

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Atención y satisfacción del usuario de posgrado de la Universidad San Pedro**  
**Filial Lima**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

CASTILLO BRIONES IVONNE YANETD

CHIMBOTE

2016

## Resumen

La presente investigación tuvo como propósito saber que tan satisfechos se encuentran los alumnos de posgrado, con respecto a la atención que reciben en la Universidad San Pedro - Lima, 2016-I, teniendo como población a 150 alumnos del Programa de Maestría, para tal caso, el tamaño de la muestra para un nivel de confianza al 95% y 5% de error fue de 108 alumnos a quienes se diseñó y aplicó una encuesta, basando el estudio en las dimensiones de Calidad del Servicio propuestas por Parasuraman, que nos permita determinar los atributos del servicio de atención, considerados como los más relevantes para los usuarios que visitan dicha Institución, de acuerdo a lo informado por el responsable de posgrado. El estudio se realizó siguiendo un diseño descriptivo correlacional, no experimental, transversal, los datos fueron recogidos en un solo momento. El esquema de trabajo desarrollado en la presente tesis queda reflejado en los siguientes puntos: búsqueda de información general, estudio y elaboración del modelo de medición de servicio, elaboración de cuestionario, trabajo de campo, tabulación, análisis de resultados, elaboración de conclusiones y recomendaciones. Los resultados de la investigación señalan que la percepción del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción buena (78.19 %), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuada para los alumnos.