



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

---

**“CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA  
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO - 2015”**

---

TESIS PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN

**Presentado por:**

Br. Carlos Alberto Zambrano Incháustegui

**ASESORA:**

Mg. Herminia Callo Sánchez

CUSCO – PERÚ  
2018



## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo, es determinar la relación entre la calidad de servicios académicos que ofrece la Universidad y la satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas. En cuanto a la metodología, el estudio tiene un alcance correlacional, con un diseño no experimental transversal; con un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, al azar; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario. Según el resultado obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado, el p valor obtenido es de  $p = 0.00$ , que es un valor menor que el  $p = 0.05$ , con lo cual se demuestra  $H_a$ , con lo que se prueba que existe relación entre las variables de estudio. Con 95% de confianza, se concluye que existe relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción del estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, con lo que queda demostrada la hipótesis de investigación formulada; también concluimos que el nivel de la calidad de servicios académicos y el nivel de satisfacción del estudiante, son regulares.

**Palabras clave:** calidad, servicio, universidad, satisfacción, estudiante.

**ABSTRACT**

The objective of this work is to determine the relationship between the quality of academic services offered by the University and the satisfaction of the student of the Professional School of Systems Engineering. Regarding the methodology, the study has a correlational scope, with a transversal non-experimental design; with a random, simple, random probabilistic sampling type; for data collection the survey technique was used and the instrument used is the questionnaire. According to the result obtained in the Chi-square statistical test, the p value obtained is  $p = 0.00$ , which is a value less than  $p = 0.05$ , which is demonstrated  $H_a$ , which shows that there is a relationship between the study variables. With 95% confidence, we conclude that, there is a relationship between the quality of academic services and the student satisfaction of the Professional School of Systems Engineering, which demonstrates the hypothesis of research formulated; we also conclude that the level of quality of academic services and the level of student satisfaction are regular.

**Keywords:** quality, service, university, satisfaction, student.