. 89).

La calidad está conformada por la responsabilidad de toda la empresa, donde están implicados todos los trabajadores, además de cada de las condiciones y procesos de la actividad de la empresa.

Berry, Bennet y Brown (1989) establecieron “un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, como a veces se le defina, sino, ajustarse a las especificaciones del cliente (p. 83).

Calidad del Servicio

Berry, Parasuraman y Zeithaml, (1993) determinaron “la calidad del servicio se define como la magnitud de las diferencias o brechas entre las expectativas y los deseos de los clientes y su percepción del servicio (p. 23).

Cronin y Taylor (1992), determinaron “la calidad de servicio como aquella percepción evaluativa que los clientes hacen acerca del rendimiento de los atributos del servicio. Esta fue la base de su modelo de calidad (p. 56).

Un servicio de calidad sin duda es responder satisfactoriamente a los requerimientos del cliente. La percepción de la calidad del servicio es el cómo el cliente percibe lo que le es suministrado sustentándose en las expectativas del servicio a recibir.

1.2.2 Modelos de Calidad del Servicio

Diversos autores han construido modelos de calidad para intentar revelar cómo los consumidores realizan la evaluación de la calidad de un servicio.

Entendemos un modelo de calidad de servicio como una imagen simplificada de la realidad, que tiene en cuenta los elementos básicos apropiados que explican apropiadamente el nivel de calidad obtenido por una institución desde la perspectiva del cliente.

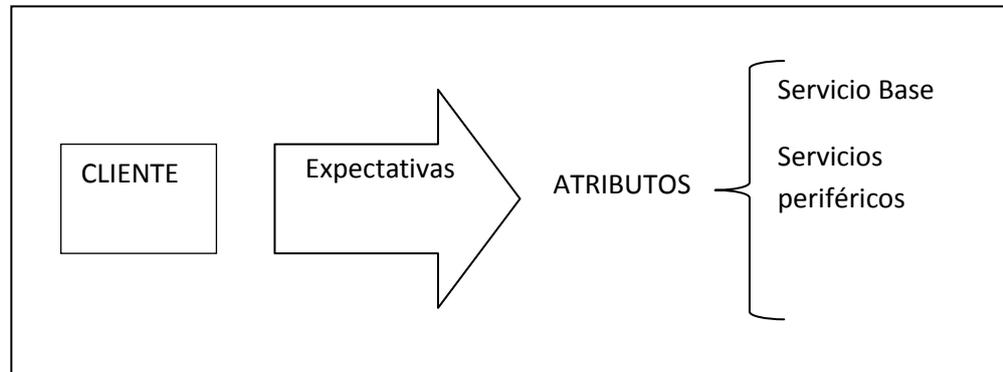
El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff

El modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978) se fundamenta en la hipótesis de que el consumidor manifiesta sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base de la empresa como a los servicios periféricos.

En este modelo para evaluar la calidad del servicio, el cliente elige por uno de los siguientes planteamientos:

- a) Escoger un único atributo de referencia, que para el consumidor es el que tiene un peso específico mayor que el resto de atributos del servicio.
- b) Escoger un único determinante con la condición de que el resto de los atributos alcancen un mínimo de satisfacción.
- c) Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio; quiere decir, que el consumidor aceptará disponer de menos

cantidad de uno o varios atributos a cambio de una mayor cantidad de otro u otros atributos.



Fuente: elaboración propia

Figura 1. Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff

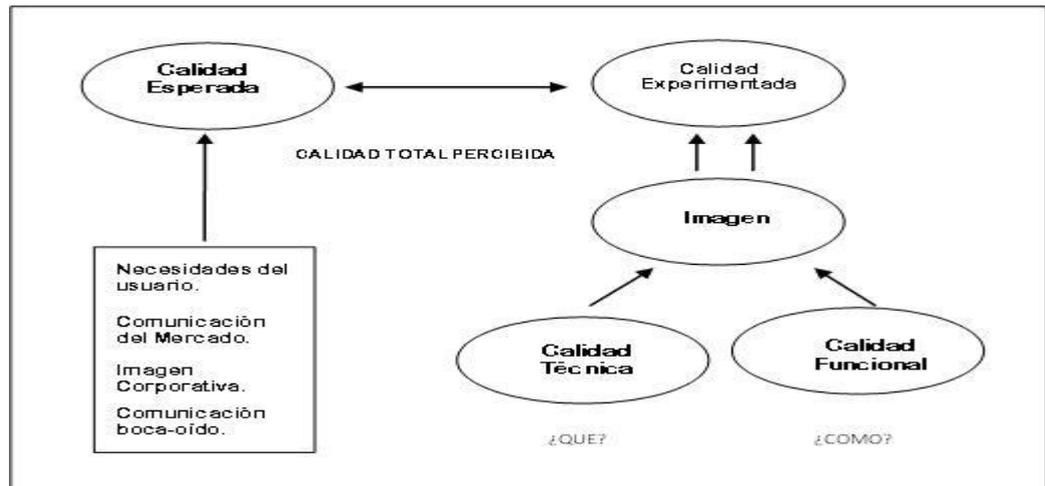
Por lo tanto y considerando que uno de los atributos del servicio alcanzará mayor impacto en el cliente, es necesario observarse todos los demás para evaluar la calidad en forma global.

El modelo de Grönross

El modelo de Grönross (1984) propone tres factores en la calidad de un servicio:

- a) La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio, es lo que los clientes reciben, qué se ofrece en el servicio.
- b) La calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso de entrega del servicio, es decir la experiencia del cliente con el proceso de obtención del servicio. Esto está vinculado directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio, es la relación cliente-empleado.
- c) La calidad organizativa o imagen corporativa, es decir, la calidad que perciben los clientes de la organización. Vinculada con la imagen del servicio, formada a partir de lo que el cliente percibe del servicio, soportada a partir de la calidad técnica y funcional.

Para Grönross la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Por lo tanto depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido.



Fuente: Gronroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Perceived Service Quality. Review of Business (p. 12)

Figura 2: Modelo de Grönroos

Modelo SERVQUAL

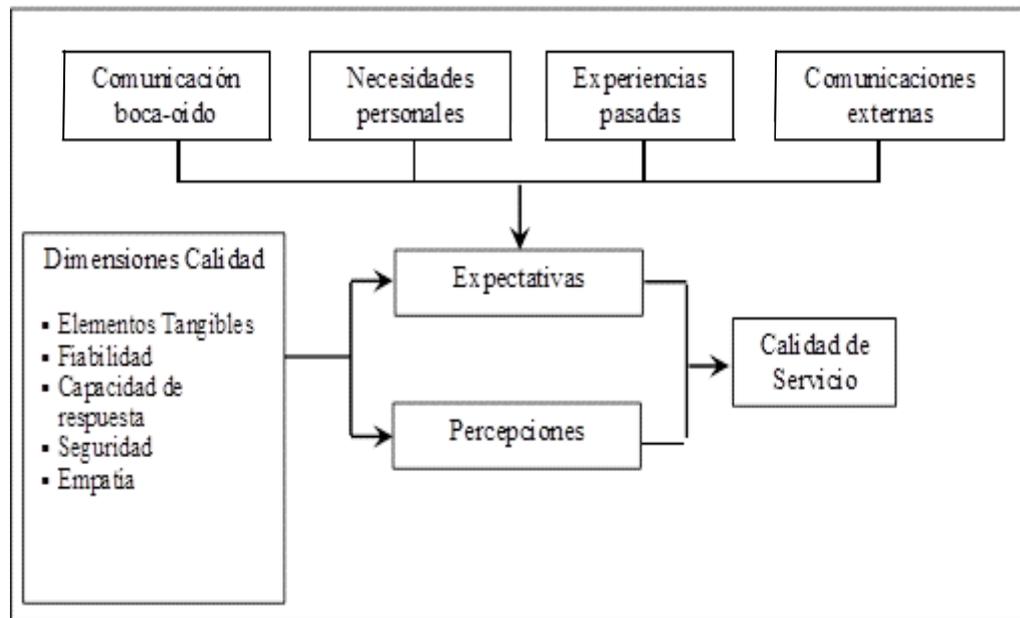
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definieron la calidad de servicio percibida como la evaluación global del cliente acerca de la performance del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio recibidos. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. Teniendo en cuenta este análisis Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como Servqual (Service quality) para su evaluación.

Este modelo propone que la calidad de servicio se puede calcular a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Estas dimensiones de la calidad de los servicios identificadas en el modelo Servqual, son medidas en una escala que consta de dos secciones: la primera de veintidós (22) puntos que registra las expectativas de los clientes de organizaciones excelentes en la industria de servicios, y la segunda, de los veintidós (22) puntos, pero que mide las percepciones de los clientes de una empresa dada.

El Servqual está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio, en el que define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance favorable para las percepciones, de manera que si éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Señala ciertos criterios clave que determinan las expectativas de los usuarios. Estos criterios son la comunicación “boca a boca”; las necesidades personales; las experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente; y las comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas. Además, determinan las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio, como se muestra en la Figura 3.



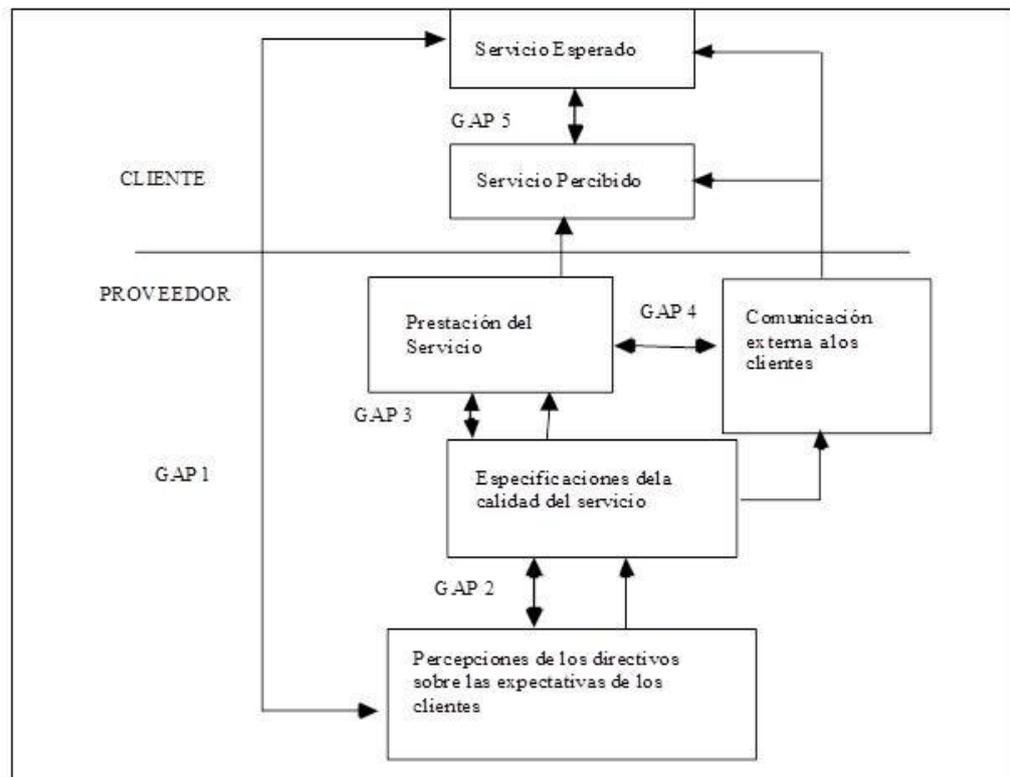
Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry, *Calidad Total de la Gestión de Servicios*, (1993), Madrid. Ediciones Diaz de Santos

Figura 3: Modelo Servqual

Como puede apreciarse en la Figura 3 el modelo Servqual introduce y analiza una serie de brechas o "gaps" que pueden ser percibidas por los clientes (GAP 5), o bien producirse internamente en las organizaciones proveedoras de los servicios (GAPs del 1 al 4).

La parte relacionada con la organización proveedora del servicio refleja las deficiencias o GAPs que pueden producirse dentro de ellas, lo que provoca una ausencia de calidad en la entrega del servicio a los clientes. En esta parte surgen 4 GAPs: Gap 4: indica la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio. Gap 2: mide la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Gap 3: calcula la diferencia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación del mismo. Gap 4: mide la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Todas las deficiencias mencionadas hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían puestas en él, produciéndose el Gap 5: que mide la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, decretando a través de dicha magnitud el nivel de calidad alcanzado.



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research" (p 41-50).

Figura 4: Brechas en el servicio

La expresión del modelo es: $Gap5=f(Gap1,Gap2,Gap3,Gap4)$.

Todas las brechas identificadas ayudan a reconocer y calcular las ineficiencias en la gestión de los servicios. En este sentido cada organización debería orientar sus investigaciones hacia donde los principales "síntomas" lo indiquen. Empero la brecha principal que se debe analizar y tomar en consideración en todos los casos es la brecha 5, ya que determina los niveles de satisfacción de los clientes y es hacia este GAP que apunta el modelo Servqual.

Modelo SERVPERF

Cronin y Taylor definen la calidad de servicio como aquella percepción evaluativa que los clientes hacen acerca del rendimiento de los atributos del servicio, que como constructo guía la escala Servperf.

El modelo Servperf fue propuesto por Cronin y Taylor (1992) quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo Servqual no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio. El razonamiento que fundamenta el Servperf está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, por su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y por su redundancia respecto a las percepciones.

Cronin y Taylor proponen entonces un nuevo modelo denominado Servperf, el cual se basa en el desempeño, midiendo solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio. Este modelo evalúa únicamente las percepciones de los clientes, por lo que únicamente propone las 22 afirmaciones del Modelo Servqual referentes a las percepciones del cliente sobre el servicio recibido.

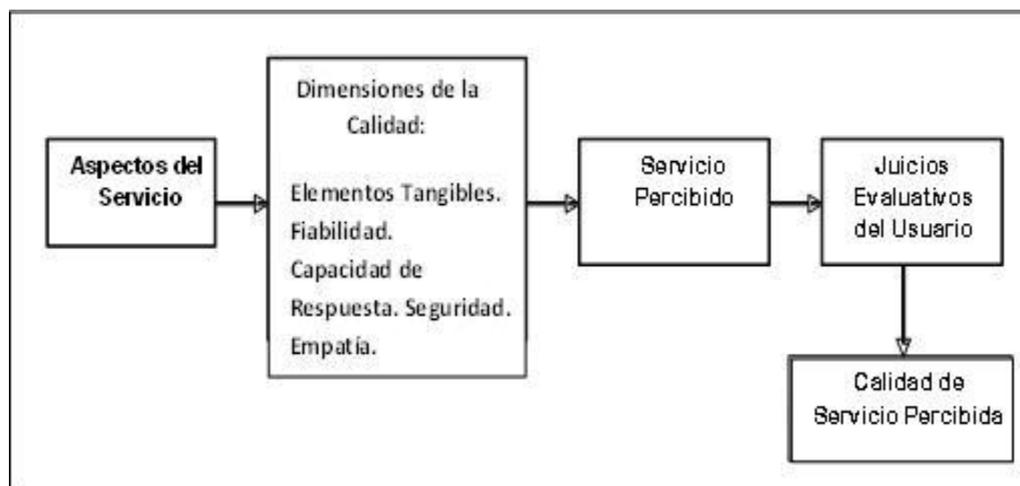
Es por esta razón que la escala Servperf se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El nombre Servperf se genera por la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida de la calidad de servicio. Consta de los mismos ítems y dimensiones que el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo pretende proveer a gerentes e investigadores mayor información acerca de: El orden causal de las relaciones entre calidad del servicio o satisfacción del consumidor; y el impacto de calidad del servicio y satisfacción del consumidor sobre las intenciones de compra.

La Escala Servperf presentada por Cronin y Taylor, es un instrumento de medición con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden usar para entender mejor la percepción que tienen los clientes con respecto a la calidad de un servicio.

Servperf mide el constructo “calidad de servicio” a partir de las cinco dimensiones o criterios propuestos por Parasuraman et al. (1988) divididos en 22 ítems que integran los aspectos relevantes del servicio. La primera dimensión hace referencia a los elementos tangibles, la segunda se centra en la fiabilidad, la tercera mide la capacidad de respuesta, la cuarta evalúa la seguridad y la quinta se refiere a la empatía (ver Figura 5).



Fuente: Elaboración propia a partir de Cronin, y Taylor. (1992). Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension. *Journal of Marketing* (p. 55-68)

Figura 5: Modelo Servperf

Modelo de Smart Powpaka

El trabajo de Popawka (1994) destacaron que la calidad del servicio no se puede medir únicamente por el proceso en la entrega de los servicios, como ha sido medida y evaluada por los principales estudios. Propone analizar la calidad del servicio incluyendo en los modelos los resultados de calidad, los que considera un factor importante para medir la satisfacción del cliente, el comportamiento de compra y las intenciones del comportamiento.

La teoría del modelo está basada en el enfoque de Grönroos, además determina que los clientes se sienten insatisfechos con un servicio cuando perciben servicios satisfactorios, pero procesos insatisfactorios. Entre los atributos de calidad que propone este modelo se encuentran: a) Atributos de Búsqueda de calidad: la calidad del servicio puede ser evaluado con seguridad y eficacia con anterioridad; b) Atributos de experiencia de calidad: la calidad del servicio puede ser evaluado con seguridad y eficacia después de que el servicio ha sido adquirido; c) Atributos de creencias de calidad: la calidad no puede ser evaluada con seguridad y eficacia.

Las Hipótesis que Powpaka planteó en su estudio son:

H1: La calidad resultante es un determinante significativo de la calidad del servicio general de todas las categorías de servicios combinadas.

H2: La calidad resultante es un determinante significativo de la calidad del servicio general de servicios con atributos de calidad de búsqueda.

H3: La calidad resultante es un determinante significativo de la calidad del servicio general de servicios con atributos de calidad de experiencia.

H4: La calidad resultante no es un determinante significativo de la calidad del servicio general de servicios con atributos de calidad de creencia.

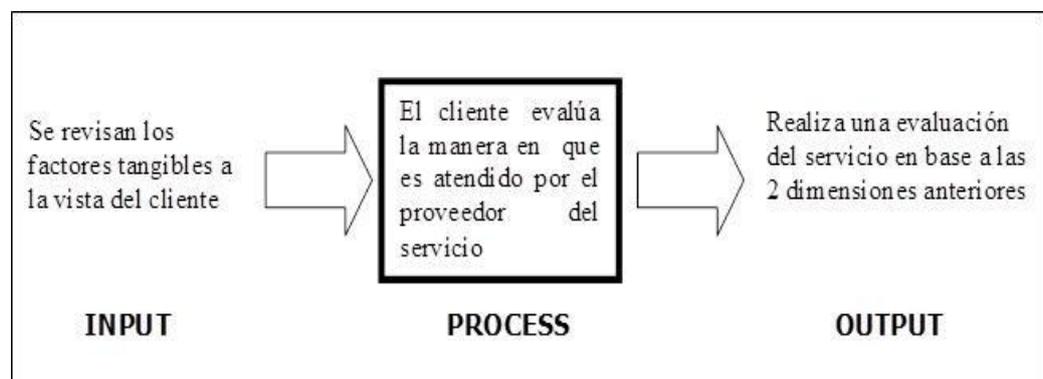
Los descubrimientos hallados en sus investigaciones soportan claramente todas las hipótesis planteadas, la principal conclusión es que la calidad resultante es un determinante importante de toda calidad del servicio en general, y en servicios con atributos de búsqueda y experiencia en calidad.

Powpaka ofrece las siguientes recomendaciones:

- 1.- Que los gerentes establezcan que tipo de servicio ofrecen: con atributos de búsqueda, experiencia o creencia en calidad.
- 2.- Que los gerentes tengan un mejor conocimiento del tipo de atributos de la calidad del servicio para cada segmento, son más importantes.
- 3.- El modelo sirve para realizar también un análisis competitivo, determinando el desempeño de la calidad del servicio de los competidores.
- 4.- El modelo puede ser re-estimado periódicamente para rastrear los cambios importantes de los atributos de la calidad del servicio.

Modelo de Johnson, Tsiros & Lancioni

En este modelo Johnson, Tsiros, Lancioni (1995) constituyen la calidad del servicio en las siguientes dimensiones:



Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Modelo Johnson, Tsiros & Lancioni

Input: Esta dimensión considera si existen condiciones para que se pueda realizar el servicio, por ejemplo la infraestructura necesaria para dotar el servicio.

Process: Se refiere a la calidad de la interacción entre proveedores del servicio y los clientes, esto resulta cuando el servicio se produce y los consumidores interactúan con el personal del servicio y así se ven directamente afectados por el proceso de producción del servicio.

Output: Es una medición de lo que ha sido producido como resultado de proveer el servicio. Regularmente implica un cambio en el estado físico o mental del cliente o un cambio en sus posesiones. En esta dimensión se permite la retroalimentación.

Los resultados del modelo señalan que los clientes de los servicios califican aspectos de los inputs, process y outputs del servicio cuando hacen evaluaciones de calidad, así como destacan la necesidad de medir la calidad de los servicios, lo cual ayudará a los gerentes a desarrollar estrategias que permitan cumplir los objetivos de la empresa.

1.2.3 Perspectiva Teórica

Para desarrollar una perspectiva adecuada de los modelos descritos en el ítem anterior se decidió construir un matriz de limitantes de todos los modelos, que se muestran a continuación en la tabla 1.

Tabla 1.

Limitantes de los modelos de la calidad del servicio

Modelos de Calidad del Servicio	Limitantes
Sasser, Olsen y Wyckoff	El modelo considera únicamente las cualidades del servicio, sumado a de que la evaluación por parte del cliente se vuelve lenta y repetitiva pues tiene que evaluar todos y cada uno de los atributos.
Grönroos	Para este modelo la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica en la evaluación del servicio por parte del cliente y constituye el fundamento de la calidad, sin considerar todas y cada una de las funciones de este tipo de empresas.
Cronin & Taylor (SERVPERF)	Este modelo no considerar las expectativas del cliente, las cuales influyen en las percepciones del mismo y solo evalúa el servicio en la etapa de su entrega y no durante el proceso de su realización.
Samart Powpaka	Este modelo evalúa un servicio durante todas las etapas de realización. Sin embargo, cabe destacar que para evaluar el servicio obtenido hay que analizarlo tanto en el proceso de producción como en la entrega final.
Johnson, Tsiros & Lancioni	Este modelo plantea que la evaluación del cliente se realiza a través de aspectos que no requieren un análisis exhaustivo, lo cual imposibilita una evaluación de fondo.
Parasuraman, Zeithaml & Berry (SERVQUAL)	El componente de este modelo que más controversias ha suscitado por los problemas de interpretación que plantea a los encuestados. Además, se le atribuye una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas. Además de su variabilidad en los diversos períodos de la entrega del servicio.

Fuente: Elaboración propia

Para la presente investigación se ha optado por emplear el modelo SERVPERF y sus instrumentos de medición de la calidad del servicio, por su alto grado de fiabilidad (alpha de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y porque tiene una mayor validez predictiva que la del modelo SERVQUAL. Otra ventaja que muestra es en relación a la escala de medición SERVPERF siendo ésta más eficiente que la escala SERVQUAL pues el número de ítems a medir se reduce de 44 a 22.

1.3 Justificación

Considerando lo importante de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que las UGEL brindan a los docentes de escuelas de gestión pública, es necesario describir la problemática actual que permita mejorar la gestión pública y compartir y transferir conocimiento entre instituciones del estado que realizan actividades similares.

La investigación presentada se concentra en el campo de la calidad del servicio de la UGEL 04, específicamente en el ámbito del acompañamiento pedagógico, esto ha permitido, conocer su realidad, determinar sus debilidades y fortalezas para redireccionar su accionar, en caso se requiera, y ayudar en la toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad de este servicio público..

1.3.1 Justificación Práctica

La investigación desarrollada tiene como propósito ser un soporte técnico para la toma de decisiones, que la Directora de la UGEL N° 4 podrá llevar a cabo con el fin de perfeccionar los niveles de calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que brinda a los docentes de segundo grado de primaria de los colegios del distrito de Comas, para el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por la UGEL.

1.3.2 Justificación Teórica

La presente investigación buscará poner en práctica el modelo teórico Servperf, desarrollado por Cronin y Taylor sobre calidad del servicio, y ayudará a encontrar explicaciones del nivel de calidad del servicio acompañamiento pedagógico brindado por la UGEL N°4 a través del estudio de las 5 dimensiones del modelo: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, materiales tangibles.

1.3.3 Justificación Metodológica

La investigación buscará mediante la aplicación de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento con el software, determinar las fortalezas y debilidades del servicio de acompañamiento pedagógico. De esta manera conocer el nivel de calidad del servicio que brinda la UGEL N°4 a los docentes de escuelas del 2do grado del distrito de Comas.

1.3.4 Justificación Legal

La investigación contribuirá a determinar la calidad del cumplimiento del marco legal en el que se desarrolla el servicio de acompañamiento pedagógico. La Ley N° 28044 Ley General de Educación establece las funciones de las Unidades de Gestión Educativa Local, entre ellas asesorar la gestión y acompañamiento pedagógico y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción.

1.4 Problema

1.4.1 Planteamiento del Problema

El Ministerio de Educación – Minedu- identificó entre las causas principales de los bajos logros de los aprendizajes de los estudiantes de Educación Básica Regular, que los docentes tiene un escaso dominio disciplinario especializado y didáctica para la enseñanza.

En el Perú no se han encontrado estudios que evalúen la conducción disciplinaria especializada para la enseñanza que tienen los maestros, sin embargo, según el Ministerio de Educación, es posible que, por las fallas en la conducción disciplinaria general, los docentes del instituciones educativas públicas tengan un deficiente manejo disciplinario para la enseñanza.

Frente a esta problemática el Ministerio de Educación plantea, entre otras estrategias de intervención, asegurar que los docentes ejecuten una currícula adecuadamente graduada, enfocado en los aprendizajes fundamentales, pertinente a las necesidades de los alumnos y referidos a estándares medibles que se espera consigan todos los y las educandos en cada ciclo y área curricular correspondiente.

Para lograr este cambio en los docentes, el Minedu plantea, entre algunas acciones de intervención, implementar un acompañamiento pedagógico a instituciones educativas, y para la presente investigación interesa en particular el acompañamiento pedagógico a docentes del nivel primaria.

Para el Minedu el acompañamiento pedagógico se define como las visitas asiduas que realiza un acompañante pedagógico a cada profesor o promotor en el aula durante toda clase, para brindarle una asesoría y soporte pedagógico personalizado que contribuya a la de su práctica pedagógica en función de los modelos educativos que el Ministerio desarrolla. Cada acompañante pedagógico tiene como responsabilidad un número de escuelas que debe atender oportuna y convenientemente.

Las Unidades de Gestión Educativa Local – Ugel, tienen entre sus funciones principales asesorar la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción. En cumplimiento de esta función inherente a la Ugel, el Minedu ha desarrollado el servicio de acompañamiento pedagógico, el cual es implementado por las UGEL a través del Programa Presupuestal 090, denominado “Logros de Aprendizaje de los estudiantes de educación básica regular – PELA”.

En este contexto, la Ugel N°4, tiene bajo su jurisdicción a escuela de los distritos de Ancón, Carabayllo, Comas, Puente Piedra y Santa Rosa. A nivel Primaria cuenta con 154 escuelas y en particular en el distrito de Comas tienen bajo su jurisdicción a 62 escuelas del nivel primaria.

La preocupación central que provocó esta investigación es el nivel de la calidad de los servicios de acompañamiento pedagógico que brindan las Ugel a los docentes, pues según lo explicado este es un factor de influencia en los logros de aprendizaje de los estudiantes. El contexto señalado conlleva a realizar la siguiente interrogante:

1.4.2 Formulación del problema.

General.

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la Ugel 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?

Específicos.

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la fiabilidad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de la seguridad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de la empatía del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de los bienes tangibles del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?

1.5 Objetivos.

1.5.1 General.

Determinar el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017

1.5.2 Específicos.

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de la fiabilidad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, el 2017.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de la capacidad de respuesta del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, el 2017.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de la seguridad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, el 2017.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de la empatía del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, el 2017.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de los bienes materiales del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, el 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), describieron que:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren valores respecto de la variable referida (p. 105).

Nuñez (2007) indicó:

Se denominan variables a los constructos, propiedades o características que adquieren diversos valores. Es un símbolo o una representación, por lo tanto, una abstracción que adquiere un valor no constante.

El autor mencionado también ha referido que, Mejía (2005), en “Metodología de la investigación científica”, explica que según su naturaleza puede ser variables activas y atributivas con las siguientes características, las activas son variables manipuladas, y las atributivas son variables medidas (p. 169). Asimismo, por el método de medición de las variables, estas pueden ser cuantitativas y cualitativas. Las variables cuantitativas pueden expresarse numéricamente en términos de cantidades y las variables cualitativas son aquellas cuyos elementos de variación tienen un carácter cualitativo (p. 172).

En la presente investigación la variable de estudio es: Calidad de Servicio y por lo indicado, es una variable activa por su naturaleza es activa y por su método de medición es cualitativa.

Variable Calidad de Servicio

Al revisar el marco teórico de la presente tesis y los diferentes enfoques presentados, se asumió por conveniente lo establecido por los autores Cronin y Taylor en 1992, que plantea el siguiente concepto:

2.1.1 Definición Conceptual

Definición Calidad de Servicio

Cronin y Taylor (1992), sostuvieron “La calidad del servicio como aquella percepción evaluativa que los clientes hacen acerca del rendimiento de los atributos del servicio, que como constructo guía la escala SERVPERF” (p. 56).

Para la presente investigación la calidad del servicio es la percepción evaluativa del conjunto de prestaciones básicas y complementarias, de naturaleza cualitativa y cuantitativa, que integran el servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL N° 4.

2.1.2 Definición Operacional

La definición operacional indica qué operaciones o actividades debemos realizar para poder medir la variable Calidad del servicio. El modelo SERVPERF de Cronin y Taylor basa su definición operacional en las dimensiones del instrumento SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry, pero solo considerando la fase de percepción del servicio recibido, mas no en la fase de expectativas.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), sostuvieron que:

La Calidad de Servicio se determina a través del instrumento SERVQUAL, que se operacionaliza en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles. 1) Fiabilidad: Entendida como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, 2) Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido; 3) Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; 4) Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus

consumidores, y 5) Bienes Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, (p. 29-30).

La operacionalización de estas cinco dimensiones se describe a continuación: 1) Fiabilidad, esta dimensión se desarrolla a través de 5 indicadores, los cuales tienen su representación en 1 ítem por cada uno de ellos; 2) Capacidad de Respuesta, esta dimensión se desarrolla a través de 4 indicadores, los cuales tienen su representación en 1 ítem por cada uno de ellos; 3) Seguridad, esta dimensión se desarrolla a través de 4 indicadores, los cuales tienen su representación en 1 ítem por cada uno de ellos; 4) Empatía, los cuales tienen su representación en 1 ítem por cada uno de ellos; y 5) Bienes Tangibles, esta dimensión se desarrolla a través de 4 indicadores, los cuales tienen su representación en 1 ítem por cada uno de ellos.

2.2 Operacionalización de variables.

La variable calidad de servicios se operacionaliza con las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Bienes Tangibles.

Tabla 2.

Operacionalización de la dimensiones de la variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Nivel y Rango
Fiabilidad del servicio	- Respeto del tiempo del servicio	Del (01) al (05)	(1) Totalmente desacuerdo	No Aceptable 05 - 11
	- Interés de resolver el problema		(2) Desacuerdo	
	- Calidad del servicio a la primera		(3) Medianamente de acuerdo	Medianamente aceptable 12 - 18
	- Cumplimiento del tiempo		(4) De acuerdo	Aceptable 19 - 25
	- Desempeño		(5) Totalmente de acuerdo	

correcto del servicio				
Capacidad de respuesta del servicio	- Comunicación del tiempo en que culminará el servicio	Del (06) al (09)	(1) Totalmente desacuerdo	No Aceptable 04 – 09
	- Rapidez del servicio		(2) Desacuerdo	Medianamente aceptable 10 - 14
	- Disposición a ayudar		(3) Medianamente de acuerdo	Acceptable 15 - 20
	- Atención a los cliente		(4) De acuerdo	
			(5) Totalmente de acuerdo	
Seguridad del servicio	- Confianza transmitida	Del (10) al (13)	(1) Totalmente desacuerdo	No Aceptable 04 – 09
	- Seguridad al realizar el servicio		(2) Desacuerdo	Medianamente aceptable 10 - 14
	- Amabilidad en el servicio		(3) Medianamente de acuerdo	Acceptable 15 - 20
	- Conocimiento suficiente del servicio		(4) De acuerdo	
		(5) Totalmente de acuerdo		
Empatía en el servicio	- Atención individual	Del (14) al (18)	(1) Totalmente desacuerdo	No Aceptable 05 - 11
	- Horario del servicio		(2) Desacuerdo	Medianamente aceptable 12 - 18
	- Atención personalizada		(3) Medianamente de acuerdo	Acceptable 19 - 25
	- Preocupación de los intereses del cliente		(4) De acuerdo	
	- Comprensión de las necesidades específicas		(5) Totalmente de acuerdo	
Bienes tangibles del servicio	- Modernidad de los equipos	Del (19) al (22)	(1) Totalmente desacuerdo	No Aceptable 04 – 09
	- Instalaciones físicas		(2) Desacuerdo	Medianamente aceptable 10 - 14
	- Presentación de los empleados		(3) Medianamente de acuerdo	Acceptable 15 - 20
	- Materiales de información de los servicios		(4) De acuerdo	
		(5) Totalmente de acuerdo		

2.3 Metodología del estudio

2.3.1 Enfoque del estudio.

La investigación desarrollada tiene un enfoque Cuantitativo, basado en la siguiente concepción:

Hernández, et al (2014), describieron que:

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir paso. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables, se traza un plan para probarlas (diseño); se mide las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o de las hipótesis (p. 2).

Como se puede observar el enfoque cuantitativo maneja la recolección de datos para comprobar hipótesis con base en el cálculo numérico y el estudio estadístico, con el propósito de asentar conductas y probar proposiciones.

2.3.2 Alcance del estudio.

Para la presente investigación el alcance es Descriptivo, cuya concepción se describe a continuación:

Hernández, et al (2014), refirieron que:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar

cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. Es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p. 92).

Así mismo Supo (2012), afirmó que “el alcance Descriptivo explica fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros. Describe frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianzaE. (p. 11).

Por estos conceptos el alcance descriptivo de una investigación es útil para expresar con precisión las aristas o dimensiones de un suceso, fenómeno, población, escenario o situación.

2.4 Tipo de estudio.

La investigación, según la intervención del investigador es observacional y según la planificación en la toma de datos es prospectiva. Estas definiciones se sustentan a continuación:

Supo (2012), definió:

En los estudios Observacionales no existe una intervención del investigador: los datos y la información que obtenemos reflejan la evolución natural de los eventos. Lo que se encuentra en una investigación observacional a la voluntad del investigador, y por esta condición, se deriva una serie de estrategias metodológicas distintas a la que ejecutaríamos en un estudio experimental (p. 4-5).

Supo (2012), determinó:

En un estudio prospectivo, los datos requeridos para el estudio son recogidos a propósito de la investigación. Si queremos plantear una relación temporal entre el planeamiento del estudio y la medición de los datos, entonces, primero se ejecuta el proyecto (planeamiento) y luego ejecutamos la recolección de datos o la medición; por lo tanto, estas mediciones son controladas, tomando en cuenta que las mediciones en las distintas especialidades tiene criterios de medición, se requiere cumplir con algunas condiciones para poder lograr mediciones insesgadas, de tal manera que la información prospectiva posee el control de sesgo de medición. (p. 5).

En el marco de lo descrito, por las características de la investigación esta responde a 2 tipos: observacional y prospectiva, pues por un lado no existe intervención del investigador, es decir los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador; y por otro lado, los datos necesarios para el estudio son recogidos expresamente para la investigación, es decir son datos primarios, por lo que, posee control del sesgo de medición.

2.5 Diseño del estudio.

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal descriptivo. Sustentado teóricamente por:

Hernández, et al (2012), afirmaron que:

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, lo que se hace en este tipo de investigación es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente (p. 152).

Hernández, et al (2012), afirmaron que:

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (p. 154).

Hernández, et al (2012), afirmaron que:

Los diseños de investigación transversal descriptiva tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o de más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas (p. 155).

Por lo indicado, el diseño transversal descriptivo investiga y determina acontecimientos, categorías o niveles de 1 o más variables en una muestra o población, en estudios puramente descriptivos.

El esquema del diseño es:

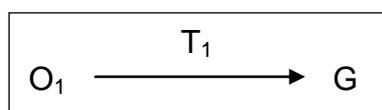


Figura 7: Esquema de Diseño

Donde:

G: Grupo de sujeto o Muestra.

O: Observación, una medición, prueba.

T: Tiempo

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población.

Hernández, et al (2012), refirieron que:

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p. 174).

La población o universo de interés en esta investigación está conformada por 181 docentes del segundo grado de primaria de escuelas de Gestión Pública del distrito de Comas.

Tabla 3:

Distribución de la población por escuelas públicas nivel primaria

Nº.I.E	Nombre de IE	Docentes 2do grado primaria
1	Fe Y Alegría 08	5
2	Fe Y Alegría 11	4
3	Fe Y Alegría 13	4
4	2085 San Agustín	4
5	3047 Republica De Canadá	2
6	Estados Unidos	2
7	3055 Túpac Amaru	4
8	3059 Republica De Israel	3
9	3060 Alfonso Ugarte Vernal	4
10	3061 Jorge Chávez Dartnell	2
11	3062 Santa Rosa	4
12	3064	4
13	3065 Virgen Del Carmen	2

14	3066 Señor De Los Milagros	2
15	3068 San Judas Tadeo	2
16	2086 Perú Holanda	4
17	2030	2
18	2031 José Valverde Caro	4
19	2033 Nuestra Señora De Fátima	4
20	2035 Fernando Belaunde Terry	2
21	2038 Inca Garcilaso De La Vega	3
22	2040 República De Cuba	3
23	2042	2
24	2043 Sangrará	3
25	2045	2
26	2046 Virgen De Las Mercedes	2
27	2047	4
28	2048 José Carlos Mariátegui	4
29	2049	5
30	2060	4
31	2072 Lev Semionovich Vigotski	2
32	2075 Cristo Hijo De Dios	2
33	2077 San Martin De Porres	4
34	8176 Nueva Esperanza	2
35	2007 San Martin De Porres	4
36	3072 Augusto Salazar Bondy	4
37	2059 Suecia	4
38	2005	3
39	2022 Sinchi Roca	4
40	2055 Primero De Abril	3
41	2016 Francisco Bolognesi	3
42	2026 Simón Bolivar	2
43	2020 Maestro Jose Antonio Encinas	4
44	2100 Juan Velasco Alvarado	4
45	2097	3
46	3076 Santa Rosa	2
47	3077 El Alamo	3
48	3082 Señor De Los Milagros	3

49	3085 Pedro Vilca Apaza	2
50	3083 Las Ñustas	3
51	3096 Franz Tamayo Solares	3
52	3097 La Nación de San Judas Tadeo	1
53	8156 Peruano Alemán	2
54	8158 Isabel Flores De Oliva	2
55	8160 Los Chasquis	2
56	Libertad	2
57	8162	2
58	8157 Republica De Francia	2
59	8170 Cesar Vallejo	2
60	8173 Santa Isolina	2
61	8186 María Jesús Espinoza Matos	1
62	8181 Héroes Del Alto Cenepa	2
63	Luis Alberto Sánchez	1
TOTAL		181

2.6.2 Muestra.

Hernández, et al (2012), indicaron que:

Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán los datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse a la población (p. 173).

Tipo de muestra

Hernández, et al (2012), indicaron que:

En la muestra probalística, todos los elementos de la población tiene la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/ análisis (p. 175).

Las muestras probalísticas tienen muchas ventajas; quizás la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se ha dicho incluso que el principal objetivo del diseño de una muestra probabilística es reduciré al mínimo este error, al que se le llama error estándar. Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transversales, tanto descriptivos como correlacionales-causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población (p. 177).

En este sentido, la muestra para esta investigación es probabilística, pues reproducirá las características de la población objeto de estudio; es decir que la muestra es lo más representativa de la población.

Tamaño de muestra

Aguilar-Barojas (2005), explicaron que:

La fórmula para calcular el tamaño de muestra en estudios descriptivos cuya variable principal es de tipo cualitativo, para población finita (cuando se conoce el total de unidades de observación que la integran) es:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio (p. 336).

Para el cálculo del tamaño de la muestra en la presente investigación se establecen los siguientes valores:

N = 181

p = 50%

q = 50%

Z = 1.96 (95% de confianza).

d = 5%

Aplicando los valores en la fórmula se calcula que el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{181 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (181-1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 123.25$$

$$n < > 123$$

El tamaño de muestra es de 123 docentes de segundo grado de primaria de escuelas del distrito de Comas.

2.6.3 Muestreo.

Mata (1997), definió que “el muestreo consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un

conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población” (p. 19).

Hernández, et al (2012), indicaron que:

En el muestreo probabilístico por racimos se reducen costos, tiempo y energía, al considerar que a veces las unidades de muestreo/ análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos, a los que se les denomina racimos (p. 182).

Por las características de agrupamiento de la población materia de la investigación se ha optado por emplear un muestreo probabilístico por racimos bietápico. En la primera etapa, la unidad muestral son los colegios del distrito de Comas. La selección de las unidades muestrales (racimos) se determinó aleatoriamente, utilizando un generador de números enteros sin repetición. En la segunda etapa, la unidad de análisis se escogió mediante selección sistemática, seleccionando a 2 docentes en colegios que cuentan de 2 a 3 docentes y 3 docentes en colegios que poseen de 4 a 5 docentes.

Tabla 4.

Distribución de la muestra en colegios seleccionados por racimos

N° I.E Aleatorio	Nombre de IE (racimos seleccionados)	Muestras Docentes
1	Fe Y Alegría 08	3
2	Fe Y Alegría 11	3
3	Fe Y Alegría 13	3
5	3047 Republica De Canadá	2
6	Estados Unidos	2
7	3055 Túpac Amaru	3
8	3059 Republica De Israel	3
9	3060 Alfonso Ugarte Vernal	3

10	3061 Jorge Chávez Dartnell	2
11	3062 Santa Rosa	3
12	3064	3
13	3065 Virgen Del Carmen	2
14	3066 Señor De Los Milagros	2
15	3068 San Judas Tadeo	2
16	2086 Perú Holanda	3
17	2030	2
18	2031 José Valverde Caro	3
19	2033 Nuestra Señora De Fátima	3
20	2035 Fernando Belaunde Terry	2
21	2038 Inca Garcilaso De La Vega	2
22	2040 República De Cuba	2
23	2042	2
25	2045	2
26	2046 Virgen De Las Mercedes	2
27	2047	3
28	2048 José Carlos Mariátegui	3
30	2060	3
32	2075 Cristo Hijo De Dios	2
34	8176 Nueva Esperanza	2
35	2007 San Martín De Porres	3
36	3072 Augusto Salazar Bondy	3
38	2005	2
39	2022 Sinchi Roca	3
40	2055 Primero De Abril	2
41	2016 Francisco Bolognesi	2
42	2026 Simón Bolívar	2
43	2020 Maestro José Antonio Encinas	3
44	2100 Juan Velasco Alvarado	3
45	2097	2
46	3076 Santa Rosa	2
48	3082 Señor De Los Milagros	2

49	3085 Pedro Vilca Apaza	2
50	3083 Las Ñustas	2
51	3096 Franz Tamayo Solares	2
53	8156 Peruano Alemán	2
54	8158 Isabel Flores De Oliva	2
55	8160 Los Chasquis	2
56	Libertad	2
58	8157 Republica De Francia	2
59	8170 Cesar Vallejo	2
60	8173 Santa Isolina	2
62	8181 Héroes Del Alto Cenepa	2
TOTAL		123

La muestra está conformada por 123 docentes del segundo grado de primaria de escuelas de Gestión Pública del distrito de Comas.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.7.1 Técnicas.

Sabino (1992), definió “las técnicas de recolección de datos son la implementación instrumental del diseño escogido. Las principales técnicas de recolección de datos: Observación, entrevista y encuesta” (p 29).

Para la presente investigación se empleó la Encuesta como técnica de recolección de datos, la que se realizó sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

2.7.2 Instrumentos.

Sabino (1992), planteó “los instrumentos tienen una forma y un contenido. La forma, es decir, si se trata de entrevistas, estará determinada por las técnicas concretas escogidas; el contenido, es decir, qué preguntar, qué observar, será el resultado de la operacionalización efectuada” (p.29).

Hernández, et al (2012), plantearon “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema” (p. 217).

El instrumento de recolección de datos a utilizar es el cuestionario, la cual se aplica directamente a los docentes a partir de la formulación de una serie de preguntas por escrito.

El cuestionario que se ha utilizado en esta investigación se basa en el modelo SERVPERF, midiendo solo la satisfacción del cliente a través de la percepción, y no las expectativas, a través de 22 ítems agrupados en las 5 dimensiones utilizadas por el modelo SERVQUAL, haciendo uso de la escala de respuestas elementos de tipo Likert de 5 puntos

Tabla 5.

Ficha técnica del instrumento que mide la variable Calidad del Servicio

Ficha Técnica de la Variable Calidad de Servicio	
Nombre del Instrumento original	Cuestionario SERVQUAL, que mide la Calidad de Servicio
Autor original	A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry
Año	1989
Investigador que adapta instrumento	Jaime Yván Vásquez Farfán
Año	2016

Tipo de instrumento	Cuestionario
Nombre del instrumento utilizado	Cuestionario que mide la Calidad de Servicio de acompañamiento pedagógico
Objetivo	Determinar el nivel de la calidad del servicio
Población	Docentes del segundo grado de primaria de escuelas de Gestión Pública del distrito de Comas.
Número de ítem	22
Aplicación	Directa.
Tiempo de administración	10 minutos.
Normas de aplicación	El docente marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere evaluado respecto a lo consultado
Escala	De Likert (1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Medianamente de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

2.8 Validación y Confiabilidad del instrumento

2.8.1 Validación.

Hernández, Fernández y Baptista (2012), indicaron:

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (p. 200)

La validez de expertos o face validity, se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo a “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido (p. 204).

Para la validación del instrumento aplicado en esta investigación se ha considerado la validez de expertos. En este caso,

el experto que validó el instrumento es el Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, esto se plasma en el Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide la calidad de los servicios de acompañamiento pedagógico de la UGEL N° 4.

2.8.2 Confiabilidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2012), indicaron que:

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde cero significa nula confiabilidad y uno un máximo de confiabilidad (fiabilidad total) (.p. 207).

Los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son: 1) medida de estabilidad, 2) método de formas alternativas o paralelas, 3) método de mitades partidas, 4) es medidas de consistencia interna. El coeficiente alfa Cron Bach es la medida de congruencia interna más utilizada (p. 208).

La fórmula para calcular el alfa Cron Bach es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α es el alfa de Cron Bach

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_T^2 es la varianza de los valores totales observados

K es el número de preguntas o ítems.

Para el cálculo del alfa Cronbach, del instrumento que mide la calidad de los servicios de acompañamiento pedagógico de la UGEL N° 4, se empleó 15 cuestionarios aplicados a docentes. El valor del alfa Cronbach para este instrumento es de 0.9894, lo cual indica que el instrumento es sumamente confiable.

2.9 Procedimiento de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2012), afirmaron que:

Esta etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo o análisis. Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimiento que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico (p. 198).

El plan de recolecciones de datos, para la presente investigación, aplicada es como se indica a continuación:

1. Se obtuvo la validez y determinó la confiabilidad del instrumento.
2. Se consiguió la carta de presentación de la Universidad para aplicar el instrumento en a docentes de segundo grado de primaria de colegios del distrito de Comas.
3. Se entregó la carta de presentación en la UGEL N° 4.
4. Se visitó los colegios seleccionados, según el muestreo presentado en el ítem 4.2.3.
5. Se tomó contacto con las/os Directoras/os de los colegios seleccionados, se les explicó el propósito de la investigación y mostró la carta de presentación, entrega en la UGEL N°4.
6. Se solicitó autorización a las Directoras para aplicar los cuestionarios a los docentes, según las cantidades señaladas en el muestreo.
7. Autorizada la aplicación del instrumento, se conversó con los docentes, que al momento de la visita disponían de tiempo y accedían a la aplicación del

cuestionario, explicando el propósito de la investigación e indicando que no hay respuestas correctas ni incorrectas y lo importante es que se responda con la máxima sinceridad posible.

8. Culminada la aplicación de los instrumentos se procedió a revisar y asegurar que la información brindada por los docentes estuviera completa. En caso, a algún docente le hubiera faltado llenar alguna pregunta del cuestionario se procedía a solicitar que lo complete.
9. Completado el proceso de recojo de información en los 123 cuestionarios aplicados, se procedió a consolidar la información en una base de datos.

La aplicación de los 123 cuestionarios en 52 colegios del distrito de Comas tomó un tiempo de 2 semanas y medias.

2.10 Métodos de análisis e interpretación de datos.

Hernández, et al (2012), afirmaron “el análisis de datos cuantitativos se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística, puede ser descriptiva e inferencial (p. 271).

La investigación se realiza a través del análisis estadístico descriptivo, el cual es un procedimiento empleado para organizar y resumir conjuntos de datos obtenidos de las observaciones, este análisis se realiza mediante tablas, Figuras o valores numéricos.

2.11 Aspectos éticas.

Se siguieron los siguientes principios:

- Reserva y confidencialidad de identidad de los docentes que aplicaron el cuestionario.
- Nombrar los autores de los textos y documentos consultados.
- No hubo manipulación de los resultados.

III. Resultados

3.1 Presentación de resultados

En este sub capítulo se presentan las tablas y Figuras de las estadísticas que se han obtenido del programa estadístico SPSS, además, la interpretación y análisis de los resultados obtenidos a nivel de la variable y sus 5 dimensiones.

3.1.1 Frecuencia de la variable Calidad del Servicio: Acompañamiento pedagógico

Según los niveles y rangos calculados (ver anexo 8) para determinar la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se establecieron los siguientes resultados, que reflejan el nivel de calidad percibido por los docentes encuestados en relación al servicio de acompañamiento pedagógico brindado por la UGEL N 04.

Tabla 6.

Descripción de las frecuencias de los niveles de la variable Calidad del Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	67	54.5
Medianamente Aceptable	50	40.7
No Aceptable	6	4.9
Total	123	100,0

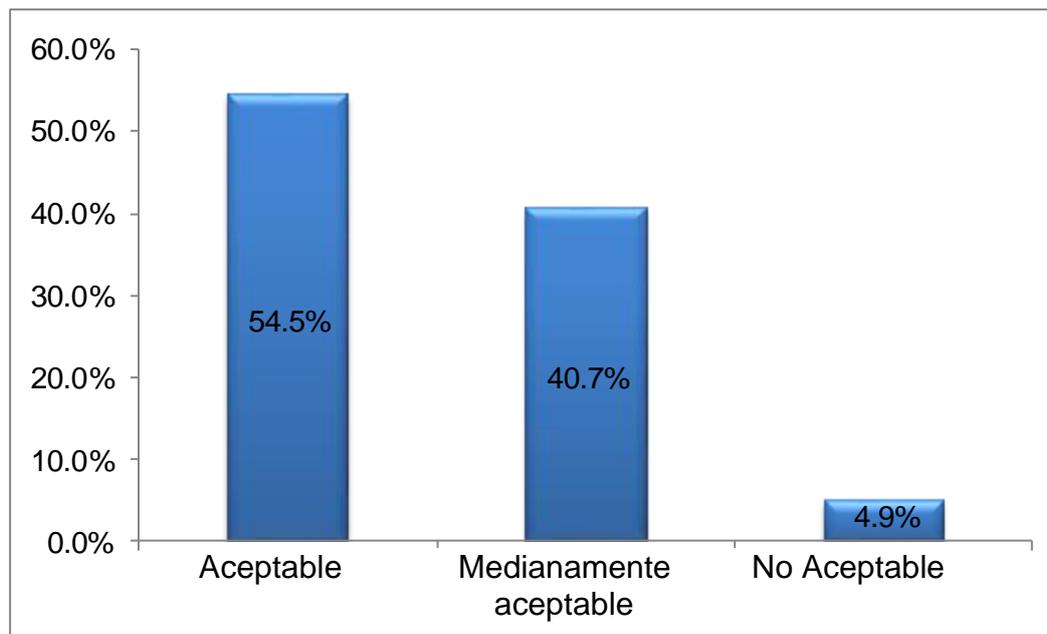


Figura 8: Niveles de la variable Calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017

En la tabla 6 y Figura 8, se evidencia, representada en porcentajes, la Calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas. Se muestra que el 54.5% de los profesores/as encuestados perciben que la Calidad del servicio de acompañamiento pedagógico tiene un nivel aceptable, así mismo el 40.7% percibe que el nivel de calidad de este servicio es medianamente aceptable y el 4.9% que no es aceptable.

3.1.2 Frecuencia de las Dimensiones de la Variable Calidad del Servicio

Fiabilidad del servicio acompañamiento pedagógico.

Según los niveles y rangos calculados para determinar la fiabilidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se establecieron los siguientes resultados.

Tabla 7:

Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Fiabilidad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	66	53.7
Medianamente Aceptable	46	37.4
No Aceptable	11	8.9
Total	123	100,0

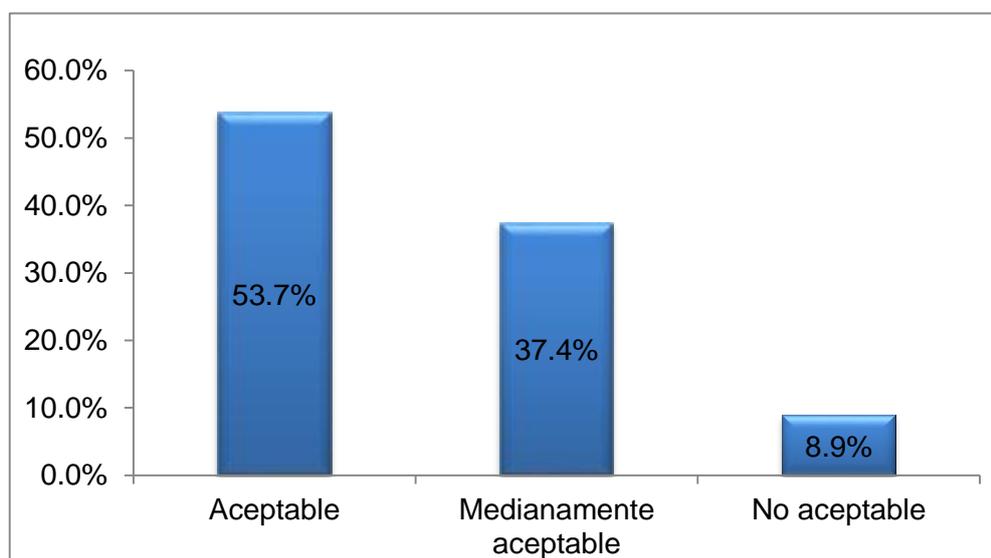


Figura 9: Niveles de la dimensión Fiabilidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017

En la tabla 7 y Figura 9, se muestra la Fiabilidad del servicio acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de escuelas públicas de Comas. Como se aprecia el 53.7% de los encuestados percibe que el nivel es aceptable, así mismo el 37.5% afirma que el nivel de la fiabilidad del servicio es medianamente aceptable y el 8.9% que es no aceptable.

Capacidad de Respuesta del servicio de acompañamiento pedagógico

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Capacidad de Respuesta del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se establecieron los siguientes resultados.

Tabla 8:

Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Capacidad de Respuesta del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	69	56.1%
Medianamente Aceptable	46	37.4%
No Aceptable	8	6.5%
Total	123	100,0

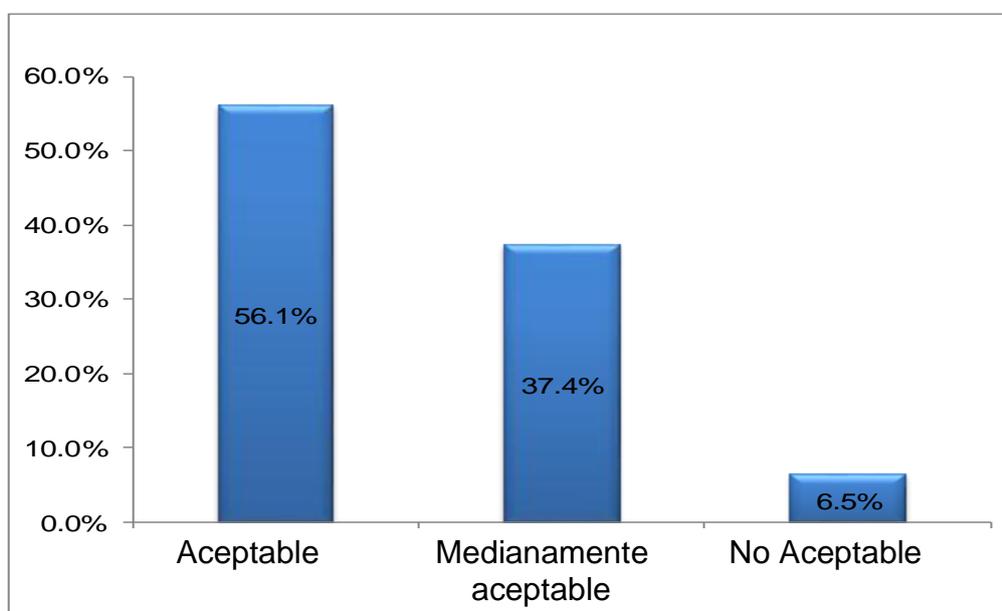


Figura 10: Niveles porcentuales de la dimensión Capacidad de Respuesta del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017

En la tabla 8 y Figura 10, se muestra la Capacidad de Respuesta del servicio acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas. Como se aprecia el 56.1% de los encuestados percibe que el nivel es aceptable, así mismo el 37.4% afirma que el nivel de la capacidad de respuesta del servicio es medianamente aceptable y el 6.5% que es no aceptable.

Seguridad del servicio de acompañamiento pedagógico

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Seguridad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se establecieron los siguientes resultados.

Tabla 9:

Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Seguridad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	70	56.9%
Medianamente Aceptable	43	35.0%
No Aceptable	10	8.1%
Total	123	100,0

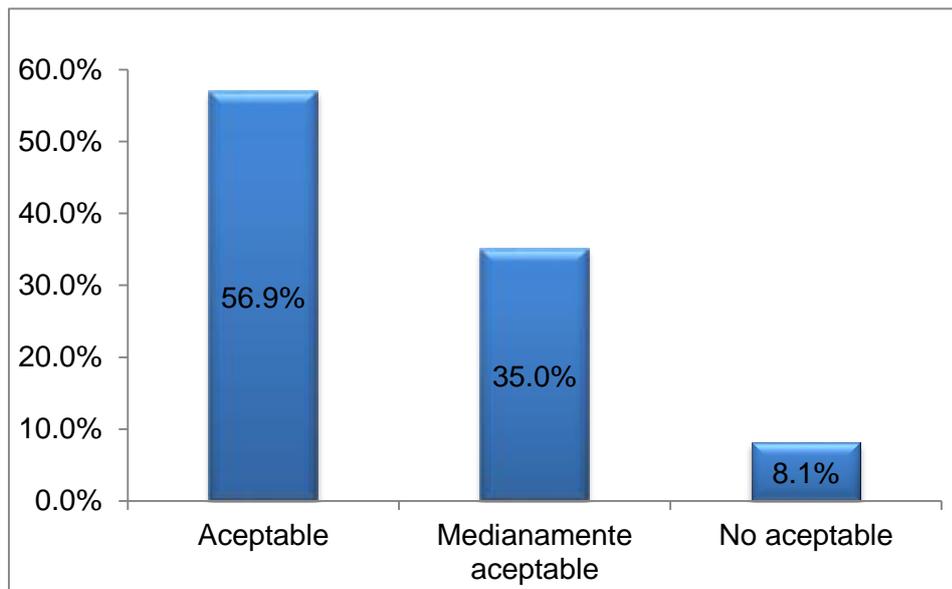


Figura 11: Niveles de la dimensión Seguridad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017

En la tabla 9 y Figura 11, se muestra la Seguridad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas. Como se aprecia el 56.9% de los encuestados percibe que el nivel es aceptable, así mismo el 35.0% afirma que el nivel de la capacidad de respuesta del servicio es medianamente aceptable y el 8.1% que es no aceptable.

Empatía del servicio de acompañamiento pedagógico

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Empatía del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se establecieron los siguientes resultados.

Tabla 10:

Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Empatía del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	64	52.0%
Medianamente Aceptable	49	39.8%
No Aceptable	10	8.1%
Total	123	100,0

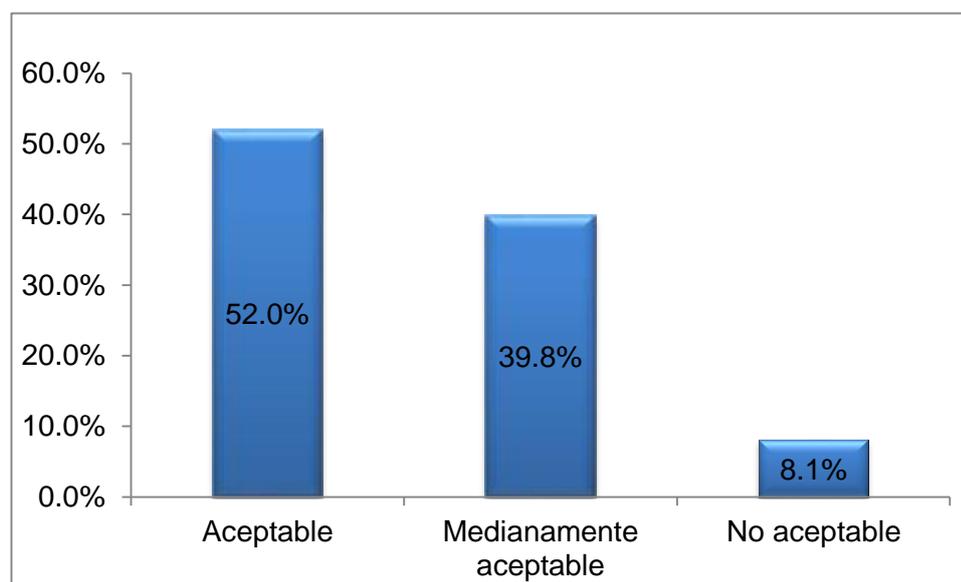


Figura 12: Niveles porcentuales de la dimensión Empatía del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017

En la tabla 10 y Figura 12, se muestra la Empatía del servicio acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas. Como se aprecia el 52.0% de los encuestados percibe que el nivel es aceptable, así mismo el 39.8% afirma que el nivel de la capacidad de respuesta del servicio es medianamente aceptable y el 8.1% que es no aceptable.

Bienes tangibles del servicio de acompañamiento pedagógico

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Bienes tangibles del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se establecieron los siguientes resultados.

Tabla 11:

Descripción de las frecuencias de los niveles de la dimensión Bienes tangibles del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Aceptable	78	63.4%
Medianamente Aceptable	39	31.7%
No Aceptable	6	4.9%
Total	123	100,0

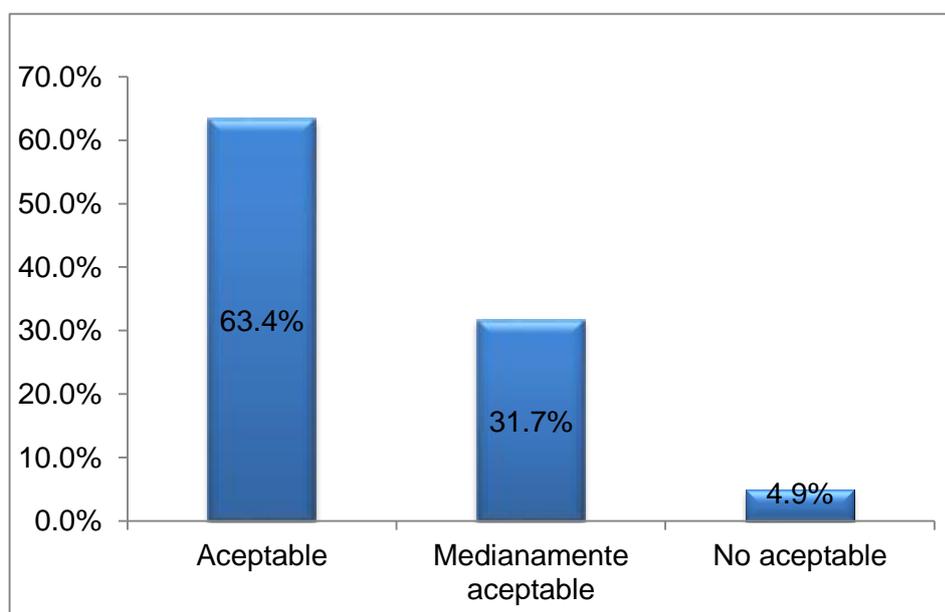


Figura 13: Niveles de la dimensión Bienes tangibles del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, 2017

En la tabla 11 y Figura 13, se muestra los Bienes tangibles del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas. Como se aprecia el 63.4% de percibe que el nivel es aceptable, así mismo el 31.7% afirma que es medianamente aceptable y el 4.9% que es no aceptable.

IV. Discusión

La presente investigación busca analizar la variable calidad del servicio, para determinar el nivel de calidad de ésta en el servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL 04 brinda a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, pues según las conclusiones de los diversos autores revisados, que han servido de antecedentes para esta investigación, el factor desempeño docente tiene influencia directa en los logros de aprendizaje de los estudiantes.

Como lo señala Metzler y Woessmann (2010), en su investigación denominada “El impacto del conocimiento del docente en el rendimiento de los estudiantes: Evidencia de la variación del factor docente en el factor alumno”, existe una relación significativa entre el nivel de manejo de contenidos de los docentes y los desempeños de los estudiantes. Igualmente, Clotfelter, Ladd, Vigdor (2007) en su trabajo “¿Cómo y por qué las credenciales del maestro son importantes para el logro estudiantil?” concluyeron que la experiencia del docente, su calificación en las pruebas y la certificación de sus competencias tiene resultados significativos en el logro de los aprendizajes de los estudiantes. Lo mismo concluye Wright (1997) quien determinó que el factor docente es el que provoca la diferencia entre los nivel de rendimiento del alumno. En este sentido esta investigación buscan determinar la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que brinda la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, para asegurar el mejor desempeño del docente.

En el Perú no se han encontrado estudios que evalúen la conducción disciplinaria especializada para la enseñanza que tienen los maestros, sin embargo, según el Ministerio de Educación, es posible que, por las fallas en la conducción disciplinaria general, los docentes del instituciones educativas públicas tengan un deficiente manejo disciplinario para la enseñanza.

En este contexto el Ministerio de Educación plantea asegurar que los docentes ejecuten una currícula adecuadamente graduada, enfocado en los aprendizajes fundamentales, pertinente a las necesidades de los alumnos y referidos a estándares desarrollados.

A partir de los resultados conseguidos en el presente trabajo de investigación se ha determinado que el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, es aceptable, con un 54.5% de aceptación de la muestra seleccionada. Sin embargo, existe un 45.5% de docentes encuestados que solo indican que el servicio es medianamente aceptable o no aceptable. Es decir que, 5 de cada 11 docentes no están completamente satisfechos con el servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL brinda.

Se ha confrontado este resultado con las indagaciones de otros investigadores como Palao y Pisfil (2014), que sostienen que es necesario establecer mecanismos que ayuden a pasar de lo estratégico a lo operativo, en este sentido plantean desarrollar la capacidad para usar instrumentos de monitoreo y evaluación que facilite identificar los resultados y permita establecer mecanismos para la rendición de cuentas y por otro lado, la capacidad de los equipos técnicos para implementar los procedimientos según normas técnicas para cumplir con los objetivos encomendados. De esta contrastación se arriba que efectivamente se hace necesario contar con un sistema de monitoreo y evaluación continuo de los servicios que facilita la UGEL 04, en especial aquellos brindados a los docentes, como el de soporte pedagógico; además desarrollar capacidades en los equipos técnicos de la unidad descentralizada educativa para el óptimo desarrollo de sus funciones, entre ellas el servicio de acompañamiento pedagógico.

Por otro lado, la investigación de Sánchez (2014) concluye que las deficiencias en los comportamientos de los docentes de Educación Primaria de la FACHSE, en Lambayeque, son generados por el incumplimiento de sus funciones, indicando que el 81% de los docentes solo están en el nivel regular; por el incumplimiento de las funciones del docente universitario. Este incumplimiento de funciones estaría vinculada a un acompañamiento pedagógico de baja calidad de la UGEL a cargo de la Institución Educativa. Así mismo, Mariano (2013) concluye que el acompañamiento pedagógico influye

significativamente en la implementación de las herramientas de Gestión de los docentes del Nivel Inicial en las escuelas estatales de la UGEL N° 16 de Barranca. Por otro lado, Perdomo (2013) en su investigación “El acompañamiento pedagógico de parte de la Unidad de Supervisión de la Dirección Departamental de Educación de Ocotepeque, como proceso de gestión en el salón de clases en el Primer Ciclo de Educación Básica del Distrito Escolar No.1- Honduras” concluye que el cambio resultante en las escuelas después de un proceso de soporte educativo es la mejora en la calidad del servicio. Estas conclusiones ratifican la importancia de contar con un servicio de acompañamiento pedagógico de calidad que contribuyan a brindar a los docentes una orientación personalizada que le ayude a mejorar su práctica pedagógica en función de los modelos educativos a realizar.

La insatisfacción relativa del servicio de acompañamiento pedagógico expresado por el 45.5% de docentes del segundo grado del nivel primaria de Comas es el reflejo de un servicio inadecuado relacionado, entre otros factores, a errores al momento de brindar el servicio, a que no se concluya el servicio en el tiempo prometido y que no considera horarios de trabajo convenientes para todos los docentes, esto sin duda está vinculado a un tema de insuficiente planificación del servicio como lo menciona Mairena (2015) en su investigación “Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de educación e idiomas. Nicaragua”, en la que concluye que los nuevos profesores están insatisfechos con el acompañamiento pedagógico que se les realiza, esto responde a una escasa planificación y que perciben además no se les brinda ningún tipo de seguimiento en su nuevo período como profesional. Ortiz y Soza, en su investigación “Acompañamiento pedagógico y su incidencia en el Desempeño docente” concuerdan también que muchas veces el acompañamiento que se brinda no es sistemático y carece de un cronograma de acompañamiento, de instrumentos de evaluación y no cumple con la frecuencia que orienta las instancias de Educación respectivas.

Para evaluar la calidad del servicio se decidió implementar las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, pero midiendo solo la percepción del servicio percibido y no las expectativas del docente, toda vez que puede ser confuso para la persona encuestada, por la duplicidad de las preguntas; es decir la información que se decidió recoger está ligada solo a la satisfacción del cliente por el servicio recibido. Esta decisión guarda coherencia con lo propuesto en el modelo SERVPERF, de Cronin y Taylor (1992) que basan su definición operacional en las cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993): fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y bienes tangibles, pero SERVPERF evalúa únicamente las percepciones de los clientes, por lo que únicamente propone las 22 afirmaciones del Modelo SERVQUAL relacionadas a las percepciones del cliente sobre el servicio percibido

Por otro lado, los resultados de la presente investigación muestra la alineación directa entre las dimensiones y la variable, pues sus resultados individuales se encuentran muy próximos entre sí, como se muestra a continuación: La variable calidad del servicio tuvo 54.5% de aceptación; mientras sus dimensiones mostraron los siguientes resultados: fiabilidad 53.7% de aceptación, capacidad de respuesta 56.1% de aceptación, seguridad 56.9% de aceptación, empatía 52% de aceptación y bienes tangibles 63.4%. Con excepción de la variable bienes tangibles todas las otras dimensiones tienen una dispersión máxima de 2.5%. La explicación de que la dimensión bienes tangibles este por fuera de la dispersión promedio de las otras variables puede responder a que el servicio de acompañamiento pedagógico que reciben los docentes no se desarrolla en las instalaciones de la UGEL, que es la responsable del servicio, si no que se brinda en las mismas escuelas donde trabajan, a diferencia de otros servicios públicos que se brindan en las mismas instalaciones físicas de las quien es responsables del servicio.

V. Conclusiones

Primera

Utilizando una muestra probabilística con un 95% de confianza y 5% de nivel de precisión absoluta y aplicando un muestreo probabilístico por racimos, en dos etapas, se recolectó los datos a través de la aplicación del cuestionario aprobado para esta investigación, luego se procedió al procesamiento de la información y el análisis de datos. Este procedimiento arrojó como resultado que el nivel de calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL 04 brinda a los docentes del segundo grado de primaria de Instituciones Educativas públicas del distrito de Comas es mayoritaria aceptable, con un nivel de aceptación de 54.5%. Mientras que el 40.7% y el 4.9% de los encuestados percibe que el nivel de la calidad del servicio es medianamente aceptable y no aceptable respectivamente

Segunda

Según los niveles y rangos calculados para determinar la fiabilidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se estableció que el nivel de la calidad, de los encuestados sobre esta dimensión de la variable, es aceptable, con un 53.7% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por debajo del nivel “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión el nivel de calidad no aceptable es de 8.9%, mayor en 4% que la de no aceptación de la variable en su conjunto. Dentro de la dimensión Fiabilidad del servicio, en opinión de los encuestados, el indicador que representa un mayor porcentaje entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” es “el interés de resolver el problema” que muestra el acompañante pedagógico, sumando entre ambas 62.4%. Sin embargo, el indicador que representa una mayor proporción entre “medianamente de acuerdo”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” es el de “desempeño correcto del servicio”, sumando un 43.9%.

Tercera

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Capacidad de respuesta del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se estableció que el

nivel de la percepción, de los encuestados sobre esta dimensión de la variable, es aceptable, con un 56.1% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por encima del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 6.5%, mayor en 1.6% que la de no aceptación de la variable en su conjunto. Dentro de la dimensión Capacidad de Respuesta del servicio, en opinión de los encuestados, el indicador que representa un mayor porcentaje entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” es “comunicación previa del tiempo en el que se culminará el servicio” realizada por el acompañante pedagógico, sumando entre ambas 65.9%. Sin embargo, los indicadores que representan una mayor proporción entre “medianamente de acuerdo”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” son los de “disposición a ayudar” y “atención a los clientes”, sumando un 37.4% respectivamente.

Cuarta

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Seguridad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre esta dimensión de la variable, es aceptable, con un 56.9% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por encima del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 8.1%, mayor en 3.2% que la de no aceptación de la variable en su conjunto. Dentro de la dimensión Seguridad del servicio, en opinión de los encuestados, los indicadores que representa un mayor porcentaje entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” son “confianza transmitida” y “amabilidad en el servicio” que muestran el acompañante pedagógico, sumando entre ambas 64.2%, respectivamente. Sin embargo, el indicador que representa una mayor proporción entre “medianamente de acuerdo”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” es el de “conocimiento suficiente del servicio”, sumando un 42.2%.

Quinta

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Empatía del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre esta dimensión de la variable, es aceptable, con un 52.0% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por debajo del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 8.1%, mayor en 3.2% que la de no aceptación de la variable en su conjunto. Dentro de la dimensión Empatía del servicio, en opinión de los encuestados, los indicadores que representa un mayor porcentaje entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” son “atención individual” y “atención personalizada” que muestra el acompañante pedagógico, sumando entre ambas 67.5%, respectivamente. Sin embargo, el indicador que representa una mayor proporción entre “medianamente de acuerdo”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo” es el de “preocupación por los mejores intereses del docentes”, sumando un 41.5%.

Sexta

Según los niveles y rangos calculados para determinar la Bienes tangibles del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre esta dimensión de la variable, es aceptable, con un 63.4% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por encima del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 4.9%, igual que la de no aceptación de la variable en su conjunto. Dentro de la dimensión Bienes tangibles del servicio, en opinión de los encuestados, el indicador que representa un mayor porcentaje entre “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” es “material informativo proporcionado” por parte el acompañante pedagógico, sumando entre ambas 70.7%. Sin embargo, el indicador que representa una mayor proporción entre “medianamente de acuerdo”, “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo”

es el de “instalaciones físicas” de la unidad escolar en la que trabajan, sumando un 38.2%.

VI. Recomendaciones

Primera

Si bien el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL N° 4 brinda a los docentes del 2do grado de educación primaria de colegios públicos es de un 54.5% de aceptación, existe un 45.5% de docentes encuestados que solo indican que el servicio es medianamente aceptable o no aceptable. Por lo que se recomienda mejorar el servicio para elevar el nivel de aceptación del mismo. Entre las dimensiones que superaron el 50% de aceptación pero no alcanzaron la aceptación general de la variable están la Fiabilidad y la Empatía. Es sobre estas dimensiones que deberá tenerse especial atención, sin descuidar las demás dimensiones como capacidad de respuesta, seguridad y bienes tangibles.

Segunda

Una las dimensiones con menor nivel de aceptación de calidad es la Fiabilidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, con un 53.7% de aceptación. Al revisar los indicadores de medición de esta dimensión los que muestran menor cumplimiento son: “desempeño correcto del servicio”, “cumplimiento del tiempo acordado para brindar el servicio”, “calidad del servicio a la primera”. Es decir, que el docente no está totalmente satisfecho con estos indicadores del servicio brindado. En este sentido, es recomendable que se monitoree el trabajo de los acompañantes pedagógicos, para garantizar especialmente en que éste insista en realizar el servicio de soporte pedagógico exentos de errores, que se concluya el servicio en el tiempo prometido y que se realice bien el servicio de soporte pedagógico a la primera oportunidad. No se debe descuidar el seguir insistiendo en la recomendación que cuando un docente tiene un problema pedagógico el acompañante pedagógico muestre un sincero interés en solucionarlo y si se compromete en brinda en cierto tiempo el servicio lo realice.

Tercera

Si bien una de las dimensiones con mayor nivel de aceptación de calidad es la Capacidad de Respuesta del servicio de acompañamiento pedagógico de la

UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, con un 56.1% de aceptación, al revisar los indicadores de medición de esta dimensión los que muestran menor cumplimiento son: “atención al cliente” y “disposición a ayudar”. Es decir, que el docente no está totalmente satisfecho con estos indicadores. En este sentido, es recomendable que se supervise el trabajo de los acompañantes que realizan el servicio, para asegurar especialmente que éste nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los docentes y siempre está dispuesto a ayudar a los docentes en temas pedagógicos. Sin embargo, se debe insistir en que el acompañante pedagógico comunique al docente cuándo concluirá la realización del servicio de soporte pedagógico y ofrezca a los docentes el servicio de soporte pedagógico rápido.

Cuarta

Otra de las dimensiones con mayor nivel de aceptación de calidad es la Seguridad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, con un 56.9% de aceptación, sin embargo al revisar los indicadores de medición de esta dimensión los que muestran menor cumplimiento son: “conocimiento suficiente en la materia” y “seguridad del servicio recibido”. Es decir, que el docente no está totalmente satisfecho con estos indicadores. En este sentido, se debe garantizar el acompañante pedagógico tenga conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los docentes y que estos se sienten seguros en relación al servicio de soporte pedagógico que recibe del acompañante pedagógico. Además, se debe monitorear el comportamiento del acompañante pedagógico transmita confianza a los docentes y sea siempre amable con los docentes que reciben el servicio.

Quinta

Otra de las dimensiones con menor nivel de aceptación de calidad es la Empatía del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, con un 52% de aceptación. Al revisar los indicadores de medición de esta dimensión los que muestran menor cumplimiento son: “preocupación de los intereses del cliente” y

“horario del servicio”. Es decir, que el docente no está totalmente satisfecho con estos indicadores del servicio brindado. En este sentido, debe garantizar especialmente que la UGEL responda a los intereses en temas pedagógicos que tengan los docentes y que el acompañante pedagógico tenga horarios de trabajo convenientes para todos los docentes. Además, se debe insistir en que el acompañante pedagógico dé a los docentes una atención individualizada y les ofrezca una atención personalizada; asimismo la UGEL debe hacer los esfuerzos necesarios para conocer y comprender las necesidades pedagógicas específicas de los docentes.

Sexta

Finalmente otra de las dimensiones con mayor nivel de aceptación de calidad son los Bienes tangibles del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, con un 63.4% de aceptación, sin embargo al revisar los indicadores de medición de esta dimensión los que muestran menor cumplimiento son: “instalaciones físicas” y “modernidad de los equipos”. Es decir, que los docentes no están totalmente satisfecho con estos indicadores. En este sentido, la UGEL debe hacer esfuerzos y programar sus recursos para contar con mejores instalaciones físicas en las escuelas, visualmente atractivas y seguras, para brindar un mejor servicio y repotenciar los equipos que se emplean para brindar el servicio. Finalmente, se debe mantener las indicaciones que el acompañante pedagógico tiene apariencia siempre ordenada y pulcra cuando brinde el servicio y que los materiales utilizados por el acompañante pedagógico sean visualmente atractivos para el servicio que se realiza.

VII. Referencias

- Palao, P., y Pisfil, C. (2014). *Variables asociadas al desempeño de la gestión orientada a resultados en la producción del servicio educativo*. Lima, Perú. Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Pacífico. Perú.
- Sánchez, M. (2014). *Diseño de un programa de acompañamiento Pedagógico y monitoreo para fortalecer los modos de actuación de los docentes de educación primaria de la FACHSE*. Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.
- Mariano, P. (2013). *El acompañamiento pedagógico y su influencia en los instrumentos de gestión en docentes del nivel inicial en las instituciones educativas públicas de la UGEL 16 de Barranca*. Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle. Lima Perú.
- Vargas, D. (2010). *Gestión Pedagógica del Trabajo Docente a través de Grupos Cooperativos*. Tesis de Maestría no Publicada. Pontificia Universidad Católica el Perú. Lima, Perú.
- Mairena, E. (2015). *Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de educación e idiomas*. Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua.
- Perdomo, N. (2013). *El acompañamiento pedagógico de parte de la Unidad de Supervisión de la Dirección Departamental de Educación de Ocotepeque, como proceso de gestión en el salón de clases en el Primer Ciclo de Educación Básica del Distrito Escolar No.1*. Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Honduras.
- Ortiz, R., y Soza, M. (2014). *Acompañamiento pedagógico y su incidencia en el desempeño docente en el centro escolar "Enmanuel Mongalo y Rubio" departamento de Managua distrito III, turno vespertino, en el II semestre del*

año 2014. Tesis de Maestría no Publicada. Universidad nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua.

Metzler, J., y Woessmann, L. (2010). *The Impact of Teacher Subject Knowledge on Student Achievement: Evidence from Within-Teacher Within-Student Variation*. Bonn, Alemania. Cesifo working paper no. 3111. Category 5: Economics of education

Clotfelter, C., Ladd, H., y Vigdor, H. (2007). *How and why do teacher credential matters for student achievement?*. California de Norte, Estados Unidos. NBER Working Paper No. 12828.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.) México. Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Bogotá. Panamericana

Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. Perú. BIOESTADISTICO E.I.R.L.

Aguilar-Barojas, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. México. Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México.

Núñez, N. (2007). *Las variables: estructura y función en la hipótesis*. Perú. Investigación Educativa Vol. 11 N°20 UNMSM.

Rojas, R. (1976). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (Ed. 2013). México D.F. Novena a trigésima octava edición en Plaza y Valdés

- Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio, Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid, España. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Zeithmal, V., y Jo, M. (2002). *Marketing de Servicios, Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. España. Ed. McGraw Hill.
- Peters, T. (1987). *Thriving on Chaos*. New York, EE.UU. Harper Perennial.
- Oblea, L., Cortés, C., y Flores, A. (2013). *La calidad del servicio y su relación en la satisfacción de los usuarios de las instituciones financieras en una IES*. México. Universidad Autónoma de Guadalajara, campus Tabasco.
- MINEDU. (2014). *Anexo 2 del Programa Presupuestal "Logros de Aprendizaje de los estudiantes de educación básica regular – Pela. 2014-2016*. Lima, Perú. MINEDU.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1993). *Calidad Total de la Gestión de Servicios: Como lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los Consumidores*. (5ª Ed.) Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*. Recuperado de la base de datos ProQuest.
- Generador de números Enteros sin repetición (s.f). Recuperado el 28 de abril del 2017 desde <http://www.alazar.info/generador-de-numeros-aleatorios-sin-repeticion>.

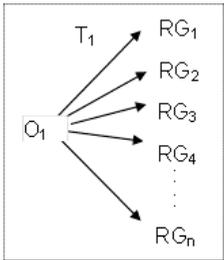
Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables				
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?</p> <p>Problema Específico: ¿Cuál es el nivel de percepción de la fiabilidad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?</p>	<p>Objetivos General Determinar el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017</p> <p>Objetivos Específicos Determinar el nivel de la fiabilidad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017.</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
		Fiabilidad del servicio	Respeto del tiempo del servicio	1	1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Medianamente de acuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	No Aceptable 05 - 11 Medianamente aceptable 12 - 18 Aceptable 19 - 25
			Interés en resolver el problema	2		
			Calidad del servicio a la primera	3		
			Cumplimiento del tiempo	4		
			Desempeño correcto del servicio	5		
¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el	Determinar el nivel de la capacidad de respuesta del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el	Capacidad de respuesta del servicio	Comunicación del tiempo en que culminará el servicio	6	1 Totalmente desacuerdo	No Aceptable 04 – 09

2017?	2017.		Rapidez del servicio	7	2 Desacuerdo 3 Medianamente de acuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	Medianamente aceptable 10 - 14 Aceptable 15 - 20
		Disposición a ayudar	8			
		Atención a los cliente	9			
¿Cuál es el nivel de la seguridad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?	Determinar el nivel de la seguridad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017.	Seguridad del servicio	Confianza transmitida	10	1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Medianamente de acuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	No Aceptable 04 – 09 Medianamente aceptable 10 - 14 Aceptable 15 - 20
		Seguridad al realizar el servicio		11		
		Amabilidad en el servicio		12		
		Conocimiento suficiente del servicio		13		
¿Cuál es el nivel de la empatía del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo	Determinar el nivel de la empatía del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo	Empatía en el servicio	Atención individual	14	1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Medianamente de acuerdo	No Aceptable 05 - 11 Medianamente

grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?	grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017.		Horario del servicio	15	4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	aceptable 12 - 18 Aceptable 19 - 25
			Atención personalizada	16		
			Preocupación de los intereses del cliente	17		
			Comprensión de las necesidades específicas	18		
¿Cuál es el nivel de los bienes materiales o tangibles del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017?	Determinar el nivel de los bienes tangibles del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017.	Bienes tangibles del servicio	Modernidad de los equipos	19	1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Medianamente de acuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo	No Aceptable 04 – 09 Medianamente aceptable 10 - 14 Aceptable 15 - 20
			Instalaciones físicas	20		
			Presentación de los empleados	21		
			Materiales de información de los servicios	22		

METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>ENFOQUE. El enfoque es Cuantitativo.</p> <p>ALCANCE. Por su alcance es Descriptivo.</p> <p>TIPO. La investigación Observacional y Prospectivo.</p> <p>DISEÑO. El diseño es no experimental, de corte transversal, de carácter descriptivo El esquema del presente diseño es:</p>  <p>Donde :</p> <p>R: Indica que los sujetos son asignados aleatoriamente</p> <p>G: Grupo de sujeto o Muestra.</p> <p>O: Observación, una medición, prueba.</p> <p>T: Tiempo</p>	<p>POBLACIÓN. La población está conformada por 181 docentes de 2do grado de primaria de escuelas públicas del distrito de Comas.</p> <p>TIPO DE MUESTRA. La muestra para esta investigación será probabilística.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA. Aplicando la fórmula para calcular el tamaño de muestra en estudios descriptivos, cuya variable es de tipo cualitativo para población finita, el tamaño de muestra es de 123 docentes de segundo grado de primaria de escuelas del distrito de Comas.</p> <p>MUESTREO. Por las características de agrupamiento de la población se ha optado por emplear un muestreo probabilístico por racimos bietápico</p>	<p>VARIABLE : Calidad del servicio</p> <p>TÉCNICA : Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017.</p> <p>AUTOR : Jaime Yván Vásquez Farfán</p> <p>AÑO : 2017</p> <p>MONITOREO : Marzo 2017.</p> <p>ÁMBITO DE APLICACIÓN: Escuelas de segundo grado de Primaria de gestión pública del distrito de Comas.</p> <p>FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Directa.</p>	<p>CONFIABILIDAD La confiabilidad del instrumento fue obtenido mediante la aplicación del coeficiente “Alfa de Cron Bach” (propuesto por Lee J. Cron Bach 1916-2001 en el año 1951) que nos dio el grado en que el instrumento es confiable. El Coeficiente Alfa de Cron Bach (α), se describe mediante la siguiente fórmula estadística:</p> $\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{ST^2} \right)$ <p>Dónde:</p> <p>α : Coeficiente Alfa de Cron Bach</p> <p>k : Número de ítems</p> <p>$\sum Si^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems</p> <p>ST^2 : Varianza de los valores totales observados.</p> <p>ESCALAS DE VALORACION DE LOS COEFICIENTES DE CONFIBIALIDAD</p> <p>Confiabilidad nula: De 0,53 a menos</p> <p>Confiabilidad baja : De 0,54 a 0,69</p> <p>Confiabilidad : De 0,60 a 0,65</p> <p>Muy confiable : De 0,66 a 0,71</p> <p>Excelente : De 0,72 a 1,00</p> <p>El alfa de Cron Bach del instrumento es 0.9894. En este sentido es su confiabilidad es excelente</p>

Anexo 2. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ.

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

CONSTANCIA

EL COORDINADOR DE LA RED EDUCATIVA N° 23, DEL DISTRITO DE COMAS QUIEN SUSCRIBE:

HACER CONSTAR:

Mediante la presente dejo constancia que el Br. Jaime Yván Vásquez Farfán, tesista de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo – sede Lima Norte, ha aplicado en forma satisfactoria el instrumento de recojo de información denominado: cuestionario que mide la calidad de los servicios de acompañamiento, correspondiente al trabajo de investigación titulado: Calidad de Acompañamiento Pedagógico a los docentes de segundo grado de primaria-UGEL 04, Comas, 2017, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Se expide la presente solicitud a petición del interesado para los fines que estima conveniente.

Comas, 12 de mayo de 2017



Víctor Hugo Valverde Cárdenas
Director Red N°23

“Año del Buen Servicio al Ciudadano”

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

CONSTANCIA

EL COORDINADOR DE LA RED EDUCATIVA N° 26, DEL DISTRITO DE COMAS QUIEN SUSCRIBE:

HACER CONSTAR:

Mediante la presente dejo constancia que el Br. Jaime Yván Vásquez Farfán, tesista de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo – sede Lima Norte, ha aplicado en forma satisfactoria el instrumento de recojo de información denominado: cuestionario que mide la calidad de los servicios de acompañamiento, correspondiente al trabajo de investigación titulado: Calidad de Acompañamiento Pedagógico a los docentes de segundo grado de primaria-UGEL 04, Comas, 2017, con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Se expide la presente solicitud a petición del interesado para los fines que estima conveniente.

Comas, 10 de mayo de 2017


Adalberto Quinchis Delgado
Director Red N°26

Anexo 3. Matriz de datos

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO																							
Encuestado	Fiabilidad del servicio					Capacidad de respuesta del				Seguridad del servicio				Empatía en el servicio					Bienes materiales o tangibles del servicio				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	
1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
2	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
12	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
13	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
14	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	
15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
17	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
18	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
22	1	2	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
24	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	5	
25	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
26	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
30	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
31	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
33	5	4	4	2	2	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	4	5	2	
34	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	2	
35	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	
38	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	
39	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
42	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
43	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	
44	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	
45	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	2	3	3	5	4	
46	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	1	1	4	2	3	2	2	
47	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	
48	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3	5	5	
49	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	
51	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
56	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
57	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	
61	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	

Anexo 4. Matriz de datos de la Confiabilidad

Datos cargados en Microsoft Excel, para hallar el Nivel de Confiabilidad, a través del alfa de Cronbach, con una muestra de 15 cuestionarios aplicados.

Encuestados	Fiabilidad del servicio					Capacidad de respuesta del				Seguridad del servicio				Empatía en el servicio				Bienes materiales o tangibles del servicio				TOTAL	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21		I22
1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	80
2	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	95
3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	56
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
6	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	103
7	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	28
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	81
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
10	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	34
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	85
12	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	85
13	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	78
14	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	37
15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
S_i^2	1.21	1.24	1.46	1.54	0.92	2.12	1.74	0.95	1.27	1.55	1.55	1.54	1.27	1.64	1.12	1.27	1.60	1.89	1.83	2.24	1.83	1.69	602.1

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

sección 1
Sección 2

K	22
$\sum S_i^2$	33.47
S_T^2	602.07

seccion 1	1.05
seccion 2	0.94
sección 2 absolut	[0.94]

alfa de cronbach	0.989
-------------------------	--------------

Anexo 5. Instrumento

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO

PEDAGÓGICO DE LA UGEL N° 4

Sexo:

M	F
---	---

 Edad: _____ Institución Educativa: _____

Grado en el que enseña:

1°	2°	3°	4°	5°	6°
----	----	----	----	----	----

 Turno:

M	T
---	---

 Sección a cargo:

A	B	C	D	E	
---	---	---	---	---	--

INSTRUCCIONES:

Buenos días señor/a profesor/a, a continuación encontrará una lista de preguntas relacionadas a la calidad del servicio en soporte pedagógico, que usted percibe, ha recibido de la UGEL N° 4 en el año 2016.

Léelas con detenimiento y marque con una (X) el nivel de calidad del servicio recibido del 1 al 5, en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho.

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

Escalas de valores	Abrev.	puntajes
Totalmente en desacuerdo	TD	1
Desacuerdo	D	2
Mediamente de acuerdo	MA	3
De acuerdo	A	4
Totalmente de acuerdo	TA	5

N°	Ítems	TD	D	MA	A	TA
		1	2	3	4	5
1.	Cuando el acompañante pedagógico promete brindar el soporte en cierto tiempo, lo realiza.					
2.	Cuando un docente tiene un problema pedagógico el acompañante pedagógico muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3.	El acompañante pedagógico realiza bien el servicio de soporte pedagógico a la primera oportunidad.					
4.	El acompañante pedagógico concluye el servicio de soporte pedagógico en el tiempo prometido.					

N°	Ítems	TD	D	MA	A	TA
		1	2	3	4	5
5.	El acompañante pedagógico insiste en realizar el servicio de soporte pedagógico exentos de errores					
6.	El acompañante pedagógico comunica al docente cuándo concluirá la realización del servicio de soporte pedagógico.					
7.	El acompañante pedagógico ofrece a los docentes el servicio de soporte pedagógico rápido.					
8.	El acompañante pedagógico siempre está dispuesto a ayudar a los docentes en temas pedagógicos.					
9.	El acompañante pedagógico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los docentes.					
10.	El comportamiento del acompañante pedagógico transmite confianza a los docentes.					
11.	Los docentes se sienten seguros en relación al servicio de soporte pedagógico que recibe del acompañante pedagógico.					
12.	El acompañante pedagógico es siempre amable con los docentes que reciben el servicio.					
13.	El acompañante pedagógico tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los docentes					
14.	El acompañante pedagógico da a los docentes una atención individualizada					
15.	El acompañante pedagógico tiene horarios de trabajo convenientes para todos los docentes.					
16.	El acompañante pedagógico ofrece una atención personalizada a los docentes.					
17.	La UGEL se preocupa por los mejores intereses en temas pedagógicos de los docentes.					
18.	La UGEL comprende las necesidades pedagógicas específicas de los docentes.					
19.	La escuela donde recibe el servicio tiene equipos de apariencia moderna.					
20.	Las instalaciones físicas de la escuela donde recibe el servicio son visualmente atractivas y seguras.					
21.	El acompañante pedagógico tiene apariencia pulcra.					
22.	Los materiales utilizados por el acompañante pedagógico son visualmente atractivos para el servicio que se realiza.					

Anexo 6. Carta de consentimiento firmado

PERU	UGEL N°04 COMAS
------	-----------------

MESA DE PARTES
Av el Maestro s/n

Fecha: 11/04/2017 Hora: 16:10
Expediente: MPT2017-EXT-0034394

Remitente: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Tipo Documento: CARTA
Folios: 1
Nro. de Doc.: 290

Consultas sobre su trámite al teléfono: 6774726
y/o ingrese a: www.ugel04.gob.pe y haga click en:

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO 

CONTRASEÑA: 1610
Registrado Por: MOLIVERA

CÉSAR VALLEJO

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Carta P. 6230-2017-EPG-UCV-LN

Dr. Medsith Graciela GarcíaPardo

DIRECCIÓN LOCAL N° 4

mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JAIME YVAN VASQUEZ** identificado con DNI N.° **09966230** y código de matrícula N.° **6000154865**; estudiante del Programa de Maestría en **Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"CALIDAD DE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGÓGICO A LOS DOCENTES DE SEGUNDO GRADO DE PRIMARIA - UGEL 04, COMAS, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SCVM

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 7: Formato de validación del instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGÓGICO DE LA UGEL N° 4

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Fiabilidad del Servicio								
1.	Cuando el acompañante pedagógico promete brindar el soporte en cierto tiempo, lo realiza.	/		/		/		
2.	Cuando un docente tiene un problema pedagógico el acompañante pedagógico muestra un sincero interés en solucionarlo	/		/		/		
3.	El acompañante pedagógico realiza bien el servicio de soporte pedagógico a la primera oportunidad.	/		/		/		
4.	El acompañante pedagógico concluye el servicio de soporte pedagógico en el tiempo prometido.	/		/		/		
5.	El acompañante pedagógico insiste en realizar el servicio de soporte pedagógico exentos de errores	/		/		/		
Dimensión 2: Capacidad de respuesta del servicio								
6.	El acompañante pedagógico comunica al docente cuándo concluirá la realización del servicio de soporte pedagógico.	/		/		/		
7.	El acompañante pedagógico ofrece a los docentes el servicio de soporte pedagógico rápido.	/		/		/		
8.	El acompañante pedagógico siempre está dispuesto a ayudar a los docentes en temas pedagógicos.	/		/		/		
9.	El acompañante pedagógico nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los docentes.	/		/		/		
Dimensión 3: Seguridad del servicio								
10.	El comportamiento del acompañante pedagógico transmite confianza a los docentes.	/		/		/		
11.	Los docentes se sienten seguros en relación al servicio de soporte pedagógico que recibe del acompañante pedagógico.	/		/		/		
12.	El acompañante pedagógico es siempre amable con los docentes que reciben el servicio.	/		/		/		
13.	El acompañante pedagógico tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los docentes	/		/		/		
Dimensión 4: Empatía del servicio								
14.	El acompañante pedagógico da a los docentes una atención individualizada	/		/		/		
15.	El acompañante pedagógico tiene horarios de trabajo convenientes para todos los docentes.	/		/		/		
16.	El acompañante pedagógico ofrece una atención personalizada a los docentes.	/		/		/		
17.	La UGEL se preocupa por los mejores intereses en temas pedagógicos de los docentes.	/		/		/		
18.	La UGEL comprende las necesidades pedagógicas específicas de los docentes.	/		/		/		
Dimensión 5: Bienes materiales o tangibles del servicio								
19.	La escuela donde recibe el servicio tiene equipos de apariencia moderna.	/		/		/		
20.	Las instalaciones físicas de la escuela donde recibe el servicio son visualmente atractivas y seguras.	/		/		/		
21.	El acompañante pedagógico tiene apariencia pulcra.	/		/		/		
22.	Los materiales utilizados por el acompañante pedagógico son visualmente atractivos para el servicio que se realiza.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: Alejandro Sabino Menacho Rivera

DNI: 78403439

Especialidad del validador: Temático Metodológico

28 de 11 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 D. ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA
 Firma del Jefe del Centro de Estudios e Investigación
 Calle Perú N° 3181, 317 N° 10
 DNI: 78403439

Anexo 8: Cálculo de niveles y rangos

Los niveles y rangos calculados para determinar la **variable calidad del servicio** se muestra a continuación.

Se utiliza 3 niveles: No Aceptable, Medianamente Aceptable y Aceptable.

Para calcular los rangos correspondientes para cada nivel se procede:

Primero, definir el valor interno del rango:

$$\frac{\# \text{ de ítems} \times (\text{Valor máximo de la escala} - \text{Valor mínimo de la escala})}{3}$$

Donde: # de ítems: 22

Valor mínimo de la escala: 1

Valor máximo de la escala: 5

Aplicando los valores, tenemos que el valor interno del rango es:

$$\frac{22 \times (5 - 1)}{3} = 29.33$$

3

Calculado el valor interno del rango se efectúa la distribución de los rangos, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 12. Niveles y Rangos para medir la Calidad del Servicio

NIVEL	Valor mínimo en el rango	Valor máximo en el rango	RANGO (estandarizado)
Aceptable	80.68	110.01	[81 - 110]
Medianamente Aceptable	51.34	80.67	[52 - 80]
No Aceptable	22	51.33	[22 - 51]

En tanto la **Fiabilidad y Empatía** del servicio tienen igual número de ítems, los niveles y rangos calculados para determinar la calidad estas dimensiones se muestra a continuación:

Se utiliza 3 niveles: No Aceptable, Medianamente Aceptable y Aceptable.

Para calcular los rangos correspondientes para cada nivel se procede:

Primero, definir el valor interno del rango:

$$\frac{\# \text{ de ítems} \times (\text{Valor máximo de la escala} - \text{Valor mínimo de la escala})}{3}$$

Donde: # de ítems: 5

Valor mínimo de la escala: 1

Valor máximo de la escala: 5

Aplicando los valores, tenemos que el valor interno del rango es:

$$\frac{5 \times (5 - 1)}{3} = 6.66$$

3

Calculado el valor interno del rango se efectúa la distribución de los rangos, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 13. Niveles y Rangos para medir la Calidad de la dimensión Fiabilidad y Empatía

NIVEL	Valor mínimo en el rango	Valor máximo en el rango	RANGO (estandarizado)
Aceptable	18.34	25.00	[19 - 25]
Medianamente Aceptable	11.67	18.33	[12 - 18]
No Aceptable	05	11.66	[05 - 11]

En tanto la **Capacidad de Respuesta, Seguridad y Bienes tangibles** del servicio tienen igual número de ítems, los niveles y rangos calculados para determinar la calidad estas dimensiones se muestra a continuación:

Se utiliza 3 niveles: No Aceptable, Medianamente Aceptable y Aceptable.

Para calcular los rangos correspondientes para cada nivel se procede:

Primero, definir el valor interno del rango:

$$\frac{\# \text{ de ítems} \times (\text{Valor máximo de la escala} - \text{Valor mínimo de la escala})}{3}$$

Donde: # de ítems: 4

Valor mínimo de la escala: 1

Valor máximo de la escala: 5

Aplicando los valores, tenemos que el valor interno del rango es:

$$\frac{4 \times (5 - 1)}{3} = 5.33$$

Calculado el valor interno del rango se efectúa la distribución de los rangos, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 14. Niveles y Rangos para medir la Calidad las dimensiones Capacidad de Respuesta, Seguridad y Bienes tangibles

NIVEL	Valor mínimo en el rango	Valor máximo en el rango	RANGO (estandarizado)
Aceptable	14.68	20.01	[15 - 20]
Medianamente Aceptable	9.34	14.67	[10 - 14]
No Aceptable	04	9.33	[04 - 09]

Anexo 9. Generador de Números aleatorios y números al azar

58	32	51	18	44
35	39	14	13	62
59	30	38	9	11
43	60	54	27	49
45	2	55	53	15
17	48	50	20	56
46	40	22	16	21
3	42	26	7	41
23	5	8	28	19
10	1	25	6	12
34	36			

ARTÍCULO CIENTÍFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Acompañamiento Pedagógico a los docentes de
segundo grado de primaria-UGEL 04, Comas, 2017

Jaime Yván Vásquez Farfán

Escuela de Posgrado
Universidad César vallejo

1. TÍTULO

Calidad de Acompañamiento Pedagógico a los docentes de segundo grado de primaria-UGEL 04, Comas, 2017

2. AUTOR

Jaime Yván Vásquez Farfán. E-mail: yvan_vasquez@yahoo.es

3. RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL 04 brinda a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas. La importancia práctica de esta investigación es convertirse en un soporte técnico para la toma de decisiones de la Directora de la UGEL N° 4, con el fin de perfeccionar los niveles de calidad de este para el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por la institución, además buscará poner en práctica el modelo teórico SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor sobre calidad del servicio. El enfoque de estudio es cuantitativo y su alcance es descriptivo. El tipo de investigación es observacional y prospectivo. Además, el diseño es no experimental, de corte transversal, de carácter descriptivo. De los resultados obtenidos podemos afirmar que la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL N° 04 brinda a los docentes del 2do grado de primaria, tiene 54.5% de aceptación; mientras sus dimensiones mostraron los siguientes resultados: fiabilidad 53.7% de aceptación, capacidad de respuesta 56.1% de aceptación, seguridad 56.9% de aceptación, empatía 52% de aceptación y bienes tangibles 63.4%. Sin embargo, los principales indicadores que muestran menor satisfacción, entre 39% y 44% de docentes; son “desempeño correcto del servicio”, “conocimiento suficiente del servicio“, “preocupación por los intereses del docente”, “horarios del servicio”.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad del servicio, acompañamiento pedagógico, satisfacción del cliente.

5. ABSTRACT

The present investigation to determine the level of perception of the quality of the pedagogical accompaniment The UGEL 04 provides the 2nd grade teachers of primary public schools of commas. The practical importance of this research is to be a support for the decision-making of the Director of the UGEL N° 4, in order to improve the quality of this for the implementation of the goals and objectives defined by the UGEL, also will seek to put into practice the SERVPERF theoretical model, developed by Cronin and Taylor on quality of service. The focus of study is quantitative and its scope is descriptive. The type of research is observational and prospective study. In addition, the design is non-experimental and cross-sectional descriptive in nature. The results obtained we can affirm that the quality of the service of pedagogical accompaniment The UGEL N° 04 provides to teachers in the 2nd grade, has 54.5% of acceptance; while its dimensions showed the following results: 53.7% reliability of acceptance, response capacity of 56.1% of acceptance, security 56.9% of acceptance, empathy, 52% of acceptance and tangible goods 63.4%. However, the main indicators that show less satisfaction, between 39% and 44% of teachers; they are "correct performance of the service", "sufficient knowledge of the service", "concern for the interests of the teacher", "hours of service".

6. KEYWORDS

Quality of Service, pedagogical, customer satisfaction

7. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tuvo entre sus antecedentes nacionales principales a Palao y Pisfil (2014), que concluyeron, entre otros temas, que para poder pasar de las cuestiones más estratégicas hacia conocimientos más operativos, la investigación propone la constitución de sub variables más específicas, como la capacidad para usar instrumentos de monitoreo y evaluación y la capacidad de los equipos técnicos para implementar los procedimientos según normas técnicas para cumplir con los objetivos encomendados. Por otro lado Sánchez (2014), concluyó que las deficiencias en los Modos de Actuación de los docentes de Educación Primaria de la FACHSE son generados por el incumplimiento de sus funciones, esto se demostró en los resultados conseguidos de acuerdo a la aplicación del

instrumento de observación. Vargas (2010), concluyó que, los resultados del análisis del proceso de evaluación curricular, muestran la necesidad de un control de proceso educativo; la mejora de la gestión del tiempo y las horas reales de sesiones de aprendizaje con actividades institucionales.

Entre los antecedentes internacionales más importantes tenemos a Mairena (2015), concluyó que la insatisfacción en el acompañamiento pedagógico se relaciona a la escasa planificación y seguimiento a los docentes en su nuevo período como profesional. Perdomo (2013), concluyó que, el cambio resultante en las escuelas después de un proceso de apoyo educativo tienden a mejorar y la calidad que se logra se pueden demostrar con las evaluaciones realizadas por el Ministerio de Educación. Metzler y Woessmann (2010), encontraron una relación significativa entre el nivel de manejo de contenidos de los docentes y los desempeños de los estudiantes.

Las teorías que tuvieron mayor influencia en la investigación fueron las de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) que definieron la calidad de servicio percibida como la evaluación global del cliente acerca de la performance del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio recibidos. Este modelo denominado SERVQUAL propone que la calidad de servicio se puede calcular a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Estas dimensiones de la calidad de los servicios, son medidas en una escala que consta de dos secciones: la primera de veintidós (22) puntos que registra las expectativas de los clientes de organizaciones excelentes en la industria de servicios, y la segunda, de los veintidós (22) puntos, pero que mide las percepciones de los clientes de una empresa dada. Por otro lado, Cronin y Taylor definen la calidad de servicio como aquella percepción evaluativa que los clientes hacen acerca del rendimiento de los atributos del servicio recibido. Este modelo denominado SERVPERF quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio. El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto

de expectativa, por su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y por su redundancia respecto a las percepciones. Este modelo se basa en el desempeño, midiendo solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio basa en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Este modelo evalúa únicamente las percepciones de los clientes, por lo que únicamente propone las 22 afirmaciones del Modelo SERVQUAL referentes a las percepciones del cliente sobre el servicio recibido.

La importancia práctica de esta investigación es ser un soporte técnico para la toma de decisiones de la Directora de la UGEL N° 4, con el fin de perfeccionar los niveles de calidad de este para el cumplimiento de los objetivos y metas definidos por la UGEL, además buscará poner en práctica el modelo teórico SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor sobre calidad del servicio. El problema que esta investigación apunta a determinar el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, en el 2017

8. METODOLOGÍA

El enfoque de estudio es cuantitativo y su alcance es descriptivo. El tipo de investigación es observacional y prospectivo. Además, el diseño es no experimental, de corte transversal, de carácter descriptivo. La población está conformada por 181 docentes de 2do grado de primaria de escuelas públicas del distrito de Comas. La muestra es probabilística, con un 95% de confianza y 5% de nivel de precisión absoluta, el tamaño de muestra es de 123 docentes. Por las características de agrupamiento de la población se ha optado por emplear un muestreo probabilístico por racimos bietápico, cuyo ámbito de aplicación son las escuelas públicas de 2do grado de primaria del distrito de Comas.

9. RESULTADOS

La Calidad del servicio de acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas es de 54.5% de los profesores/as encuestados, así mismo el 40.7% percibe que el nivel de calidad de este servicio es medianamente aceptable y el 4.9% que no es aceptable.

La percepción sobre la Fiabilidad del servicio acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de escuelas públicas de Comas es de 53.7% de los encuestados, así mismo el 37.5% afirma que el nivel de la fiabilidad del servicio es medianamente aceptable y el 8.9% que es no aceptable.

La percepción sobre la Capacidad de Respuesta del servicio acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas es de 56.1% de los encuestados, así mismo el 37.4% afirma que el nivel de la capacidad de respuesta del servicio es medianamente aceptable y el 6.5% que es no aceptable.

La Seguridad del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas es de 56.9% de los encuestados, así mismo el 35.0% afirma que el nivel de la capacidad de respuesta del servicio es medianamente aceptable y el 8.1% que es no aceptable.

La Empatía del servicio acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas es de 52.0% de los encuestados, así mismo el 39.8% afirma que el nivel de la capacidad de respuesta del servicio es medianamente aceptable y el 8.1% que es no aceptable.

La percepción de sobre los Bienes tangibles del acompañamiento pedagógico de la UGEL 04 a los docentes del 2do grado de primaria de Instituciones Educativas públicas de Comas es 63.4%, así mismo el 31.7% afirma que es medianamente aceptable y el 4.9% que es no aceptable.

10. DISCUSIÓN

Esta investigación buscan determinar la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que brinda la UGEL 04 brinda a los docentes del segundo grado de primaria de escuelas públicas de Comas, para asegurar el mejor desempeño del docente, pues esto ayudaría a la mejora de los logros de los aprendizajes de los y las estudiantes, como lo señala Metzler y Woessmann (2010), en su investigación denominada "El impacto del conocimiento del docente en el rendimiento de los

estudiantes: Evidencia de la variación del factor docente en el factor alumno”, igualmente, Clotfelter, Ladd, Vigdor (2007) en su trabajo “¿Cómo y por qué las credenciales del maestro son importantes para el logro estudiantil?”. Lo mismo concluye Wright (1997) quien determinó que el factor docente es el que provoca la diferencia entre los nivel de rendimiento del alumno.

Se ha confrontado este resultado con las indagaciones de otros investigadores como Palao y Pisfil (2014), que sostienen que es necesario establecer mecanismos que ayuden a pasar de lo estratégico a lo operativo, en este sentido plantean desarrollar la capacidad para usar instrumentos de monitoreo y evaluación que facilite identificar los resultados y permita establecer mecanismos para la rendición de cuentas y por otro lado, la capacidad de los equipos técnicos para implementar los procedimientos según normas técnicas para cumplir con los objetivos encomendados. De esta contrastación se arriba que efectivamente se hace necesario contar con un sistema de acompañamiento, monitoreo y evaluación continuo de los servicios que facilita la UGEL 04, en especial aquellos brindados a los docentes, como el de soporte pedagógico; además desarrollar capacidades en los equipos técnicos de la unidad descentralizada educativa para el óptimo desarrollo de sus funciones, entre ellas el servicio de acompañamiento pedagógico.

La insatisfacción relativa del servicio de acompañamiento pedagógico expresado por el 45.5% de docentes del segundo grado del nivel primaria de Comas es el reflejo de un servicio inadecuado relacionado, entre otros factores, a errores al momento de brindar el servicio, a que no se concluya el servicio en el tiempo prometido y que no considera horarios de trabajo convenientes para todos los docentes, esto sin duda está vinculado a un tema de insuficiente planificación del servicio como lo menciona Mairena (2015) en su investigación “Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de educación e idiomas. Nicaragua”, en la que concluye que los nuevos profesores están insatisfechos con el acompañamiento pedagógico que se les realiza, esto responde a una escasa planificación y que perciben además no se les brinda ningún tipo de seguimiento en su nuevo período como profesional.

CONCLUSIONES

Primera, Se determinó como resultado que el nivel de la calidad del servicio de acompañamiento pedagógico que la UGEL 04 brinda a los docentes del segundo grado de primaria de Instituciones Educativas públicas del distrito de Comas es mayoritaria aceptable, con un nivel de aceptación de 54.5%. Mientras que el 40.7% y el 4.9% de los encuestados percibe que el nivel de calidad del servicio es medianamente aceptable y no aceptable respectivamente

Segunda, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre esta dimensión Fiabilidad, es aceptable, con un 53.7% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por debajo del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 8.9%, mayor a la de no aceptación de la variable en conjunto.

Tercera, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre Capacidad de respuesta, es aceptable, con un 56.1%, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por encima del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 6.5%, mayor en 1.6% que la de no aceptación de la variable en su conjunto.

Cuarta, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre Seguridad, es aceptable, con un 56.9% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por encima del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 8.1%, mayor en 3.2% que la de no aceptación de la variable en su conjunto.

Quinta, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre Empatía, es aceptable, con un 52.0% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por debajo del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 8.1%, mayor en 3.2% que la de no aceptación de la variable en su conjunto.

Sexta, se estableció que el nivel de la percepción, de los encuestados sobre Bienes tangibles es aceptable, con un 63.4% de aceptación, que comparándolo con el nivel de percepción total de la calidad del servicio esta dimensión está por encima del nivel de percepción “aceptable” de la variable en su conjunto. Por otro lado, en esta dimensión la percepción del nivel de calidad no aceptable es de 4.9%, igual que la de no aceptación de la variable en su conjunto.

11. REFERENCIAS

- Palao, P., y Pisfil, C. (2014). *Variables asociadas al desempeño de la gestión orientada a resultados en la producción del servicio educativo. Lima, Perú.* Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Pacífico. Perú.
- Mairena, E. (2015). *Acompañamiento pedagógico y desempeño de los docentes noveles en los departamentos de física y tecnología educativa de la facultad de educación e idiomas.* Tesis de Maestría no Publicada. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua.
- Clotfelter, C., Ladd, H., y Vigdor, H. (2007). *How and why do teacher credential matters for student achievement?.* California de Norte, Estados Unidos. NBER Working Paper No. 12828.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ª Ed.) México. Mc.Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A.C.V.
- Aguilar-Barojas, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud.* México. Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.* (5ª Ed.) España. Ediciones Díaz de Santo S.A.
- Berry, L., Bennett, D., y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio, Una ventaja estratégica para instituciones financieras.* Madrid, España. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, Journal of Marketing.* Recuperado de la base de datos ProQuest.