

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



**CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN
UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA PROVINCIA DE
JAUJA 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA**

AUTOR

Br. Churampi Aquino, Silver Sadam
<https://orcid.org/0009-0003-9641-6974>

ASESOR

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés
<https://orcid.org/0000-0001-7841-9977>

LINEA DE INVESTIGACIÓN
Investigación en educación superior

TRUJILLO - PERÚ
2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mario Andrés Terrones Marreros con DNI N° 17979641, como asesor del trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA PROVINCIA DE JAUJA 2023”, desarrollado por el egresado Silver Sadam Churampi Aquino con DNI 48207062, del Programa de Maestría en: INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por lo tanto, autorizo por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dr. Mario Andrés Terrones Marreros

DNI: 17979641

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado (e)

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mis queridos padres, sus sabios consejos han sido valiosos pilares en mi crecimiento personal y profesional.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi sincera gratitud al Dr. Mario Andrés Terrones Marreros, por sus invaluable enseñanzas y orientación.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Silver Sadam Churampi Aquino identificado con DNI N° 48207062, egresado del programa de estudios de Posgrado, Maestría en INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL EN UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA PROVINCIA DE JAUJA 2023", en el cuál consta de un total de 70 páginas, en las que incluye 12 tablas y 3 figuras, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología, y diagramación. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

El autor.



Silver Sadam Churampi Aquino

DNI: 48207062

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad.....	ii
Autoridades universitarias	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	25
2.1. Enfoque, tipo	25
2.2. Diseño de investigación.....	25
2.3. Población, muestra y muestreo.....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	26
2.5. Técnicas de procedimiento y análisis de la información	27
2.6. Aspectos éticos en investigación	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS 48	
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	48
ANEXO 2: Ficha técnica	52
ANEXO 3: Operacionalización de variables	54
ANEXO 4: Carta de presentación.....	56
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos.....	57
ANEXO 6: Consentimiento informado	58
ANEXO 7: Matriz de consistencia	63
ANEXO 8: Validación de instrumentos	65
ANEXO 9: Reporte turnitin.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad del instrumento calidad del servicio	26
Tabla 2	Confiabilidad del instrumento satisfacción estudiantil.....	26
Tabla 3	Baremo y rango de la variable calidad del servicio	27
Tabla 4	Baremo y rango de la variable satisfacción estudiantil	27
Tabla 5	Niveles de calidad del servicio	29
Tabla 6	Niveles de satisfacción estudiantil.....	30
Tabla 7	Prueba de normalidad	31
Tabla 8	Análisis de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil .	32
Tabla 9	Análisis de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción estudiantil 33	
Tabla 10	Análisis de correlación entre la fiabilidad y la satisfacción estudiantil.....	33
Tabla 11	Análisis de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción estudiantil 34	
Tabla 12	Análisis de correlación entre la empatía y la satisfacción estudiantil.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Coeficiente de interpretación de resultados.....	28
Figura 2	Gráfico de barras de la variable 1	29
Figura 3	Gráfico de barras de la variable 2	30

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en un instituto de educación superior de la provincia de Jauja 2023. La investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, se empleó el método hipotético-deductivo y un diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta, y se aplicó un cuestionario como instrumento. La población estuvo conformada de 147 estudiantes y la muestra fue de 85 estudiantes de un instituto de educación superior de la provincia de Jauja 2023. Los resultados obtenidos a través del análisis estadístico con la prueba de correlación de Rho de Spearman revelaron un valor de 0.673, con un nivel de significancia de 0.001, $<$ al 0.05, proporcionando evidencia suficiente para afirmar que existe relación altamente significativa y de nivel moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en un instituto de educación superior de la provincia de Jauja 2023.

Palabras clave: satisfacción, calidad, servicio.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between service quality and student satisfaction in a higher education institute in the province of Jauja 2023. The research was basic, correlational, using the hypothetico-deductive method and a non-experimental cross-sectional design. The technique used was the survey, and a questionnaire was applied as an instrument. The population consisted of 147 students from an institute of higher education in the province of Jauja 2023. The sample consisted of 85 students. The results obtained through statistical analysis with Spearman's Rho correlation test revealed a value of 0.673, with a significance level of 0.001, which is less than 0.05, providing sufficient evidence to affirm that there is a highly significant relationship between service quality and student satisfaction in an institute of higher education in the province of Jauja 2023.

Keywords: satisfaction, quality, service.

ANEXO 9: Reporte turnitin

CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA PROVINCIA DE JAUJA 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	14%	10%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Ricardo Palma	2%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.une.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	portal.amelica.org	1%
	Fuente de Internet	