

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



**CALIDAD DE SERVICIO Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES  
EN LOS DISCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA  
APURÍMAC 2024**

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

**AUTORES**

**Br. Cahuana Lipa, Rocío**

<https://orcid.org/0000-0002-7671-5585>

**Br. Machaca Mamani, Julio César**

<https://orcid.org/0000-0003-4866-3885>

**ASESORA**

**Dra. Guzmán Rodríguez, Natalia Mavila**

<https://orcid.org/0000-0002-1381-8261>

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Evaluación y aprendizaje**

**TRUJILLO - PERÚ**  
**2025**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dra. Natalia Mavila Guzmán Rodríguez con DNI N° 41916979, como asesora del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN LOS DISCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA APURÍMAC 2024”, desarrollado por la egresada Rocío Cahuana Lipa con DNI N°41407681 y el egresado Julio César Machaca Mamani con DNI N°01323624 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. Natalia Mavila Guzmán Rodríguez

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

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

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

**DRA. ROMY ANGÉLICA DÍAZ FERNÁNDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO**

Director de la Escuela de Posgrado

**DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

Con el alma repleta de gratitud, dedico esta dedicatoria a mis amados padres ya los maestros que me enseñaron y a los amigos que me han acompañado, por su entrega constante, por el apoyo que me brindaron siempre y también por el aliento de sus palabras. En sus manos he encontrado ese apoyo en la consecución de este reconocimiento que hoy celebramos juntos, y que se convierte, de esta manera, en un éxito de suma importancia para mí y que guardaré para siempre.

Br. Rocío Cahuana Lipa

Este trabajo se nutre de interminables horas de esfuerzo, pasión y un ansia de aprender. Lo dedico con todo el cariño a mis indelebles amigos y amigas que han estado a mi lado. Y, finalmente, en este escrito, puedo ver el firme compromiso de una determinación a la excelencia académica. Espero que estas letras sean muestras de inspiración para que las generaciones futuras de científicos puedan seguir profundizando y ampliando los límites del conocimiento.

Br. Julio César Machaca Mamani

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, expresamos nuestro agradecimiento a Dios, eterno y guía de nuestro caminar. Del mismo modo, deseamos reconocer también a tantas personas con sus aportaciones y su constante apoyo han hecho posible que este manuscrito llegue a ser. Algunas han dejado huellas que han permanecido e incluso se han hecho más intensas, y el afecto en el que les tenemos no ha hecho más que crecer. ¡Estoy profundamente agradecida de haber contado con ustedes en esta importante obra!

Br. Rocío Cahuana Lipa

Agradezco infinitamente a mis seres queridos, principalmente a Dios; su infinita paciencia, sabiduría e inspiración constante cimentaron la base para lograr este importante acontecimiento en mi vida. Todas y cada una de las palabras que se leen en estas hojas son consignas del aprendizaje, conversaciones de enriquecimiento y confianza con la que fui cubierto en esta ruta. Esta información, y como lo señalamos al principio, no sólo implica un avance a nivel profesional sino también un avance a nivel personal, que es producto de experimentar una experiencia que me dio la oportunidad de abrir nuevas puertas y de desafiar mis límites.

Br. Julio César Machaca Mamani

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

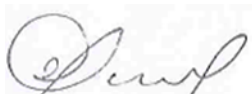
Nosotros, Rocío Cahuana Lipa con **DNI N.º 41407681** y Julio César Machaca Mamani con **DNI N.º 01323624** egresados del **Programa de maestría en INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, damos fe de que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN LOS DISCENTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA APURÍMAC 2024”**, 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 declaramos, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de nuestra exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos 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, 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 nuestra exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

**Los autores**



**Br. Rocío Cahuana Lipa**

**DNI N.º 41407681**



**Br. Julio César Machaca Mamani**

**DNI N.º 01323624**

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	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 .....	25
2.1. Enfoque, tipo.....	25
2.2. Diseño de investigación.....	25
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	26
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	27
2.6. Aspectos éticos en investigación .....	27
III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre calidad y competencia transversal .....	29
Tabla 2 Correlación entre fiabilidad y competencia transversal .....	29
Tabla 3 Correlación entre empatía y competencia transversal .....	29
Tabla 4 Correlación entre capacidad de réplica y competencia transversal .....	30
Tabla 5 Correlación entre la tangibilidad y competencia transversal.....	30
Tabla 6 Correlación entre la seguridad y el competencia transversal .....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación.....	26
---	----

## RESUMEN

El estudio se llevó a cabo con el objetivo central de determinar la relación entre la calidad de servicio y las competencias transversales en los discentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac en 2024. Detalla una metodología básica de nivel descriptivo, no experimental, cuantitativamente enfocado, correlacional y transversalmente; donde quedó empleado el método hipotético deductivo, siendo evaluados 294 individuos de una población de 1255 discentes por medio de cuestionarios de preguntas estructuradas y validadas. Respecto a los hallazgos de la calidad de servicio, 31,3% de los evaluados precisaron que calidad percibida alcanzó un bajo nivel, por su parte; 59,2% revelaron que la calidad fue percibida dentro del nivel mediano y al final, solamente 9,5% advirtieron que la calidad logró un alto nivel. En cuanto a los hallazgos de las competencias transversales; 10,2% de los evaluados reflejaron que no han logrado plenamente dichas competencias tal y como se quisiera, por su parte; 57,5% de la muestra revelaron que, si han logrado dichas competencias, pero medianamente y, por último, 32,3% si lograron alcanzar plenamente dichas competencias. Conclusión: Existe una relación entre las variables centrales en 2024. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman de 0,212 ratifica una relación baja, pero presente; por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), confirmando que existe una correlación significativa entre estas variables.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, competencias, transversalidad, discentes

## ABSTRACT

The study was carried out with the central objective of determining the relationship between service quality and transversal skills in the students of the Technological University of the Andes of Apurímac in 2024. It details a basic methodology of a descriptive, non-experimental, focused level. quantitatively, transversal and correlational; where the hypothetical deductive method was used, where 294 individuals from a population of 1,255 students were evaluated through questionnaires with structured and validated questions. Regarding the findings of service quality, 31.3% of those evaluated specified that perceived quality reached a low level, for their part; 59.2% revealed that the quality was perceived within the medium level and in the end, only 9.5% noticed that the quality achieved a high level. Regarding the findings of transversal competencies; 10.2% of those evaluated reflected that they have not fully achieved these competencies as desired, for their part; 57.5% of the sample revealed that they have achieved these competencies, but moderately, and, finally, 32.3% did manage to fully achieve these competencies. Conclusion: There is a positive and relationship significant service quality between and transversal skills in the students of the Universidad Technologic de los Andes de Apurímac in 2024. The Spearman correlation coefficient of 0.212 confirms a low but present relationship; Therefore, the null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected, confirming that there is a significant correlation between these variables.

**Keywords:** Quality, service, skills, transversality, students

## Anexo 9: Reporte de Turnitin

# 4 CAHUANA LIPA ROCIO

## CAHUANA LIPA, ROCÍO - MACHACA MAMANI, JULIO CÉSAR

 INFORME 2025

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old:::3117:476034181

Fecha de entrega

24 Jul 2025, 11:00 GMT-5

Fecha de descarga

24 Jul 2025, 11:08 GMT-5

Nombre de archivo

CAHUANA LIPA, ROCÍO - MACHACA MAMANI, JULIO CÉSAR.docx

Tamaño de archivo

2.1 MB

79 Páginas

15.297 Palabras

87.614 Caracteres




## 13% 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

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  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

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  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.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	3%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-06-13	1%
4	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
5	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-07-16	<1%
6	Trabajos del estudiante	PREGRADO on 2025-07-16	<1%
7	Internet	hdl.handle.net	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas on 2020-08-07	<1%

## Anexo 10: Reporte de escritura de inteligencia artificial

# 4 CAHUANA LIPA ROCIO

## CAHUANA LIPA, ROCÍO - MACHACA MAMANI, JULIO CÉSAR

 INFORME 2025

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old:::3117:476034181

Fecha de entrega

24 jul 2025, 11:00 GMT-5

Fecha de descarga

24 jul 2025, 11:09 GMT-5

Nombre de archivo

CAHUANA LIPA, ROCÍO - MACHACA MAMANI, JULIO CÉSAR.docx

Tamaño de archivo

2.1 MB

79 Páginas

15.297 Palabras

87.614 Caracteres

## \*% detectado como IA

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

**Precaución:** Se requiere revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de la toma de decisiones acerca del trabajo del estudiante. Lo 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 educadores a identificar texto que podría haberse creado con una herramienta de IA generativa. Nuestra evaluación de escritura con IA puede no ser precisa en todos los casos (existe la posibilidad de identificar erróneamente texto humano como generado con IA y probablemente generado como texto creado por humanos), por lo que no debería usarse como la única prueba para tomar acciones adversas contra un estudiante. Se necesita mayor escrutinio y criterio humano junto con la aplicación de la organización de las políticas académicas específicas de la institución para determinar si se ha incurrido en alguna mala conducta académica.

## Preguntas frecuentes

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

El porcentaje mostrado en el informe 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 si un texto se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje grande.

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 a 20 %, que no aparecen en informes, tienen una mayor probabilidad de falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el informe (\*%).

El porcentaje de escritura de IA no debe ser el 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 y/o usarlo para examinar el ejercicio enviado según las políticas de la escuela.

### ¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo solo procesa el texto calificado en el formato de escritura de formato largo. La escritura de formato largo significa que 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 resaltará 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 del envío y el porcentaje mostrado.

