



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y deserción universitaria en  
estudiantes de la universidad ORVAL 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magíster en Docencia Universitaria**

**AUTOR:**

**Br. Tito Capcha Carrillo**

**ASESORA:**

**Dra. Jessica Paola Palacios Garay**

**SECCIÓN:**

**Educación e idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Innovaciones pedagógicas**

**PERÚ – 2016**

**Página de Jurado**

---

Dr. Sebastián Sánchez  
Presidente

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
Secretario

---

Dra. Jessica Palacios Garay  
Vocal

**Dedicatoria**

A María Claudia Valentina razón de mi existir, motivo y estímulo permanente de mis esfuerzos y sacrificios para ser cada día mejor padre y profesional.

**Agradecimiento**

Expreso mi agradecimiento a los estudiantes, asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A mi esposa Maruja y mis familiares por su apoyo fundamental en mi formación profesional, quienes a la distancia supieron siempre transmitirnos su confianza y aliento para que supiera mantener el equilibrio como persona.

**RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO Nº 00011-2016-UCV-VA**

Lima, 31 de marzo de 2016

**ANEXO 2**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Tito Capcha Carrillo, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de servicio y deserción universitaria en estudiantes de la universidad ORVAL 2016", presentado en ... folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Docencia Universitaria 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 estipulado 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, ..... de ..... de 2016

.....

Firma

**CAMPUS TRUJILLO**

Av. Larco 1770.

Tel.: (044) 485 000. Anx.: 7000.

Fax: (044) 485 019.

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Docencia Universitaria , presento el trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio y deserción universitaria en estudiantes de la universidad Orval 2016. En el presente trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar la relación entre relación que existe entre Calidad de servicio y deserción universitaria en estudiantes de la universidad Orval 2016, con una muestra no probabilística por conveniencia de 108 Estudiantes de la Universidad Orval , 2016”, con dos instrumentos de medición de la calidad de servicio y la deserción universitaria validado por expertos en investigación educativa.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la sétima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	51
1.4. Problema	52
1.5. Hipótesis	54
1.6. Objetivos	55
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>57</b>
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	59
2.3. Metodología	60
2.4. Tipos de estudio	61
2.5. Diseño	61
2.6. Población, muestra y muestreo	62
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
2.8. Métodos de análisis de datos	67
2.9. Aspectos éticos	68
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>69</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>86</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>90</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>93</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>95</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>103</b>
Apéndice A. Matriz de consistencia	104

Apéndice B. Instrumento de la V1	107
Apéndice C. Instrumento de la V2	108
Apéndice D. Base de datos de la confiabilidad de la V1	131
Apéndice E. Base de datos de la confiabilidad de la V2	133
Apéndice F. Base de datos de la V1	135
Apéndice G. Base de datos de la V2	138
Apéndice H. Artículo científico	141



## Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	69
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable deserción universitaria	60
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento de calidad de servicio por juicio de expertos	65
Tabla 4	Estadístico de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio	65
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable calidad de servicio	65
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de deserción universitaria por juicio de expertos	66
Tabla 7	Estadístico de fiabilidad del instrumento de deserción universitaria	67
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable deserción universitaria	67
Tabla 9	Frecuencia de la variable calidad de servicio	70
Tabla 10	Frecuencia de la confiabilidad	71
Tabla 11	Frecuencia de la responsabilidad	72
Tabla 12	Frecuencia de la seguridad	73
Tabla 13	Frecuencia de la empatía	74
Tabla 14	Frecuencia de los bienes materiales o elementos tangibles	75
Tabla 15	Frecuencia de la variable deserción universitaria	76
Tabla 16	Frecuencia de los factores académicos	77
Tabla 17	Frecuencia de los factores personales	78
Tabla 18	Frecuencia de los factores socioeconómicos	79
Tabla 19	Frecuencia de los factores institucionales	80
Tabla 20	Correlación entre la calidad de servicio y la deserción universitaria	81
Tabla 21	Correlación entre la calidad de servicio y los factores académicos	82
Tabla 22	Correlación entre la calidad de servicio y los factores	

	personales	83
Tabla 23	Correlación entre la calidad de servicio y el factor socioeconómico	84
Tabla 24	Correlación entre la calidad de servicio y los factores institucionales	85

**Lista de figuras**

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	62
Figura 2	Frecuencia de la variable calidad de servicio	70
Figura 3	Frecuencia de la confiabilidad	71
Figura 4	Frecuencia de la responsabilidad	72
Figura 5	Frecuencia de la seguridad	73
Figura 6	Frecuencia de la empatía	74
Figura 7	Frecuencia de los bienes materiales o elementos tangibles	75
Figura 8	Frecuencia de la variable deserción universitaria	76
Figura 9	Frecuencia de los factores académicos	77
Figura 10	Frecuencia de los factores personales	78
Figura 11	Frecuencia de los factores socioeconómicos	79
Figura 12	Frecuencia de los factores institucionales	80

## Resumen

La presente investigación tuvo como título Calidad de servicio y deserción universitaria en estudiantes de la universidad Orval 2016, el objetivo general establecer la relación entre la calidad de servicio y la deserción universitaria en estudiantes de la universidad Orval 2016.

La investigación fue de tipo sustantiva, nivel descriptivo, correlacional y un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra fue de 108 estudiantes que desertaron de la universidad ORVAL. Se aplicaron los instrumentos para medir la calidad de servicio y la deserción universitaria, los cuales fueron validados por tres expertos conocedores del tema.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: el valor de la significancia de los datos fue menor al nivel propuesto ( $p=0.000<0.05$ ) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que: existe una relación inversa y significativa entre la calidad de servicio y la deserción universitaria en estudiantes de la universidad Orval 2016; puesto que el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de  $-.504$ .

**Palabras clave:** Calidad de servicio, deserción universitaria y estudiantes.

## Abstract

This research was entitled Quality of service and college dropout students university Orval 2016, the overall objective to establish the relationship between quality of service and university students drop out in 2016 ORVAL university.

The research was substantive, descriptive level, and a quantitative approach correlational, not experimental and cross-sectional design. The population and sample consisted of 108 students who dropped out of college Orval instruments were applied to measure the quality of service and college dropout, which were validated by three experts knowledgeable.

The results obtained after processing and analysis of data tell us that the value of the significance of the data was below the proposed level ( $p = 0.000 < 0.05$ ) so there is evidence to reject the null hypothesis and say that: there an inverse and significant relationship between quality of service and college dropout students college Orval 2016; as the calculated level of significance is  $p < 0.05$  and the correlation coefficient of Spearman's Rho has a value of - 504.

**Keywords:** Quality of service, college dropout and students.