

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

UNIVERSITARIA



**SERVICIO EDUCATIVO Y LA SATISFACCIÓN EN LOS
ESTUDIANTES DE PREGRADO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA
DE TRUJILLO**

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

AUTORES

Br. Miguel Angel Castillo Bravo

Br. Mendoza Buleje Karin Janet

ASESOR

Mg. Ronal Elvis Suárez Quiroz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Educación y Responsabilidad Social

TRUJILLO, PERÚ

2022

Autoridades universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la Universidad
Católica de Trujillo Benedicto XVI
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora académica

Dr. Alfredo Rubén Saavedra Rodríguez
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marín
Secretaria General

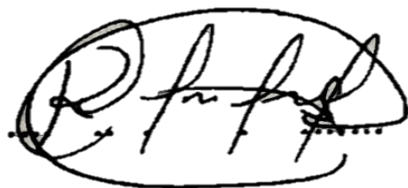
Conformidad de Asesor

Yo, Ronal Elvis Suárez Quiroz con DNI N° 43374447, asesor de la Tesis de Maestría titulada: **“Servicio Educativo y la Satisfacción en los Estudiantes de Pregrado de una Universidad Privada de Trujillo”**, presentado por los(as) maestrandos(as) **Castillo Bravo Miguel Angel**, con DNI N° 42781859 y **Mendoza Buleje Karin Janet** con DNI N° 41598295, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor(a), me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 30 de marzo del 2022

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'R. E. Suárez Quiroz'.

Mg. Ronal Elvis Suárez Quiroz.

Dedicatoria

A Dios nuestro Padre y Jesucristo nuestro señor, por acompañarnos y permitirnos culminar este trabajo a pesar de las dificultades presentadas. A nuestros padres, por el apoyo constante, en especial a mi madre Gemita Bravo, por su lucha contra el cáncer y su posterior deceso en el transcurso de este trabajo. A nuestro pequeño Santiago Kaleb Castillo Mendoza, la bendición de Dios en nuestras vidas. A todas aquellas personas que nos motivaron permanentemente para ser cada día mejores profesionales.

Agradecimiento

A Dios por guiarnos en todo este periplo de la realización de este trabajo, por sus bendiciones y por darnos la fortaleza de concluir a pesar de los obstáculos del camino. Además, extendemos nuestro agradecimiento a todas las personas que nos brindaron su apoyo personal y profesional en la elaboración de este trabajo de investigación. A nuestras familias, que siempre nos alentaron a ser mejores cada día. Sin su apoyo no estaríamos aquí.

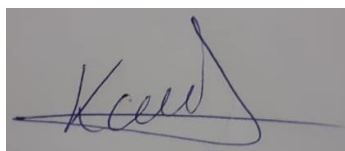
Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Miguel Angel Castillo Bravo con DNI 42781859 y Karin Janet Mendoza Buleje con DNI 41598295, egresados de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: Servicio Educativo y la Satisfacción en los Estudiantes de Pregrado en una Universidad Privada de Trujillo, la que consta de un total de 35 páginas, en las que se incluye 09 tablas y 05 figuras, más un total de 12 páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos 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 nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 15%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



Br. Karin Janet Mendoza Buleje

DNI 41598295



Br. Miguel Angel Castillo Bravo

DNI 42781859

Índice

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI.....	i
Autoridades universitarias.....	ii
Conformidad de Asesor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Resumen.....	x
Capítulo I.- PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación.....	3
Capítulo II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.2. Bases teórico científicas.....	7
2.2.1. Servicio educativo.....	7
2.2.3 Modelo de evaluación de la calidad del servicio (SERVQUAL).....	10
2.3. Definición de términos básicos.....	12
2.4. Formulación de hipótesis.....	13
2.4.1. Hipótesis general.....	13
2.4.2 Hipótesis específicas.....	13

2.5 Operacionalización de variables.....	14
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Métodos de investigación.....	17
3.3 Diseño de investigación.....	17
3.4 Población y muestra	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	19
3.6.- Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Presentación y análisis de resultados.....	21
Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
5.1 Conclusiones	31
5.2 Recomendaciones.....	32
VI. BIBLIOGRAFÍA	34
VII. APÉNDICES Y ANEXOS	36

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Servicio Educativo	14
Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción en los estudiantes	16
Tabla 3 Población y Muestra	18
Tabla 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
Tabla 5 Relación del servicio educativo y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	21
Tabla 6 Relación del servicio administrativo y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	23
Tabla 7 Relación del servicio académico y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	24
Tabla 8 Relación del servicio de investigación y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	26
Tabla 9 Relación del servicio de Bienestar Universitario y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo.....	27

Índice de Figuras

Figura 1 Servicio educativo y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	22
Figura 2 Servicio administrativo y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo.....	24
Figura 3 Servicio académico y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo.....	25
Figura 4 Servicio de investigación y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	27
Figura 5 Servicio de Bienestar Universitario y la satisfacción en los estudiantes de pregrado de una universidad privada de Trujillo	28

Resumen

El objetivo del presente estudio es analizar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una universidad privada de la ciudad de Trujillo, considerando la gran importancia que tiene para la universidad saber de primera mano si el servicio que brinda es bien recibido por la colectividad; por lo cual será de gran utilidad para que la universidad posea información valiosa para diseñar las estrategias más convenientes. La investigación que se ha desarrollado es de tipo descriptiva, correlacional y transversal, con diseño no experimental, realizado con una muestra de 533 estudiantes de una universidad privada de Trujillo. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL, el cual explica la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes respecto a la calidad del servicio y la satisfacción. Para medir el grado de asociación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman, por ser las variables de tipo ordinal. Se obtuvo como valor del Coeficiente Rho de Spearman 0.623 y nivel de significancia de 0.000, lo que lleva a concluir que existe relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Es decir, que el valor predictivo para la calidad de servicio es moderado.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del cliente.

Abstract

The objective of this study is to analyze the relationship that exists between the quality of the service and the satisfaction of the client of a private university in the city of Trujillo, considering the great importance for the university to know first-hand if the service it provides is well received by the community; Therefore, it will be very useful for the university to have valuable information to design the most suitable strategies. The research that has been developed is descriptive, correlational and cross-sectional, with a non-experimental design, carried out with a sample of 533 students from a private university in Trujillo. The survey was used as the main technique and the SERVQUAL questionnaire as an instrument, which explains the difference between the expectations and perceptions of customers regarding the quality of service and satisfaction. Spearman's non-parametric correlation coefficient was used to measure the degree of association between the variables, since the variables were ordinal. It was obtained as a value of the Spearman Rho Coefficient 0.623 and a significance level of 0.000, which leads to the conclusion that there is a moderate positive relationship between service quality and customer satisfaction. In other words, the predictive value for quality of service is moderate.

Keywords: Service quality, customer satisfaction