



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA



TESIS

---

**“Nivel de percepción de los estudiantes sobre la Calidad de Servicio  
Educativo en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad  
Andina del Cusco, 2017”**

---

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
DOCENCIA UNIVERSITARIA

Presentado por:

Bach. Ilberto Galdos Berrio

Asesora: Dra. Luz María Cahuana Fernández

CUSCO – PERÚ

2018



Título : Nivel de percepción de los estudiantes sobre la Calidad de Servicio Educativo en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco, 2017.

Autor : - Ilberto Galdos Berrio

Fecha : 24-05-2018

### RESUMEN

El objetivo de la investigación es medir el nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio educativo en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco, en el semestre académico 2017-I para buscar mejorar la formación académica de los estudiantes. La metodología utilizada en la investigación tiene un alcance de estudio descriptivo para medir la calidad del servicio educativo. El diseño es no experimental de corte transversal, aplicado a 91 estudiantes de 119 estudiantes del octavo, noveno y décimo ciclo de la Escuela Profesional de Economía. La recolección de datos se realizó a través de una encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario validado: Calidad Educativa (SEICE) desarrollado por Bullón (2007), los cuales fueron procesados en el estadístico SPSS versión 22. Los resultados hallados en el trabajo, evidencian que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio educativo en la Escuela Profesional de Economía de la Universidad Andina del Cusco, es satisfactorio en el 58.2%, el 11% indica sentirse bastante satisfecho y el 2.2% totalmente satisfecho. Asimismo, un 23.1% refiere estar poco satisfactorio y un 5.5% totalmente insatisfactorio.

Palabras clave: Percepción del estudiante, Calidad educativa.



## ABSTRACT

The objective of investigation is measuring the perceptual level of the students on the quality of service educational in Economías Technical School of the Andean University of the Cusco, in the academic semester 2017 I to search improving the education of the pupils. The methodology used in investigation has a reach of descriptive study to measure the grade of service educational, the design is nonexperimental cross-section, applied to 119 students'91 students of the eighth one, ninth and tenth cycle of the students of Economía, the collecting technique of data was the opinion poll and the instrument a validated questionnaire: Educational quality (SEICE) developed by Bullón (2007), which were processed in the statistician SPSS 22. The found results evidences us than the perception of the students on the quality of service educational in Economía's Technical School of the Andean University of the Cusco, is satisfactory in the 58,2 %, unsatisfactory 23,1 % totally unsatisfactory 5,5 %, in like manner the 11 % indicates to feel pretty satisfied and the 2,2 % totally satisfied.

Keywords: The student's perception. Educational quality.