

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**“BENEDICTO XVI”**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**  
**UNIVERSITARIA**



**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EXPECTATIVAS  
PROFESIONALES EN ESTUDIANTES DE INDUSTRIAS  
ALIMENTARIAS DE UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PÚBLICO VIRÚ 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**AUTORES**

**Br. Sanchez Coronel, Itala**

<https://orcid.org/0000-0002-4803-2066>

**Br. Tello Arce, Ivan Emilio**

<https://orcid.org/0009-0006-1850-1569>

**ASESORA**

**Dra. Lugo Bustillos, Jelly Katherine**

<https://orcid.org/0000-0002-0108-3771>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
**Habilidades Pedagógicas**

**TRUJILLO - PERÚ**  
**2026**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dra. Jelly Katherine Lugo Bustillos con CE N°002883466, como asesora del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EXPECTATIVAS PROFESIONALES EN ESTUDIANTES DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS DE UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO VIRÚ 2025”, desarrollado por los la egresada Itala Sanchez Coronel con DNI N°46183086 y el egresado Ivan Emilio Tello Arce con DNI N°43677358 del Programa de maestría en INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dra. Jelly Katherine Lugo Bustillos

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA**

Vicerrectora Académica

**DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO**

Vicerrectora de Investigación

**DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ**

Director de la Escuela de Posgrado

**DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

A Dios quien es fuente eterna de sabiduría y vida, por acompañarnos con su infinita gracia durante todo este trayecto. La dirección espiritual es elemental para mantenernos firmes durante los momentos en incertidumbre, dándonos la claridad y la fortaleza necesarias para culminar este trabajo.

A nuestros padres, quienes han sido el respaldo más sólido en nuestro camino formativo.

A nuestros hijos, quienes representan nuestro mayor motor y motivo, juntamente con la razón más profunda por la que decidimos emprender este reto.

Itala Sanchez & Ivan Tello.

## **AGRADECIMIENTO**

Manifestamos nuestra gratitud a esta casa de estudios ya que nos brindó el desarrollo formativo sólido, basado en el conocimiento y los valores, que han sido fundamentales a lo largo de este proceso.

De manera especial, agradecemos a nuestra asesora: Dra. Jelly K. Lugo Bustillos, en virtud a la guía, dedicación y valioso acompañamiento a lo largo del proceso de esta tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Itala Sanchez Coronel** con DNI N.º46183086 e **Ivan Emilio Tello Arce** con DNI N.º43677358, egresados del Programa de maestría en INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”, damos fe de que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EXPECTATIVAS PROFESIONALES EN ESTUDIANTES DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS DE UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO VIRÚ 2025**”, el cual consta de un total de **79 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **32 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

**Los autores**



**Br. Itala Sanchez Coronel**  
DNI N.º46183086



**Br. Ivan Emilio Tello Arce**  
DNI N.º43677358

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	2
<b>AUTORIDADES UNIVERSITARIAS</b> .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. METODOLOGÍA .....	27
2.1. Enfoque, tipo.....	27
2.2. Diseño de investigación .....	27
2.3. Población y muestra .....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	28
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información .....	28
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	29
III. RESULTADOS .....	30
IV. DISCUSIÓN .....	38
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Calidad educativa y expectativas profesionales .....	30
<b>Tabla 2</b> Calidad educativa e Inserción laboral .....	31
<b>Tabla 3</b> Calidad educativa y Empleabilidad .....	32
<b>Tabla 4</b> Calidad educativa y satisfacción laboral.....	33
<b>Tabla 5</b> Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	34
<b>Tabla 6</b> Calidad educativa y expectativas profesionales.....	35
<b>Tabla 7</b> Correlación entre Calidad Educativa e Inserción laboral .....	35
<b>Tabla 8</b> Relación entre Calidad del servicio y Empleabilidad .....	36
<b>Tabla 9</b> Correlación entre Calidad del servicio y Satisfacción profesional .....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación .....	27
--	----

## RESUMEN

El estudio se planteó establecer la relación asociada a la calidad del servicio educativo y las expectativas profesionales en estudiantes de Industrias Alimentarias de un Instituto Superior Tecnológico Público de Virú, 2025. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 90 estudiantes matriculados entre el primer y sexto semestre, trabajándose con muestra censal. Se recurrió a la encuesta como técnica y al cuestionario tipo Likert como instrumento validado por juicio de expertos, conformado por 30 ítems para la variable calidad educativa y 20 ítems para expectativas profesionales y con niveles de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.83 y 0.86 para las variables respectivamente. El análisis estadístico se realizó con el software SPSS v.28. Los resultados procesados con el estadístico Rho de Spearman evidenciaron correlaciones positivas y significativas: alta entre la calidad educativa y las expectativas profesionales ( $r = 0,730$ ;  $p = 0,000$ ), considerable con la inserción laboral ( $r = 0,666$ ), moderada con la empleabilidad ( $r = 0,433$ ) y con la satisfacción laboral ( $r = 0,493$ ). Se concluye que una mayor percepción de calidad del servicio educativo incrementa las expectativas profesionales. Se recomienda fortalecer la gestión académica, actualizar el currículo, promover convenios con el sector productivo y desarrollar competencias blandas que potencien la empleabilidad. Estos hallazgos refuerzan la importancia de una educación técnica de calidad como motor del desarrollo regional y del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 8 y 9.

**Palabras clave:** Servicio educativo, expectativas profesionales, educación técnica, percepción del estudiante, formación superior.

## ABSTRACT

The study aimed to establish the relationship between the quality of educational service and professional expectations in Food Industry students at a Public Higher Technological Institute in Virú, 2025. A quantitative approach was employed, of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 90 students enrolled between the first and sixth semester, working with a census sample. A survey was used as the technique and a Likert-type questionnaire as the instrument, validated through expert judgment, consisting of 30 items for the educational quality variable and 20 items for professional expectations, with Cronbach's alpha reliability coefficients of 0.83 and 0.86 for the variables, respectively. The statistical analysis was performed using SPSS v.28 software. The results processed with the Spearman's Rho statistic showed positive and significant correlations: high between educational quality and professional expectations ( $r = 0.730$ ;  $p = 0.000$ ), considerable with labor insertion ( $r = 0.666$ ), moderate with employability ( $r = 0.433$ ), and with job satisfaction ( $r = 0.493$ ). It is concluded that a higher perception of educational service quality increases professional expectations. It is recommended to strengthen academic management, update the curriculum, promote agreements with the productive sector, and develop soft skills that enhance employability. These findings reinforce the importance of quality technical education as a driver of regional development and the achievement of Sustainable Development Goals 4, 8, and 9."

**Keywords:** Educational service, professional expectations, technical education, student perception, higher education.

## Anexo 8: Reporte de Turnitin

**IVAN EMILIO TELLO ARCE**

**SANCHEZ CORONEL, ITALA - TELLO ARCE, IVAN EMILIO**

 GTTULACION 2026

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:549886702

Fecha de entrega

27 ene 2026, 11:34 GMT-5

Fecha de descarga

27 ene 2026, 11:42 GMT-5

Nombre del archivo

SANCHEZ CORONEL, ITALA - TELLO ARCE, IVAN EMILIO.docx

Tamaño del archivo

1.7 MB

79 páginas

15.942 palabras

92.242 caracteres




## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet		
hdl.handle.net			4%
<b>2</b>	Internet		
repositorlo.uct.edu.pe			1%
<b>3</b>	Trabajos del estudiante		
POSGRADO on 2025-09-08			1%
<b>4</b>	Trabajos del estudiante		
POSGRADO on 2025-09-06			1%
<b>5</b>	Trabajos del estudiante		
POSGRADO on 2025-09-16			1%
<b>6</b>	Trabajos del estudiante		
Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-30			<1%
<b>7</b>	Trabajos del estudiante		
POSGRADO on 2025-09-11			<1%

## Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial

# IVAN EMILIO TELLO ARCE

## SANCHEZ CORONEL, ITALA - TELLO ARCE, IVAN EMILIO

 GTITULACION 2026

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:549886702

Fecha de entrega

27 ene 2026, 11:34 GMT-5

Fecha de descarga

27 ene 2026, 11:42 GMT-5

Nombre del archivo

SANCHEZ CORONEL, ITALA - TELLO ARCE, IVAN EMILIO.docx

Tamaño del archivo

1.7 MB

79 páginas

15.942 palabras

92.242 caracteres

---

## \*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

### Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

---

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (\*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

