

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**



**MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS**

**TESIS**

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL  
ESTUDIANTE PRESENCIAL DE LA CIUDAD DE LIMA DE LA  
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**PRESENTADO POR:**

**DAVID LEONARDO UGAZ VÁSQUEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ASESOR: DR. JULIO FIDEL PRÍNCIPE LÓPEZ**

**2017**

Lima, Perú

## RESUMEN

El objeto de esta investigación es estimar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante presencial de la ciudad de Lima de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el explicativo, y el nivel aplicado.

La población objeto de este estudio fue de 11,710 estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de La Vega, modalidad presencial.

La muestra fue de 6,873 estudiantes presenciales, a esta muestra se le aplicó el instrumento de recolección de datos (encuesta) que constaba de 22 preguntas, se utilizó la escala likert con respuestas de alternativa múltiple.

Luego del análisis de los resultados se procedió con contrastar la hipótesis, se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, esto en base a que las variables en estudio son del tipo cualitativas.

Finalmente, se determinó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del estudiante presencial de la ciudad de Lima de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio, satisfacción del estudiante, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to estimate the influence of the quality of service on the satisfaction of the face-to-face student of the city of Lima of the Inca Garcilaso de la Vega University.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was then explanatory, and the level applied.

The population of this study was of 11,710 face-to-face students from the Inca Garcilaso de la Vega University.

The sample was of 6,873 face-to-face students, to this sample the instrument of data collection (survey) was applied, which consisted of 22 questions, the Likert scale with multiple alternative responses was used.

After the analysis of the results, we proceeded to contrast the hypothesis, we used the Spearman correlation coefficient test, this on the basis that the variables under study are of the qualitative type.

Finally, it was determined that the quality of service significantly influences the satisfaction of the face-to-face student of the city of Lima of the Inca Garcilaso de la Vega University.

**Key Words:** Quality of service, student satisfaction, responsiveness, reliability, tangibles.

