

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



**La satisfacción y la calidad de servicio en alumnos de administración, USP**  
**Chimbote, 2016-i**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

CHING RUIZ MARYCARMEN ISABEL

CHIMBOTE

2016

## Resumen

En la presente investigación se analizó el problema: cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos del X ciclo de pregrado, respecto a la calidad de servicio que le brinda la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro, Chimbote, 2016 - I. Presenta la siguiente hipótesis: "Los alumnos del X ciclo de pregrado están satisfechos respecto a la calidad de servicio que le brinda la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad San Pedro, Chimbote, 2016 - I". Nuestro objetivo general fue determinar la satisfacción de los alumnos del X ciclo de pregrado, respecto a la calidad de servicio que le brinda la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad San Pedro, Chimbote, 2016 - I. Se espera mejorar la calidad de servicio que brindan, porque de esa manera, se podrá lograr la tan anhelada satisfacción de los alumnos de pregrado. La metodología que se aplicó es de una investigación de nivel correlacional causal, de tipo descriptivo. La población estuvo constituida por los estudiantes del X ciclo de la escuela profesional de Administración, Chimbote USP, matriculados en el semestre académico 2016 - I. Para la recolección de datos se utilizó la observación directa y encuestas, y para su procesamiento se utilizó el Software SPSS, versión 21; el mismo que permitió obtener resultados, analizarlos y discutirlos, y obtener las conclusiones que permitieron conocer el nivel de satisfacción de los alumnos, respecto a la calidad de Servicio que brinda la escuela profesional de administración; para posteriormente plantear las recomendaciones del caso.