



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Calidad del servicio educativo percibido y rendimiento  
académico de los alumnos del nivel superior, Zepita – Puno 2021**

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

Doctor en Administración de la Educación

**AUTOR:**

Cutipa Mamani, Eleo Salem (orcid.org/0000-0003-0557.2561)

**ASESORA:**

Dra. Chunga Pingo, Gaby Esther (orcid.org/0000-0002-1033-7091)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la Calidad del Servicio

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo en la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Con eterna gratitud a mis padres Francisco que está en el cielo y mi madre Hilda quienes me apoyaron de manera incondicional durante mis estudios de post grado.

A mis queridos hijos Fernando Joseph, Omar Frank y Dayra Alejandra quienes son la razón y el motivo para seguir mis estudios de post grado, con todo mi amor y cariño.

**Eleo Salem**

## **AGRADECIMIENTO**

Únicamente aquellos que han realizado una tesis doctoral, o la están realizando, comprenden la verdadera importancia y dificultad de escribir este breve apartado. Importancia, porque sólo aquí se reflejan los nombres de las personas que se han visto implicadas en un trabajo que no decidieron comenzar. Dificultad, porque resulta imposible agradecer, a todas y cada una de esas personas, su especial aportación en pocas líneas.

Mi eterno agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, a los docentes de la facultad de Educación, Escuela Internacional de Post Grado y muy especialmente a la Doctora Gaby Esther Chunga Pingo por compartir con mi persona sus valiosas experiencias. Mi reconocimiento al Doctor Francisco Alejandro Espinoza Polo por su invaluable colaboración en la consecución de la presente tesis.

Al Instituto de Educación Superior tecnológico Público Zepita por brindarme el apoyo y las facilidades para poder desarrollar el presente trabajo.

Mis más sinceros agradecimientos a todos.

**Eleo Salem**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y Operacionalización	31
3.3. Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimiento	34
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
VIII. PROPUESTA	56
REFERENCIAS	60
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Categorías de Calidad del Servicio Educativo Percibido y de sus Dimensiones.....	37
<b>Tabla 2</b> Frecuencia del Rendimiento Académico de los alumnos.....	37
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad para la variable Calidad del servicio Educativo Percibido. ....	39
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad para la variable rendimiento académico .....	39
<b>Tabla 5</b> Coeficiente de Correlación Rho De Spearman Sig. (Bilateral) Entre Calidad del Servicio Educativo Percibido y Rendimiento Académico.....	40

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos del nivel superior, del distrito de Zepita 2021. La metodología de estudio corresponde al tipo aplicada de diseño no experimental, el alcance de estudio empleado corresponde al descriptivo correlacional. La población en el presente estudio se constituyó por el total de los estudiantes Matriculados en el Instituto Superior Tecnológico – Zepita en la carrera de contabilidad conformado por tres ciclos académicos, siendo una cantidad de 105 estudiantes. Como muestra se consideró a la totalidad de los estudiantes (105) mediante el método de muestreo no probabilístico por conveniencia. Como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario compuesto por ítems con la finalidad de recolectar información sobre las variables, según objetivo de estudio. Se logró determinar con un valor de (-,038) de significancia en Correlación de Rho de Spearman Sig. (Bilateral) lo siguiente: Existe una Correlación - negativa baja entre la calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos. Con respecto a la contrastación de la hipótesis con un valor de sig (0,698) > (0,05), se rechaza la (H1) y se acepta la (H0), a manera que se concluye que no existe una relación positiva entre la calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos del nivel superior, del distrito de Zepita 2021.

**Palabras clave:** Calidad, docente, administrativo, infraestructura, servicio, estudiantes.

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the relationship that exists between the quality of the perceived educational service and the academic performance of the students of the higher level, of the district of Zepita 2021. The study methodology corresponds to the applied type of non-experimental design, the scope of study used corresponds to the descriptive correlational. The population in the present study was constituted by the total number of students enrolled in the Higher Technological Institute - Zepita in the accounting career made up of three academic cycles, with an amount of 105 students. As a sample, all the students (105) were considered using the non-probabilistic convenience sampling method. As a technique, the survey was applied and as an instrument, a questionnaire composed of items was designed in order to collect information on the variables, according to the study objective. It was possible to determine with a value of (-.038) of significance in the Spearman's Rho Correlation Sig. (Bilateral) the following: There is a low negative Correlation between the quality of the perceived educational service and the academic performance of the students. Regarding the verification of the hypothesis with a value of sig (0.698) > (0.05), (H1) is rejected and (H0) is accepted, so that it is concluded that there is no positive relationship between the quality of the perceived educational service and academic performance of the students of the higher level, of the district of Zepita 2021.

**Keywords:** Quality, teacher, administrative, infrastructure, service, students.

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Gaby Esther Chunga Pingo, docente de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de Doctorado en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo – filial Trujillo, asesor del Trabajo de Tesis titulado: “Calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos del nivel superior, Zepita - Puno, 2021”, del estudiante Cutipa Mamani Eleo Salem, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Asesor: Gaby Esther Chunga Pingo	
DNI: 17870380	Firma 
ORCID: 0000-0002-1033-7091	