

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD POSTGRADO
Escuela de Maestria



**Calidad del servicio y satisfacción, estudiantes posgrado - Ciencias
Económicas y Administrativas Universidad San Pedro Chimbote - 2015**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y
NEGOCIOS - MBA

Elaborado por :

AVILA ALCALDE YESENIA MARGOT

CHIMBOTE

2016

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general el determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro en el año 2015. Con el propósito de diagnosticar ambas variables en sus tres dimensiones elegidas a estudio, para proponer mejores lineamientos de acción tendientes a mejorar el servicio y la satisfacción de los estudiantes. El estudio realizado fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y se utilizó una encuesta como técnica de recolección de información y una guía de observación, para ello la población objeto del estudio estuvo conformada de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas con un total de 95 estudiantes. Los datos recogidos fueron procesados, tabulados y graficados utilizando el programa Excel y como conclusión general respecto al nivel de satisfacción entre los estudiantes en relación a la calidad del servicio en dicho centro de estudios se desprende que existe en mediano porcentaje de estudiantes están satisfechos o muy satisfechos , un porcentaje medianamente satisfecho y un bajo porcentaje de los alumnos expresaron sentirse insatisfecho o muy insatisfechos .Estos promedios varían cuando se analiza cada uno de los resultados obtenidos en función a las tres dimensiones planteadas en esta investigación.