

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TESIS**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN,  
HUACHO, 2017.**

**Presentado por:**

**Miguela Sarai URBINA DELGADO**

**Asesor:**

**M(a) Nila Juana LIMACHI QQUESO**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Huacho – Perú**

**2017**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN,  
HUACHO, 2017.**

**Miguela Sarai URBINA DELGADO**

**TESIS DE PREGRADO**

**ASESOR: M(a) Nila Juana LIMACHI QUESO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
HUACHO  
2017**

---

**M(a) NILA JUANA LIMACHI QUESO**  
**ASESOR**

---

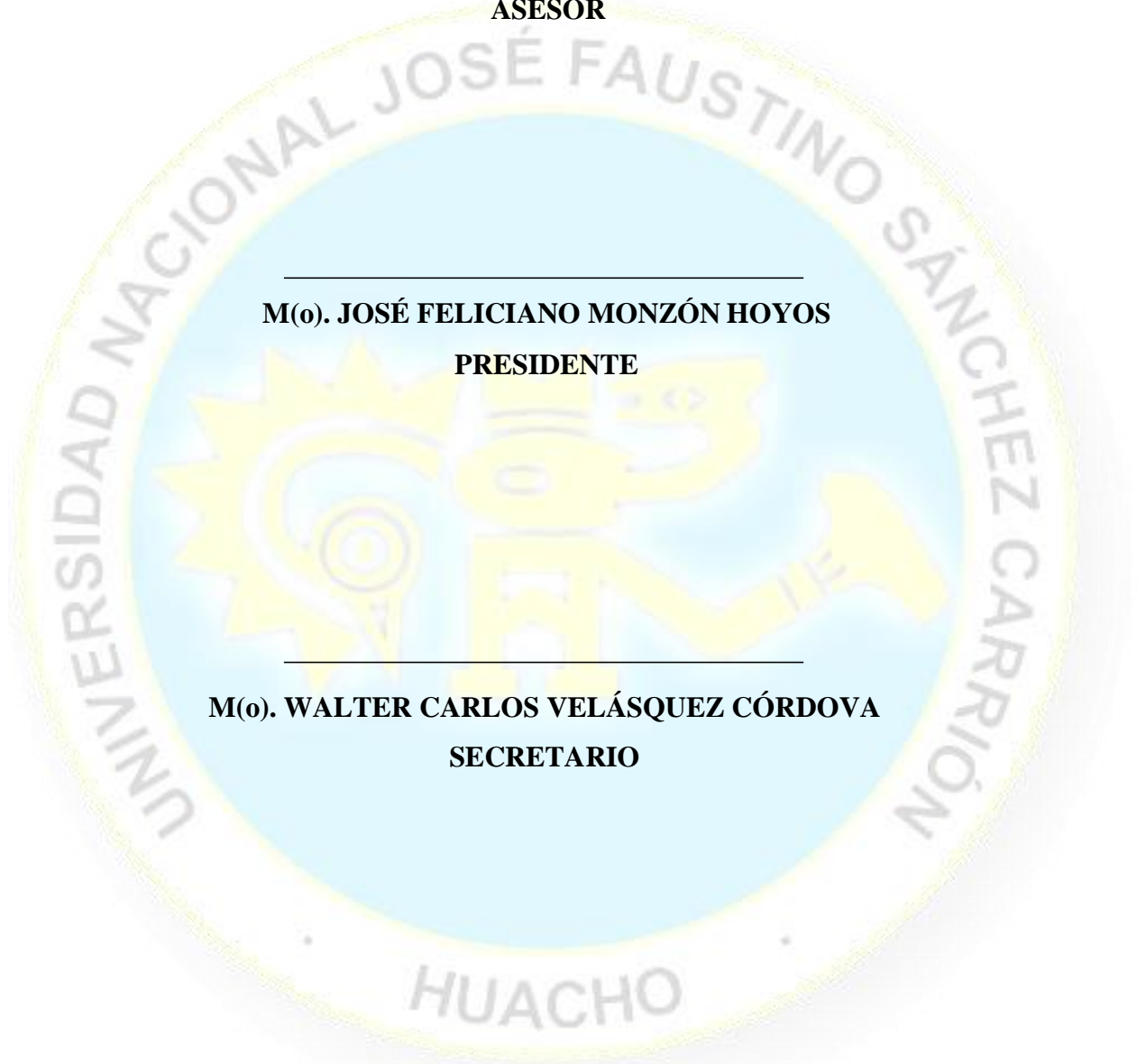
**M(o). JOSÉ FELICIANO MONZÓN HOYOS**  
**PRESIDENTE**

---

**M(o). WALTER CARLOS VELÁSQUEZ CÓRDOVA**  
**SECRETARIO**

---

**M(A) JUANA MARIA ANSELMO ARRUNATEGUI**  
**VOCAL**



## DEDICATORIA

A mi familia por ayudarme en cada aspecto de mi vida, por el amor y respeto que inculcaron.

*Miguela Sarai Urbina Delgado*



## AGRADECIMIENTO

A Dios, mi familia y asesora quienes han compartido conmigo todo el proceso de mi carrera, lo cual debo confesar no hubiera podido sin su apoyo.

*Miguela Sarai Urbina Delgado*



# ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE .....	6
Resumen .....	10
Abstract.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.4 Justificación de la investigación.....	20
1.5 Delimitación del estudio.....	21
1.6 Viabilidad del estudio.....	22
Capítulo II.....	23
MARCO TEÓRICO .....	23
2.1 Antecedentes de la investigación.....	23
2.2 Bases teóricas .....	28
2.3 Definiciones conceptuales .....	45
2.4 Formulación de la hipótesis.....	47

Capítulo III METODOLOGÍA .....	48
3.1 Diseño metodológico .....	48
3.2 Población y muestra .....	48
3.3 Operacionalización de variables e indicadores .....	50
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información .....	52
Capítulo IV RESULTADOS .....	53
4.1 Resultados .....	53
4.3 Contrastación de las hipótesis científicas generales y estadísticas .....	55
4.3.1 Hipótesis general .....	55
Capítulo V .....	62
5.1 Discusión .....	62
5.2 Conclusiones .....	64
5.3 Recomendaciones .....	65
Capítulo VI FUENTES DE INFORMACIÓN .....	67
6.1 Fuentes bibliográficas .....	67
6.2 Fuentes hemerográficas .....	68
6.3 Fuentes documentales .....	68
ANEXOS .....	69

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....69

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA ..... 49

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS..... 50





## ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1 Sexo de los usuarios según tipo de gestión que realizan .....	33
Tabla 2 Satisfacción laboral según dimensiones .....	34
Tabla 3 Resultados general de los usuarios .....	36
Tabla 4 Satisfacción laboral de los grupos de usuarios .....	37
Tabla 5 Satisfacción de los bachillerandos usuarios de la UGT.....	38
Tabla 6 Satisfacción de los titulado como usuarios de la UGT .....	39
Tabla 7 Satisfacción del maestrando como usuarios de la UGT .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Figura 1 Sexo de los usuarios según tipo de gestión que realizan.....	34
Figura 2 Satisfacción laboral según dimensiones.....	35
Figura 3 Resultados general de los usuarios.....	36
Figura 4 Satisfacción laboral de los grupos de usuarios.....	37
Figura 5 Satisfacción de los bachillerando como usuarios de la UGT .....	39
Figura 6 Satisfacción de los titulado como usuarios de la UGT.....	40
Figura 7 Satisfacción del maestrando como usuarios de la UGT.....	41

## Resumen

**Objetivo:** Describir el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huaral, 2017. **Métodos:** La muestra de estudio estuvo conformada por 112 usuarios de la Universidad mencionada, para estos fines se utilizó el Instrumento de Satisfacción del Usuario, adaptado de su original por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Córdoba – España (2009), considerando tres tipos de trámite que hacen los usuarios. **Resultados:** Luego de terminada la investigación hemos arribado a los resultados que señalamos a continuación, tal como se puede observar para esta población encuestada se encuentra entre insatisfechos y muy insatisfechos (insatisfechos 52% y muy insatisfechos 28%) como usuarios en la gestión que realizan para adquirir sus documentos. **Conclusión:** El grupo que presenta la más alta insatisfacción del 78% son aquellos que realizan los trámites para el título profesional, seguido por 47% que realiza la gestión para el grado de maestro y en menor medida el 33% que realiza la gestión para el bachiller, además de un 39% se sienten muy insatisfechos. Señalamos categóricamente que existe una mayoría muy clara de usuarios entre insatisfecho y muy insatisfecho.

**Palabras clave:** Satisfacción, insatisfacción, usuario, accesibilidad, cortesía, calidad, servicio, atención al cliente.

## Abstract

**Objective:** Describe the level of user satisfaction in the Unit of Degrees and Titles of the National University José Faustino Sánchez Carrión, Huaral, 2017. **Methods:** The study sample consisted of 112 users of the aforementioned University, for these purposes it was used the User Satisfaction Instrument, adapted from its original by the Technical Quality Unit of the University of Córdoba - Spain (2009), considering three types of procedures that users do. The reliability of the instrument was validated by the Cronbach's alpha (0.828) and the Spearman's Rh test. **Results:** After finishing the investigation we have arrived at the results that we indicate below, As it can be observed for this surveyed population it is between dissatisfied and very dissatisfied (unsatisfied 52% and very dissatisfied 28%) as users in the management they perform to acquire your documents. **Conclusion:** The group that presents the highest dissatisfaction of 78% are those who perform the procedures for the professional title, followed by 47% who perform the management for the teacher's degree and to a lesser extent the 33% who perform the management for the bachelor, in addition to 39% feel very dissatisfied. We point out categorically that there is a very clear majority of users between dissatisfied and very dissatisfied.

**Keywords:** Satisfaction, dissatisfaction, user, accessibility, courtesy, quality, service, customer service.

## INTRODUCCIÓN

La tesis titulada, Satisfacción del usuario de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017, se desarrolló la muestra probabilística estratificada 315 usuarios de la oficina mencionada, de los cuales 120 son bachilleres, 105 titulandos y 90 maestros.

Desde inicios de las gestiones hasta la actualidad podemos encontrar muchas entidades públicas y privadas, a la vez cada una de ellas se divide en múltiples áreas en las cuales se brinda una atención personalizada a cada cliente o usuario que lo requiera. Como ya es sabido cada usuario o cliente tiene una necesidad distinta. Cada cliente es diferente por lo que requiere ser atendido de una manera especial tratando de cubrir toda expectativa. Este es el principal objetivo de una empresa el de brindar una buena atención siendo esta la puerta que los lleve al éxito, pues al tener calidad en toda atención genera que las personas puedan ver aquel lugar como el apropiado para requerir servicios y así mismo recomendarlos para sus más conocidos.

De acuerdo a los múltiples escenarios y circunstancias presentes en las diversas entidades públicas y privadas, es sabido que es difícil poder cubrir toda expectativa del usuario, esto es debido a que el personal que labora dentro de las instituciones generalmente presenta un interés especial por cada cliente o usuario, dando por resultado que éste se sienta valorado y bien atendido. Cuando llegamos a obtener un servicio podemos ver personas que nos observan, otras que nos atienden y son empáticas, todo este escenario juega un papel importante dentro de la atención al cliente para que pueda de esta forma sentirse apreciado y escuchado por la institución a la que solicitó el servicio.

En el Caso del área de grados y títulos he tenido la oportunidad de poder requerir

de sus servicios para tramites, gestiones etc. El personal laborable es cumplido con su trabajo, pero existen algunos aspectos en los cuales los estudiantes y egresados no compartimos del todo. Esta área es muy importante dentro de la universidad de Huacho pues para poder hacer trámites del título profesional es necesario conocer el protocolo que se debe cumplir y así poder adquirirlo, de la misma manera sucede con el grado de bachiller el cual cumple tambien algunos protocolos para poder solicitarlo, de la misma manera otras documentaciones como fedateados, reclamos en cuanto a ceremonias de titulación, grados de maestros, etc.

Lo que puedo compartir con muchos de los usuarios del área de Grados y títulos de la universidad es que muchas veces los servicios prestados no son muy buenos, pero si beneficiosos pues como profesionales es necesario tener que presentarse ante esta oficina para poder realizar papeleos que nos convienen. Es algo normal en la actualidad que este suceda mayormente en las entidades del estado en este caso nuestra universidad es estatal y la más grande en nuestra ciudad de Huacho. He podido percibir el trato que tiene los colaboradores nombrados, así mismo los que tienen pocos años laborando y los terceros, y no es para nada agradable, la mayoría de usuarios tiene que pasar por esta área no porque les guste regresar sino más bien porque tienen la necesidad de hacerlo para poder obtener información acerca de sus documentos profesionales.

Este episodio es de todos los días, sin embargo, no podemos dejar de lado que también existen quienes han tenido un buen trato con nosotros como egresados y han hecho un correcto trabajo en donde las gestiones han sido rápidas y han cumplido lo mencionado dentro del TUPA.

La satisfacción del usuario es importante al hablar de evaluación ya que es la base para poder tener éxito y así mismo contar con el público que se necesita para que el área o institución pueda crecer. En este caso hablaré de una de las areas más importantes que

se encuentran dentro de nuestra universidad y que es necesaria para nosotros como egresados de aquella casa de estudios que tiene tantos años de prestigio en nuestro país. A partir de estas páginas empezaré a escribir información acerca de esta área que es la que muchos de nosotros podemos haber vivido e incluso necesitamos de este servicio, ya sea para trámites de bachiller, título, etc.



## Capítulo I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Uno de los principales problemas en las instituciones, empresas, etc., Es que muchas veces no se brinda el trato y atención debida, esto muchas veces por parte de los colaboradores quienes son los que se encargan de brindar algún servicio, es decir que si se contrata un colaborador que no tiene simpatía ni buen trato la empresa terminara quebrando, pues la atención brindada es fundamental para ser públicos sin necesidad de publicarlos. Si llegara a suceder que los colaboradores no se sienten comprometidos con su área de trabajo entonces iniciaran una pérdida de clientes, porque aquel que no tiene identidad en su trabaja, realiza funciones por cumplir y no porque le apasione y quiera lo mejor para aquel lugar.

Inicialmente la satisfacción se consideró como herramienta de ventas para después de un tiempo con el avance en los mercados se hizo básico en la organización, esto lleva a pensar que parte fundamental de la empresa es el cliente. La calidad de atención al usuario es un proceso camino al logro de la satisfacción total de lo que requieren y necesitan éstos, para tener cada vez un número mayor de usuarios a través de un posicionamiento más, lo cual lleva a publicitarse gratuitamente (Mora, F., 2006).

Es así que todas las organizaciones cambian el interés por algunas estrategias, aumentan su

capacidad de satisfacción y afirman que las organizaciones exitosas son aquellas que en competencia son los primeros en satisfacción de perspectivas de los usuarios y clientes. Para aquel que adquiere el servicio de aquella área, la calidad de su servicio es dependiente de la manera como se relacione con los clientes, así mismo como el tiempo que se brinda un buen trato, el acceso y disponibilidad, y lo más importante que la entidad o área cumpla con el servicio requerido.

Entonces como se sabe en la actualidad las competencias entre instituciones son muy altas, hecho que ha conllevado que estas realicen diversas políticas institucionales que tendrá como único beneficiario al usuario final, esto se da en las organizaciones conscientes que monitorear sus estándares de calidad consultando con su público objetivo, con una obtención de información de afuera hacia dentro para realizar los cambios debidos para el mejoramiento del servicio, siendo la única forma midiendo la satisfacción del usuario, y siendo éste el punto principal o el asesor principal de los cambios de las políticas institucionales con el fin de mejorar el servicio para satisfacer.

En nuestro país, la calidad en la prestación de los servicios es en todos los aspectos una preocupación para toda empresa por tener un trato directo con las personas. Algo de lo que muchas entidades han optado por hacer es tener una correcta selección de personal, principios que tienen y la experiencia con la que cuentan. Muchas personas se preguntan por qué requieren tantos requisitos y es que el trato directo con los clientes necesita tener las pruebas suficientes para conocer que tan buen personal es el que va a formar parte de la cadena de empresas.

La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, a través de la Unidad de Grados y Títulos ofrece un importante servicio, ya que su público objetivo son los bachilleres, titulados y magister, requieren y exigen un nivel de servicio de alta calidad. Esta unidad d grados y títulos tiene como finalidad brindar el servicio de tramites de Bachiller,



títulos, etc. Dentro de estas funciones, los servicios son para los estudiantes y egresados. En algún momento e podido escuchar que muchos egresados tienen problemas con sus gestiones administrativas mostrando disconformidad con el servicio de esta área, por ejemplo, a finales del ciclo se pueden observar personas que se encuentran haciendo cola para ser atendidos y cuando desean hacer alguna consulta le dicen que vuelva en otro horario lo cual genera desorden. Algunos trámites son atendidos con rapidez mientras que otros deben de esperar, aun cuando viven lejos pues existen casos en los cuales los jóvenes vienen de otros lugares y desean que el trámite se agilice, pero esto no es posible, existiendo también preferencias por familiares hijos de las autoridades de la universidad o de algún conocido dejando de lado los documentos de un estudiante que no tiene ningún tipo de lazo con alguno de los trabajadores.

Lo que puedo compartir con muchos de los usuarios del área de Grados y títulos de la universidad es que muchas veces los servicios prestados no son muy buenos, pero si beneficiosos pues como profesionales es necesario tener que presentarse ante esta oficina para poder realizar papeleos que nos convienen. Es algo normal en la actualidad que este suceda mayormente en las entidades del estado en este caso nuestra universidad es estatal y la más grande en nuestra ciudad de Huacho. He podido percibir el trato que tiene los colaboradores nombrados, así mismo los que tienen pocos años laborando y los terceros, y no es para nada agradable, la mayoría de usuarios tiene que pasar por esta área no porque les guste regresar sino más bien porque tienen la necesidad de hacerlo para poder obtener información acerca de sus documentos profesionales.

Muchas veces el inadecuado trato se puede evidenciar de personal es aquel que tiene también un mal trato de parte de sus jefes y proviene de trabajadores que tienen años trabajando en el mismo lugar, este trato en su mayoría es proveniente los que ya se encuentran nombrados. Por lo que se encuentran tan cansados de la rutina que su único escape es tratar mal a los

demás mediante gritos lo cual se considera mala calidad de servicio a la falta de cortesía por el personal de algún área, también a la escasa paciencia para poder orientar al usuario, la falta de confianza, al no dar el saludo. Todos estos conjuntos de malas actitudes representan un mal servicio de atención al usuario llegando a afectar su dignidad, afectando de la misma manera la autoestima de la persona que lo solicita. Por otro lado, también podemos decir que el mal trato es algunas veces dado por motivos económicos y sociales la edad, la raza, talla, color de piel, creencias y deficiencia física y orgánica. Todas estas situaciones son las que incurren en el trato que se les da a los usuarios. Así mismo son estas situaciones que no permiten que el servicio desarrolle un correcto trabajo frente a la población, , haciendo que el usuario sienta insatisfacción.

He podido observar en la Unidad de Grados y Títulos no se brinda una información completa respecto a cualquier trámite que el usuario pueda realizar, por lo tanto, los usuarios no quedan satisfechos con el servicio brindado. Con el pasar de los años la Unidad de Grados y Títulos no ha tomado consciencia para poder medir la satisfacción de los usuarios, que son bachilleres, titulados y magister. No se ha definido acciones que se puedan tomar para saber si el servicio que brindan es de calidad, tampoco tienen en cuenta la opinión de los usuarios. Asimismo, se ha observado que; trámites que realizan los usuarios han reducido el tiempo de espera, en años anteriores tomaba más tiempo, pero por otro lado los usuarios se quejan por la falta de información.

Es muy importante que la Unidad de Grados y Títulos tengan en conocimiento y sobre todo interés si están brindando una buena calidad de servicio a los usuarios, o si ellos están satisfechos con el servicio brindado, ya que como toda organización su deber es de satisfacer en todo aspecto al usuario y dar una buena calidad de servicio, y para ello se necesitan estrategias y tomar acciones para saber y medir su actual grado de satisfacción.

Con esta investigación se buscó referir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre calidad de servicio en Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, a su vez poder aportar con nuevos conocimientos y sugerir recomendaciones que ayuden superar lo que ahora son.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

PG. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los graduandos y titulados como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017 ?

### **1.2.2 Problemas específicos**

Pe1. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los graduandos del bachiller como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017 ?

Pe2. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los titulandos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017?

Pe3. ¿Qué nivel de satisfacción tienen los graduandos de las maestrías como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Describir el nivel de satisfacción que tienen los graduandos y los titulandos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

**Oe1.** Describir el nivel de satisfacción de los graduandos del bachiller como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.

**Oe2.** Describir el nivel de satisfacción que tienen los titulandos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.

**Oe3.** Describir el nivel de satisfacción que tienen los graduandos de las maestrías como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Se justifica porque en el desarrollo de la misma hemos demostrado la importancia de la satisfacción del usuario en sus diferentes condiciones que es una expresión de cómo se encuentra los niveles de servicio que la Universidad le brinda al usuario en general. La Universidad como Institución se debe en gran parte a la existencia de una comunidad y una población que percibe conceptualmente a la Institución como a la Universidad que está obligada por la Ley Universitaria a desarrollar labores de proyección social además de formar

profesionales y desarrollar la investigación con mucha intensidad.

Por otro lado, la presente investigación se justifica porque nos permite como tesisistas que haciendo un trabajo serio que es sometido a algunos parámetros del modelo APA y luego de una sustentación de lo hallado en todo el proceso de investigación se nos brinda la oportunidad de sustentar este trabajo el mismo que a la vez nos permitirá acceder a obtener mi título profesional en mi carrera

Asimismo, una de las obligaciones legales de la Institución Superior de Estudios como es la Universidad José Faustino Sánchez Carrión es que desarrolle permanentemente la investigación y cuyos resultados puedan servir de materiales de consulta por un lado a los estudiantes universitarios de ciclos inferiores pero a la vez también pueda servir de material de consulta y aplicación para las entidades gubernamentales, de la misma Universidad, de la Municipalidad, y también del Gobierno Regional si así lo quisieran considerar.

### **1.5 Delimitación del estudio**

Nuestro trabajo de investigación es un trabajo de tipo básico manteniendo el carácter académico que se inscribe en las siguientes consideraciones:

#### **1.5.1. Delimitación Espacial**

Se circunscribe a investigar el comportamiento y la percepción de satisfacción o no que demuestran los usuarios de nuestra Casa Superior de Estudios, sobretodo aquellos que están desarrollando algún trámite o gestión en las Oficinas de Grados y Títulos. No abarca otros espacios de la Universidad y mucho menos se circunscribe espacios fuera de ella.

#### **1.5.2. Delimitación Temporal**

La presente investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta una serie de procesos desde la búsqueda de antecedentes relacionados con nuestro trabajo, las bases teóricas, la aplicación de los instrumentos para recolectar información y el procesamiento de lo

recolectado hasta la consecución de las conclusiones, se circunscriben al año 2017 hasta la sustentación.

### **1.5.3. Delimitación conceptual**

Desde nuestra perspectiva de investigadora, la satisfacción de un usuario revela la percepción y el estado de ánimo de agradabilidad o no que desarrolla las personas o usuarios respecto a una forma de atención de servicio o acción que se observa en los servidores de un espacio, oficina o la institución toda respecto a la consecución de un objetivo.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

El presente trabajo de investigación fue viable gracias a la Escuela de Ciencias de la Comunicación de Facultad Ciencias Sociales nos estimuló a desarrollar el trabajo designándonos un profesor asesor de la tesis quien nos ha acompañado desde el principio hasta el final del trabajo. Asimismo, también se nos designó el jurado calificador, quienes nos permitieron realizar algunas correcciones, ajustes al que hubiera lugar.

Por otro lado, esta investigación fue viable gracias a que los gastos y exigencias que todo trabajo de investigación demanda han sido asumidos en su totalidad por la suscrita de tal modo que el trabajo tuvo una característica de autofinanciamiento que la hemos culminado de manera satisfactoria, por lo que estamos en condiciones de desarrollar su sustentación y defensa con mucho optimismo y responsabilidad.

## Capítulo II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales:

(Sanchez, 2012) El estudio realizado por este autor tuvo como título: *“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”*, realizado en el país de México teniendo el objetivo evaluar el grado de satisfacción de usuarios que acuden a consulta externa, a esta población se le aplicó un instrumento el cual fue validado por expertos, se llegó a la conclusión de satisfacción que el trato dentro de admisión dentro de la institución no fue de satisfacción para las personas, porque no existió interacción de amabilidad y la espera fue demasiado.

En la investigación se pudo evidenciar que, al aplicar el instrumento, muchos de los pacientes, no se encontraron conformes con el servicio brindado por este hospital. De las encuestas se puede resaltar que la problemática era por dos factores, siendo el primero por la espera de cada paciente la cual fue un tiempo muy prolongado y el segundo factor fue porque no hubo interacción Al momento de la atención con Los profesionales encargados, Por lo cual se concluye que el nivel de satisfacción es bajo.

(Salto, 2012) El estudio realizado por este autor tuvo como título: *“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento*

*médico del instituto nacional mejía en el periodo 2012*”. Teniendo como objetivo determinar causas que influyen en percepción de calidad de atención del área de consulta la población estuvo conformada por 400 pacientes. Para ello se realizó una encuesta en la cual se pudo visualizar que tiene un buen trato a los usuarios, los cuales mencionan en estudios que la atención es de primera y que esto se debe a la capacitación que realizan las autoridades de esta área.

De acuerdo al instrumento aplicado en esta investigación se puede encontrar que muchos de los usuarios aseguran que se encuentra satisfecho con el servicio brindado detallando que la atención es muy buena y que esto se debe normalmente a que los profesionales se capacitan constantemente. Entonces podemos se puede afirmar que si existe influencia en cuanto a la percepción de la calidad y la atención del área de consulta de población ya que la atención que Los profesionales brinda es la base para que los usuarios puedan afirmar que existe una atención de calidad.

**Morales** (2009) El estudio realizado por este autor tuvo como título “*Nivel de Satisfacción de Pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a la atención de Enfermería en Institución de Primer Nivel de Atención en Salud en Mistrato Risaralda*”. Para obtener información acerca de este problema se realizó una encuesta la cual constaba de 46 preguntas cerradas el cual tenía el 0.88 a 0.97% de confiabilidad. Se encontró que 60% de estos pacientes quedaron satisfechos con la atención brindada, por otro lado, el 25% tenía un nivel de satisfacción medio, y en nivel bajo se encontraba el 15%. Al hablar de acuerdo al orden de características sociodemográficas se encontró que 7 pacientes que vendría a ser el 35% y 13 de las cuales eran del sexo femenino venían a ser el 65%; por otro lado, las personas que se encontraban entre las edades de 20 y 30 años era el 50%, también se pudo encontrar pacientes de 30 y 40 años que evidenciaban el 35% mientras que el eran personas mayores de 40 años. De esta manera se concluyó con los pacientes estudiados.



Se puede evidenciar en investigación que para poder determinar la satisfacción de los pacientes tuvo que ser clasificado de manera estratificada clasificándolo de una manera sociodemográfica, por sexo, u otra clasificación que sirviera para poder determinar si es que existe un adecuado servicio de parte de institución de salud, en vista de todo lo planificado y puesto en marcha de la investigación se llegó a la conclusión. que más de la mitad de la población encuestada se encontraban satisfechos con la atención que le brindaba el centro de salud.

**Galeano** (2006) El estudio realizado por este autor tuvo como título *“De Satisfacción Con Atención De Enfermería en Hospital Pediátrico - Hospital Pediátrico Juan Pablo II”* realizado en el país de argentina teniendo el objetivo de conocer el nivel de satisfacción enfocándose en la labor del profesional de enfermería. Para ello la muestra fue el 60% de que se encontraban internados. Llegando a la conclusión en donde se encontró que la atención iba de la mano con la necesidad de cada paciente, es decir que se encontraban satisfechos pues cada trato de la profesión había cubierto toda expectativa.

Cada paciente manifestó que se encontraba satisfecho con el trato brindado por el profesional del hospital pediátrico. La mayoría de personas que recibieron este trato aceptable fueron las personas que se encontraban internadas. De acuerdo al instrumento aplicado en esta investigación se puede encontrar que muchos de los usuarios aseguran que se encuentra satisfecho con el servicio brindado detallando que la atención es muy buena y que esto se debe normalmente a que los profesionales se capacitan constantemente. Entonces podemos se puede afirmar que si existe influencia en cuanto a la percepción de la calidad y la atención del área de consulta de población ya que la atención que Los profesionales brinda es la base para que los usuarios puedan afirmar que existe una atención de calidad.

### 2.1.3. Antecedentes Nacionales:

(Cordova, 2007) El estudio realizado por este autor tuvo como título *“Satisfacción del usuario externo en área de emergencia del Hospital Grau, en relación con motivación del personal de salud, Lima, Perú”*. Teniendo como objetivo determinar la Satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Grau relacionado a motivación del personal de salud. Teniendo como población a 120 usuarios Resultados: se evidencia que la variable motivación se encuentra en un alto nivel de 27.23 de 30 puntos, con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. Mientras que la relación existente entre ambas variables se encuentra en un nivel bajo.

Los pacientes comentan en el instrumento desarrollado que los profesionales de la salud más jóvenes eran los que tenían mejor trato con ellos, esto suponía que los que tiene más años laborando con pacientes con diferentes enfermedades son quienes han perdido la sensibilidad y empatía respecto al trato que brinda 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho.

Un porcentaje de 33 % declara que se encuentran pocos satisfechos, mientras que el 24% muestra su insatisfacción.

De acuerdo con el autor el conseguir de que exista una satisfacción de parte del usuario dentro de un área de emergencia se hace muy difícil en vista de todas las circunstancias en las cuales se lleva la atención, a pesar de todo esta circunstancias se pudo hallar que sí existía un nivel de satisfacción de parte del usuario, sin embargo cabe Resaltar que estos mismos mencionaron que había una diferenciación entre el trato de profesionales jóvenes versus profesionales de edad adulta dando por sentado que la motivación de Los profesionales jóvenes era mucho mayor que la de sus predecesores.

(Arteaga, 2016) El estudio realizado por este autor tuvo como título *“Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de ginecología*

– *obstetricia 2016*”. Esta investigación tuvo como población a 120 del sexo femenino, teniendo del objetivo de conocer la influencia existente en la satisfacción del usuario que se da en un área de hospitalización. El 65% de los pacientes mencionaron que existe un buen servicio, el 20,83% menciona una atención muy buena, el 14,17% manifiesta que existe una atención regular. Existe consejería en un 23,3% nivel muy bueno, por otro lado, el 64,2% bueno, un 4,2% mención al trato de Admisión con un nivel muy bueno, bueno en un 61,7%, regular con un porcentaje de 28,3%. Existe relación entre las variables. La influencia del trato existente en los usuarios se encontró en un 89%.

Más de la mitad de los pacientes de este hospital mencionó que la tensión fue Correcta Por otro lado otra parte de la población manifiesta que existió una atención regular entonces se puede llegar a la conclusión que estos fueron los únicos niveles los cuales se presenciaron. De acuerdo al objetivo de esta investigación se puede encontrar que ambas variables guardaban relación ya que al hablar de satisfacción hablamos también de la calidad del servicio brindado.

Castro, Saco y Villagarcia (2013) El estudio realizado por este autor tuvo como título. **“Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena, Cusco, Perú”**. Planteándose el objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario de servicios de hospitalización en Hospital Antonio Lorena del Cusco. Para este estudio se necesitó aplicar una encuesta que debía ser desarrollada por cada persona, luego de ello fue manipulado por el programa del SPSS para su análisis. Conclusiones: manifiesta que en su gran mayoría (53.7%) las personas que han recibido el servicio se encuentran satisfechas con el trato y la atención que le han brindado, siendo el 40.3% usuarios satisfechos, mientras que el 6% se encontraba insatisfechos.

Podemos evidenciar dentro de esta investigación de los usuarios encontraron satisfechos y

Sólo algunas personas optaron por sentirse insatisfechos esto nos hace pensar que el trato Dentro de este hospital si bien ha sido bueno no podemos dejar de lado aquel porcentaje menor que demuestra que Aún existen profesionales que no se identifican con su labor, ocasionando en los usuarios malestar que a largo plazo podrían afectar a su persona y a la vez afectando la imagen de la institución a la cual representan. De acuerdo con el autor el conseguir de que exista una satisfacción de parte del usuario dentro de un área de emergencia se hace muy difícil en vista de todas las circunstancias en las cuales se lleva la atención, a pesar de todo esta circunstancias se pudo hallar que sí existía un nivel de satisfacción de parte del usuario, sin embargo cabe Resaltar que estos mismos mencionaron que había una diferenciación entre el trato de profesionales jóvenes versus profesionales de edad adulta dando por sentado que la motivación de Los profesionales jóvenes era mucho mayor que la de sus predecesores.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción del usuario.**

#### **Concepto:**

(Pérez, J. y Gardey, A., 2011) menciona que se denomina usuario a aquella persona que pagará por algún producto o servicio. Entonces podemos llamar cliente a algún usuario. El cliente, entonces, puede ser un usuario (requiere el servicio), un comprador (quien necesita un producto y lo adquiere) o un consumidor (quien consume un servicio o producto). La satisfacción del usuario es aquella que se da cuando se compra o adquiere algún servicio, es el nivel de conformidad, por ello es que muchas personas retornan a adquirir nuevamente el servicio en el mismo lugar. La satisfacción del cliente se produce cuando existe una comparación entre aquel y su competencia a los que la persona dependiendo de la atención decide quedarse o cambiar de lugar.

La satisfacción es también un concepto psicológico el cual hace entender que aquella persona

se siente bien y placer al haber obtenido el resultado que del servicio o producto. Por otro lado, podemos decir que la satisfacción del cliente es el criterio que determina la calidad del producto o servicio, siendo también la clave para que la empresa perdure. La calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. Entonces se puede decir que la calidad de un servicio o producto es definida como el total de aspectos y las características que posee para la satisfacción del usuario. La calidad es aquella que no tiene defectos iniciando con lo requerido por la persona (lo esperado) finalizando con la satisfacción de éste (valor percibido).

Otros autores lo definen de maneras diferentes

- Oliver (1997), menciona que es la respuesta del cliente y la manera en la que el cliente juzga el producto o servicio, proporcionando placer de recompensa que se encuentra relacionado con el consumo. Por otro lado, los autores Zeithaml y Bitner (2002), manifiestan que la satisfacción es la evaluación que ha realizado el cliente respecto a cuanta satisfacción le ha dado el producto o servicio. Es posible que al haber fracasado el cumplimiento de la necesidad por la cual el cliente lo adquirió, lo que se obtiene como resultado es la insatisfacción. Estas emociones influyen a lo largo de la vida pues se le hará muy difícil volver a confiar.

La satisfacción de manera relativa involucra componentes cognitivos y afectivos, que se encuentran relacionados con los clientes, por algunos convenios que evalúa los beneficios y sacrificios. Dentro del componente cognitivo menciona el cliente como evaluador del desempeño que a podido evidenciar. Y cuando hablamos de componentes emocionales se refieren a las emociones, como por ejemplo la alegría, quedarse sorprendido o decepcionado. Respecto a las definiciones mencionadas está demás pensar que los clientes tienen las mismas emociones que otros, de la manera en que las empresas tienen el nivel de satisfacción.

Si bien es cierto los estudios de bibliotecología se conocen como el inicio y final del ciclo en el cual se produce y donde se intercambia conocimientos del usuario, debemos de tener en cuenta que debemos aprender de las ideas la cual es nuestra esencia, las necesidades han sido hechas

para satisfacerlas.

#### □ **Antecedentes de la satisfacción de usuarios**

Si nos preguntamos cómo surge la satisfacción del usuario del que estamos hablando ahora nos lleva exactamente a hablar de la evaluación. Menciona Lancaster (1995), que este término se emplea durante la década de los sesenta del siglo XX, y los estudios relacionados con la evaluación de colecciones, era un tema muy amplio en ese tiempo.

En 1970 aparece el término satisfacción de usuarios, y desde ahí avanzado lentamente hasta poder ser una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. Llegando a los últimos meses de aquella época, White (1978) resalta con ampliación este término satisfacción, pues menciona que es un propósito importante y básico dentro de la evaluación: en la cual la información era amplia y la disseminación era más enfatizada que el almacenamiento; el usuario debía satisfacerse antes que el bibliotecario; la actividad y el alcance.

#### **2.2.3 Modelo de Medición de la Satisfacción del Usuario**

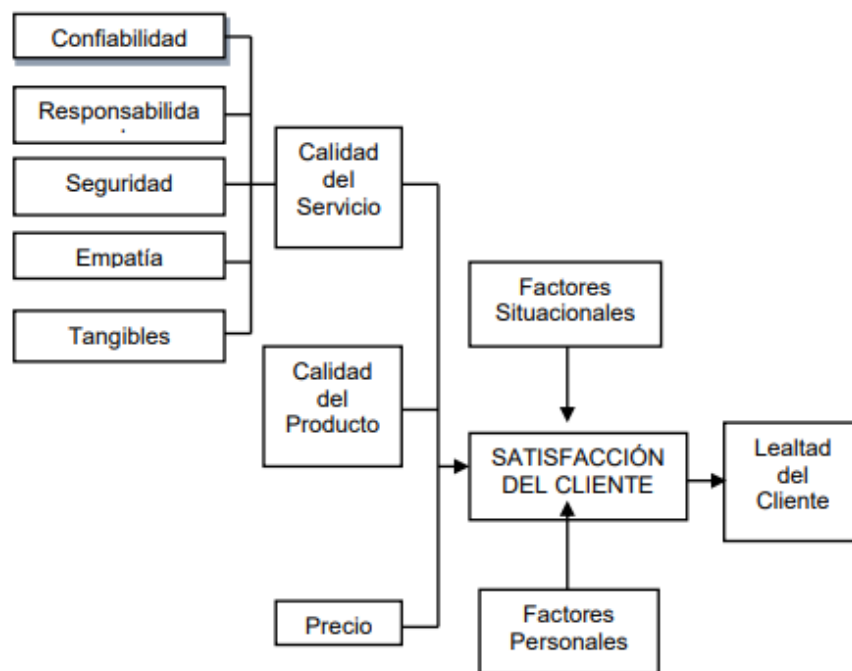
Siendo conocedores de lo importante que es la satisfacción del usuario, es un parámetro que ha sido visto de otros enfoques, del académico y como por parte de muchos profesionales en el área. Relacionado a lo mencionado los autores (Kotler & Keller, 2006), manifiestan la existencia de métodos que nos permiten medir la satisfacción del cliente, como son los instrumentos que se utilizan en estudios, el seguimiento a ex colaboradores de diversas entidades. Para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; se deben tener en cuenta estos aspectos:

- Conocer que es lo que prefieren los usuarios y que esperan del área del cual requieren sus servicios.
- Cuál es la percepción del usuario en la actualidad respecto a los servicios que brinda.

La calidad del servicio es medida por el nivel de satisfacción del usuario por lo que es necesario medir estos tres aspectos:

- Expectativas del desempeño/calidad.
- Percepción de desempeño/calidad.
- Brecha entre las expectativas y el desempeño.

No importa cuál sea el método utilizado para medir la satisfacción, lo más importante es que esta variable debe de ser tomada en cuenta y estudiada en toda entidad ya que es importante conocer que tan buen personas se tiene y como esto va a ayudar o afectar al , área, empresa, institución, etc.



**Gráfico 09. Percepciones de la calidad y satisfacción del cliente**  
Fuente: (Zeithaml & Bitner, 2002)

Dimensiones:

### Relaciones Interpersonales:

(Perez & Gardey, 2018) mencionan que son dadas entre dos personas en la cual existen emociones y sentimientos, existiendo de tal manera el dialogo y el compartimiento de anhelos o intereses. Podemos decir que son las relaciones interpersonales quienes nos ayuda a cumplir objetivo en la sociedad haciendo que establezcamos lazos con otras personas.

**Políticas Administrativas:**

(Castillo, 2014) es una guía que permite tomar decisiones dentro de una organización. Cabe destacar que las organizaciones se encuentran conformadas por personal que labora dentro de esta entidad. Así mismo podemos decir que es un manual en el cual los colaboradores deben ser regidos a cada regla.

Si en caso no se respetara las reglas ocurriría faltas como las siguientes:

1. Los colaboradores ingresan a las 8 am, mientras que los clientes son recibidos a las 10 am.
2. El jefe del área de trabajo permite que el almuerzo sea dado a la 1 pm, sin embargo, el jefe del quiosco atiende 1 hora después.
3. El quiosco tiene un horario específico, los trabajadores inician sus pedidos en horarios distintos.
4. El personal del área de mantenimiento se encuentra esperando a que alguna maquina requiera de sus servicios.
5. En el área de contabilidad están constantemente cambiando posiciones debido a que muchas veces el jefe da cuenta de que falta práctica y experiencia.
6. Hay conflictos serios dentro de la organización porque jefes no aceptan demoras.

Estas políticas aseguran que dentro de la empresa existirá una correcta conducta. Como hemos mencionado anteriormente todos aquellos problemas surgen de la falta de comunicación que existe dentro de la institución.

**Desempeño de tareas:**

(Pérez, J. y Merino, M., 2017) es el acto de cumplir con actividades propuestas como persona en nuestro centro laboral.



El desempeño es empleado con el rendimiento que tiene un individuo, alcanzando un nivel de acuerdo al esfuerzo.

### **Valoración de la contribución:**

(Lavanda, D., 2005) menciona que el término empleado con el tiempo ha ido desapareciendo debido a que tratan con personas que laboran. La organización es ahora un grupo en donde todas las personas interactúan y se vinculan y no es tan solo un grupo cerrado, pues muchos de ellos no son estables.

### **Elementos de la satisfacción del cliente:**

(Kotler, Philip, 2007) al respecto señala como elementos:

- a) El rendimiento observado:** Desempeño del cliente consigue al lograr un producto o servicio.

A continuación, se mencionará algunas características:

- Se establece desde el enfoque del cliente.
- Se fundamenta en el final del resultado que el cliente consigue.
- Establecido en cuanto a la percepción del cliente,
- Dependerá del trato que tenga el cliente y razones.

- b) Expectativas:** Se refiere a "esperanzas" que consumidores tienen por lograr algo. Se originan como consecuencias de las situaciones siguientes:

- a. La oferta agradable ante los ojos del cliente
- b. El trato que se le haya brindado en una compra anterior
- c. Recomendaciones de parte de alguien conocido o cercano
- d. Compromiso existente del servicio

(Kotler, Philip, 2007) señala lo que la empresa depende, de cuidar y a la vez cubrir las expectativas del cliente.

Algo importante es que si disminuye el porcentaje de satisfacción existente entre los usuarios lo cual no quiere decir que se debe disminuir la calidad de productos o servicios; sino más bien el de aumentar las expectativas del cliente.

por lo que es muy importante tener presente siempre las expectativas de los clientes para conocer cuál es lo que requiere:

Si están incluidos en lo que la empresa puede proporcionar.

Si están debajo o encima o a la par de las expectativas que genera la competencia.

### **2.2.2. Modelos teóricos:**

#### **a) Teoría de la no confirmación de expectativas.**

Este modelo es mayormente enfocado en el tema de la mercadotecnia el cual menciona que los clientes deben de determinar su satisfacción al ver el producto o haber utilizado el servicio, sin embargo, algunos prefieren comparar expectativas pasadas al tiempo actual. Cuando el producto sobrepasa toda expectativa el resultado es no positivo o satisfacción cuando no se cumple cubriendo las expectativas del cliente; quiere decir que el cliente está insatisfecho. Lo que menciona esta teoría es que el servicio actúa de forma perceptiva subjetiva del cliente de acuerdo al producto o servicio adquirido.

#### **b) Descontento potencial.**

A décadas de los 70 del siglo pasado, se menciona que las quejas que hacen los clientes son reacciones que hacen sentir su descontento que sienten cuando algo no les agrada.

El descontento del que hablo puede darse de 2 maneras: externo y potencial. En el primero encontramos a los clientes que reclaman para poder encontrar una solución, en el segundo; en el potencial, el cliente se siente insatisfecho, pero no hace público su descontento. Algunas razones por las que algunos clientes no se encuentran satisfechos son:

- Su problema no tiene solución
- Desconocimiento de cómo realizar una queja o complicaciones para seguir los pasos
- Desmerecer el producto o servicio y pensar que no vale la pena su queja
- Sentirse indignado por quejarse
- No mostrar su descontento para que la empresa no sienta mal

Podemos percibir el descontento de los usuarios cuando se refieren a otras compañías o empresas alagándolas y mostrando su decepción anterior:

- ✓ Elogiar a terceras empresas a las que nunca le adquirieron algún producto o servicio
- ✓ Realiza comparaciones entre empresas y hace comentarios positivos para unos mientras que para otros solo tiene comentarios negativos
- ✓ Prefiere quedarse callado para no salirse de control.

Si evidenciamos algunos de los comportamientos mencionados quiere decir que el usuario no fue satisfecho.

#### **c) Análisis de disponibilidad.**

Encargado de llevar cuentas acerca de lo que desea ser adquiridos conforma por 4 medidas no dependientes, refiriéndose a la posible satisfacción de una demanda específica, se inicia con el desempeño del adquirir.

#### **d) Medición de la calidad percibida.**

Modelo basado en percepciones del cliente. Lo clientes perciben la atención brindada y conforme a eso realizan una evaluación y conforme a eso llegan a una percepción final.

**Modelo de (Gronross, 1984).** – menciona factores los cuales establecen la calidad de

servicio. Primero se encuentra la *Calidad Técnica* dado desde el enfoque objetivo del consumidor. Se valora en características sobre servicio (la hora en que inicia, la atención de caja, productos en stock). *Calidad Funcional* cuando el cliente es quien presta algún tipo de servicio.

**Modelo calidad del servicio (Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L., 1985).** -

Modelo Servqual: en donde calidad del servicio es idea abstracta ya que características fundamentales del servicio, es intangible, heterogéneo e inseparable.

Contrasta Calidad Esperada de Calidad Percibida, según cuatro factores: La ignorancia de expectativas del cliente por la empresa. Falta de normas, discordancia entre servicio ofrecido y normas. Incumplimiento de promesas por parte de empresa.

Se realiza análisis de Gaps, (espacios entre expectativas y percepciones).

**Modelo del programa permanente de mejora de la productividad (PPMP).** - (Pacheco Espejel, Arturo, 1994)

Tiene 5 etapas:

- 1: Involucramiento: la que certifica compromiso del personal para colocar PPMP.
- 2: Diagnóstico: Identifican colectivamente factores que inhabilitan cualidad productiva.
- 3: Estrategias de solución: se diseña colectivamente.
- 4: Instrumentación: Aplica la estrategia de solución.
- 5: Evaluación y ajuste: evalúa en forma continua adelantos de instrumentación.

**Modelo fundación europea para gestión de calidad (EFQM).** -

Este modelo se encuentra basado en el nivel de satisfacción de quienes adquieren el producto/servicio y que tanto es el impacto en nuestra sociedad.

Se encuentra 9 elementos, fraccionados entre agentes facilitadores y resultados. El total se evalúa en mil puntos.

## **Modelo del programa para mejora continua**

Algunas organizaciones que brindan servicios quieren con voluntad mejorar calidad de servicios que brindan, no tienen instrumentos para medir magnitud de calidad en el servicio. El modelo brinda una sucesión de pasos que contribuye a orientar al mejor desempeño organizacional.

- 1: Compromiso.
- 2: Análisis como se encuentra la organización.
- 3: Análisis de unidades operacionales de la organización.
- 4: Medir estado de satisfacción del cliente.
- 5: Determinar factores inhibidores del logro de satisfacción del cliente.
- 6: Diseñar estrategias solución.
- 7: Introducir estrategias solución.
- 8: Evaluación y mejora continua.

### **2.2.3. Clasificación de la satisfacción del usuario:**

La satisfacción resulta del sistema que quiere lograr (Martín, C., 2000), además de contemplarse otros factores

(Rey, C., 2000) El usuario establece desiguales niveles de satisfacción por combinación de dos aspectos, prestación del servicio y sacrificio, se reducen a:

1. Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta
2. Sacrificio modesto/prestación modesta
3. Sacrificio elevado/prestación elevada
4. Sacrificio modesto/prestación elevada

(Castillón, C. y Cochachi, J., 2014) clasifican niveles de satisfacción; luego de haber realizado una compra o adquisición de algún servicio, el cliente podrá brindar su punto de

vista.

**Insatisfacción:** cuando no se ha cubierto las expectativas del cliente.

**Satisfacción:** cuando el cliente siente que es lo que esperaba.

**Complacencia:** un nivel mucho más alto que la satisfacción, el producto ha sido más de lo que se esperaba.

#### 2.2.4. Importancia de la satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es de mucha importancia y aquí mencionaré algunas de las causas

- ✓ Indica si la persona que requiere el servicio, volverá.
- ✓ Es un elemento que los diferencia de los demás
- ✓ Cuando la institución satisface en sus servicios esto hace que los colaboradores no cambien.
- ✓ Aumenta la preferencia del cliente por la empresa.
- ✓ La entidad se vuelve recomendación para el público.
- ✓ Ayuda a que los clientes sean retenidos.

##### 1. Es un indicador de las intenciones de compra

La satisfacción del cliente es importante pues indica la posibilidad que el cliente vuelva para una compra a futuro. Realizar encuestas a los clientes para conocer la calificación de satisfacción.

Si existiera algún cliente que ponga la calificación de 7 a más es porque realmente se siente satisfecho, por lo que podemos asegurar que éste regresará en un futuro. Aquellos clientes que sus puntajes estén de 9 a más quiere decir que se encuentran más que satisfechos. Por otro lado, cuando existen puntajes menores a 6 quiere decir que existe descontento entre los usuarios. Estas personas necesitan seguimiento para volver a ser parte de la institución.

Por ello la forma de medir la satisfacción del usuario es por medio del servicio y atención que se les está brindando.

## **2. Destaca de la competencia**

Es un hecho que toda satisfacción asegura que seguirán brindando el servicio a muchas más personas, en si este es un contexto competente en donde todas las empresas, instituciones, necesitan generar más estrategias.

Siempre se debe tener en cuenta que los usuarios son los principales promotores para que la institución tenga una buena referencia ante el público.

Una forma de fidelizar a los usuarios es a través de la medición de la satisfacción la cual es un pulso que nos permite determinar qué tan fiel es un cliente y que tan próximos estamos de articular nuevos adeptos a nuestra cartera de usuarios.

## **3. Enfócate en no perder usuarios**

Las personas que no adquieren un servicio, no exactamente dejan de adquirirlo por el costo por algún precio sino porque muchas veces la atención no es la adecuada. por ello podemos decir que es muy importante tener presente que el cliente o el usuario es muy importante para la empresa o institución debido a que a qué son ellos los consumidores y según sea el trato que se les dé volverán a requerir de nuestros servicios.

## **4. Aumenta el ciclo de vida del cliente**

El cliente satisfecho volverá y Esto hace que la institución la empresa o el negocio tenga muchos más ingresos a la vez es importante decir que es que esta persona se encargará de publicar o recomendar la el servicio a sus conocidos.

## **5. Genera referencias positivas**

El usuario satisfecho comentar a esto con sus allegados y nunca podrá tener referencias negativas.

Según el aumento de los clientes o los usuarios en el área del cual estamos comentando es como podremos saber qué tan buena ha sido la atención el servicio que se ha brindado.

## **6. Es mejor retener clientes que adquirir nuevos**

Siempre se ha escuchado la frase que es mejor uno conocido esto también sucede desde las empresas porque es preferible mantener a los clientes antiguos a unos nuevos.

Para ello se deben de plantear estrategias que nos permitan como empresa ganar mucho más usuarios y una de ellas es la más importante de ellas es la atención que se le pueda dar a esa persona asimismo es importante aplicar encuestas que nos permitan conocer las opiniones de los clientes y cuáles son sus expectativas a futuro.

### **2.2.5. Beneficios de lograr la satisfacción del usuario:**

(Castillón, C. y Cochachi, J., 2014) refieren hay beneficios que toda organización obtiene a través de la satisfacción de clientes:

**Primer beneficio:** La empresa gana lealtad de sus clientes por haber cubierto sus necesidades.

**Segundo beneficio:** el cliente publica el servicio adquirido y la empresa gana publicidad.

**Tercer beneficio:** el cliente al haber obtenido satisfacción deja de lado la competencia y se vuelve cliente fijo de la empresa.

### **2.2.5 Elementos que conforman la satisfacción del usuario:**

El **Rendimiento Percibido:** (Castillón, C. y Cochachi, J., 2014) Se refieren al desempeño, se puede evidenciar el resultado de la entrega del servicio o producto.

Por ello se menciona algunas características:

- Es establecido por el cliente y no la empresa
- Basado en el resultado que obtiene el cliente
- Es algo que percibe el cliente, no exactamente algo que está ocurriendo en el momento.



- Algunas veces algunos comentarios de terceras personas influyen en la opinión del cliente.
- El estado de ánimo del cliente tiene mucho que ver, ya que de acuerdo a esto se obtiene sus razonamientos.

La satisfacción del usuario proviene de la calidad en la que las instituciones brindan sus servicios en este caso al hablar del área de Grados y Títulos de nuestra universidad de Huacho, lo que los jóvenes y público en general buscan es tener un trato y un trabajo eficiente y eficaz de parte de los colaboradores, este proceso es lo que le brinda calidad al servicio.

Las estrategias demandadas no tienen el mismo resultado en el público de una institución al de una tienda o supermercado, siempre como seres humanos necesitamos ser atraídos por productos, pero también por la eficacia de los colaboradores que como clientes podamos percibir y solo de esta manera el área o lugar de donde provienen los servicios deseados es como logrará la calidad y perduración de aquella. Al hablar de un usuario no nos referimos tan solo a una persona que se encuentra en un hospital como suponen algunos sino también a aquellos que laboran en otras instituciones, entidades, empresas, etc.

Las expectativas de clientes se dan por efecto de las siguientes situaciones:

La empresa tiene un compromiso con el cliente por ello da a conocer todo sobre su producto o servicio.

- Compras anteriores son fijadas a su experiencia
- Recomendaciones por parte de sus familiares, amigos, etc.
- Se deciden por comprar a la competencia.

Percibido se puede usar los siguientes parámetros:

Algo interesante disminuir índices de satisfacción del cliente no significa disminuir calidad de productos o servicios; resulta de aumentar expectativas del cliente.

- Excelente = 10
- Bueno = 7
- Regular = 5
- Malo = 3

#### 2.2.6. Determinación del nivel de satisfacción al cliente

##### **Rendimiento Percibido - Expectativas = Nivel de Satisfacción**

(Castillón, C. y Cochachi, J., 2014) señalan que se precisa inicialmente conseguir:

1) el rendimiento observado y expectativas del después, valorar resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento

Para expectativas se utiliza los siguientes valores:

- Expectativas elevadas = 3
- Expectativas moderadas = 2
- Expectativas bajas = 1

Para nivel de satisfacción:

- Complacido: De 8 a 10
- Satisfecho: de 5 a 7
- Insatisfecho: Igual o Menor a 4

esta fórmula es empleada siempre y cuando la investigación de mercado resulta que él lo percibido por los clientes se encontraba en un nivel "bueno" (valor: 7), sin embargo, tenía expectativas "elevadas" (Valor: 3), si ese fuera el caso, se debe utilizar esta operación:

$$7 - 3 = 4$$

Satisfacer al usuario no sólo en calidad de servicios también en expectativas. Usuario se muestra satisfecho cuando se cubre expectativas. Si son pocas o si tiene limitado acceso, sucede algunas veces que existen clientes que se quedan satisfechos con un servicio deficiente.

Si usuario observa calidad equivocadamente, influye sus expectativas en comportamiento de prestadores de servicios reduciendo calidad de atención. Usuarios quieren pruebas, no apropiados porque juzgan de forma errónea, que establecen calidad buena. Orientar a consumidores y comunicar al público con relación a lo que forma la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad (Huiza, G., 2006).

(Tito, M. y Dávila, R., 2015) Menciona que satisfacer al usuario indica calidad de servicios. Para calcular y analizar la satisfacción del usuario, realizar entrevistas cuando sale, preguntando lo que sucedió cuando consultaron, en lugar de evaluar.

En reuniones del personal y grupos es en donde se puede conocer y obtener información, en vez de preguntar sobre satisfacción.

La satisfacción de necesidades humanas es difícil, porque no siempre se cumple con todo lo requerido, mayormente lo que se brinda es insatisfacción. Solamente el satisfacer las necesidades es lo que lleva a un cambio positivo en individuos. Es por ello que el autor menciona que los vendedores y prestadores de servicios buscan información de

cómo poder cubrir toda expectativa del cliente con el objetivo de satisfacer sus necesidades (Prasad, H., 1992).

### **2.2.7. La valoración de la satisfacción:**

El servicio brindado genera satisfacción o insatisfacción y depende de este resultado es que se pueda dar el valor de parte del cliente.

La evaluación realizada para poder conocer el resultado de la valoración de acuerdo a la satisfacción del cliente menciona los pasos siguientes:

- Procurar instrumentos de medida.
- Establecer estándares mínimos para instrumentos.
- Saber cuál es mejor método de medida.
- Idear manejo de encuesta satisfacción de usuarios.
- Saber ambiente para la encuesta y desarrollar criterios para los instrumentos de medida.
- Concluir para el proceso de datos fundamentación matemática.
- Contar con medidas administrativas para aplicar encuesta.
- Encuestar tomando en cuenta: agrupación de usuarios en diferentes formas.
- Procesar resultados.
- Identificar falta de satisfacción en puntos de los usuarios.
- Presentar e interpretar resultados a autoridades de diferentes formas.

- Idear estrategias nuevas.
- Repasar metodología.

Investigar medición de satisfacción de usuarios en Opac (Online public access catalog).

### 2.2.8. Los elementos de satisfacción e insatisfacción:

(Applegate, R., 1993) propone la existencia de 4 elementos en evaluación de la satisfacción: relevancia, pertenencia, precisión y recopilación. Applegate usa el término en inglés recall. Significa responder con documento que contiene la información que el sujeto precisa.

### 2.3 Definiciones conceptuales

**Satisfacción.** - Es la situación en las que el usuario de un bien o de un espacio específico muestra un nivel de conformidad con lo que se le brinda al usuario, razón por el que realizó una contribución o pago determinado a fin de ser retribuido con una forma de servicios y atención.

**Insatisfacción.** - Sentimientos de desagrado, molestia o incomodidad que la persona experimenta como consecuencia de un descrédito, desatención o falta de cortesía en el momento de ser atendido, más aún si por esos servicios realizó un pago o contribución establecida.

**Usuario.** – Persona que usa habitualmente un servicio.

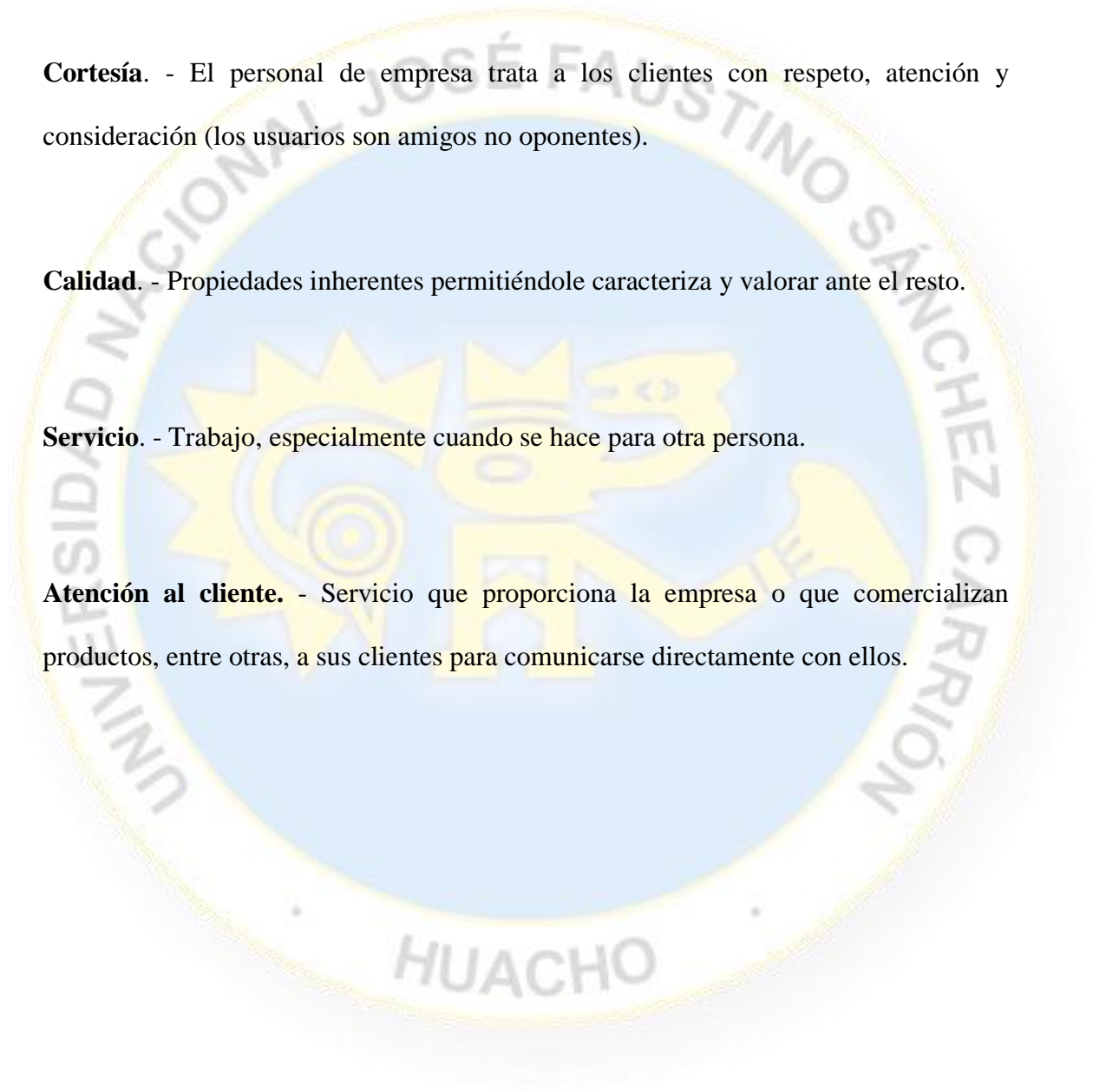
**Accesibilidad.** – Cuando se tiene acceso por parte de usuarios fácilmente con la empresa.

**Cortesía.** - El personal de empresa trata a los clientes con respeto, atención y consideración (los usuarios son amigos no oponentes).

**Calidad.** - Propiedades inherentes permitiéndole caracteriza y valorar ante el resto.

**Servicio.** - Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

**Atención al cliente.** - Servicio que proporciona la empresa o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.



## **2.4 Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

El nivel de satisfacción que tienen los graduandos y los titulandos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017 es de insatisfechos y muy insatisfechos.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

He1. El nivel de satisfacción que tienen los graduandos del bachiller como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017 es de insatisfechos y muy insatisfechos.

He2. El nivel de satisfacción que tienen los titulandos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017 es de insatisfechos y muy insatisfechos.

He3. El nivel de satisfacción que tienen los graduandos de las maestrías como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017 es de insatisfechos muy insatisfechos.

## Capítulo III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

- ✓ Descriptiva no experimental, es necesario mencionar que la variable no ha sido manipulada.
- ✓ De corte transversal, pues los datos obtenidos e información ha sido por medio de un instrumento.

#### 3.1.1 Tipo

Es de tipo básica porque ha sido desarrollado teniendo como guía otros trabajos que se encuentran relacionados, en el cual se han tomado algunos autores y documentos.

#### 3.1.2 Enfoque

De enfoque cuantitativo, pues al haber obtenido datos de acuerdo al instrumento elaborado con relación al tema, se han analizado y llevado al programa SPSS el cual permitió obtener porcentajes del nivel de satisfacción.

### 3.2 Población y muestra

La investigación se trabajó con una muestra probabilística estratificada, tomando en cuenta que la población usuaria 2017 de 3733 usuarios, siendo la muestra ajustada 314 usuarios; distribuidos en usuarios de bachilleres 189; usuarios de títulos 117 y usuarios de maestría 08 personas.



Tipo de Trámite	CANTIDAD
Tramite de grado de Bachiller	189
Trámite Título Profesional	117
Tramite de grado Maestro	08
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>

## MUESTREO PROBABILÍSTICO

### Formula

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

### Donde:

N: Número total de usuarios de Unidad de Grados y Títulos de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión del año 2017: Aproximadamente 3,733 usuarios.

N: Tamaño necesario de la muestra de usuarios de Unidad de Grados y Títulos de Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

Q: Probabilidad negativa

Z: Nivel de confianza (95% de confianza, Z = 1.96)

### Tabla de muestreo probabilístico estratificado

Determinación del tamaño muestral

	Cantidad	Formula por proporciones nsh= n/N	Muestra por proporción	Muestra ajustada por proporciones n = n/((n/N)+1)
Tramite bachiller	2242	0.09	206	189
Tramite titulo	1390		128	117
Tramite grado maestro	101		9	8
Población total	3733			
Tamaño Muestral	343		343	<b>314</b>

A donde  $n=314$

Personas que fueron encuestadas son 314

Se encuestaron a 314 personas, de las cuales el 95% el dato real buscado se encuentra en el intervalo 5% en cuanto al dato mencionado en la encuesta.

### 3.3 Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE RELEVANTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
SATISFACCIÓN USUARIO	RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  Universidad de Córdoba (2012)
		Tolerancia	
		Proactividad	
	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Puntualidad	
		Asertividad	
		Persuasión	
	DESEMPEÑOS DE TAREAS	Oportunidad	
		Justeza	
		Atención oportuna	

	VALORACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN	Iniciativa
		Creatividad

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas a emplear

Las técnicas que se empleó en este proceso del trabajo de investigación serán la observación de campo, así como las entrevistas a usuarios de servicios de Unidad de Grados y Títulos de Universidad José Faustino Sánchez Carrión Huacho. El instrumento para el uso de la presente investigación, son materiales, que están elaborados de tipo encuesta, cuyo nombre es Escala De Satisfacción del usuario de Universidad de Córdoba UCO - España. La misma que nos permitió determinar nivel de satisfacción del usuario. Se determinó nivel de satisfacción en cuatro dimensiones que contiene este instrumento.

#### 3.4.2 Descripción de los instrumentos

Para medir la satisfacción se utilizará la Escala de Satisfacción del Usuario que tiene las siguientes dimensiones:

Unidad Temática de calidad - Universidad de Córdoba- UCO

Este instrumento fue adaptado de su original por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Córdoba - España (2013) considerando lo siguiente:

- Nada de acuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- S/S o N/C

Al final de la aplicación se suman los totales, para luego obtener la ubicación final de los encuestados.

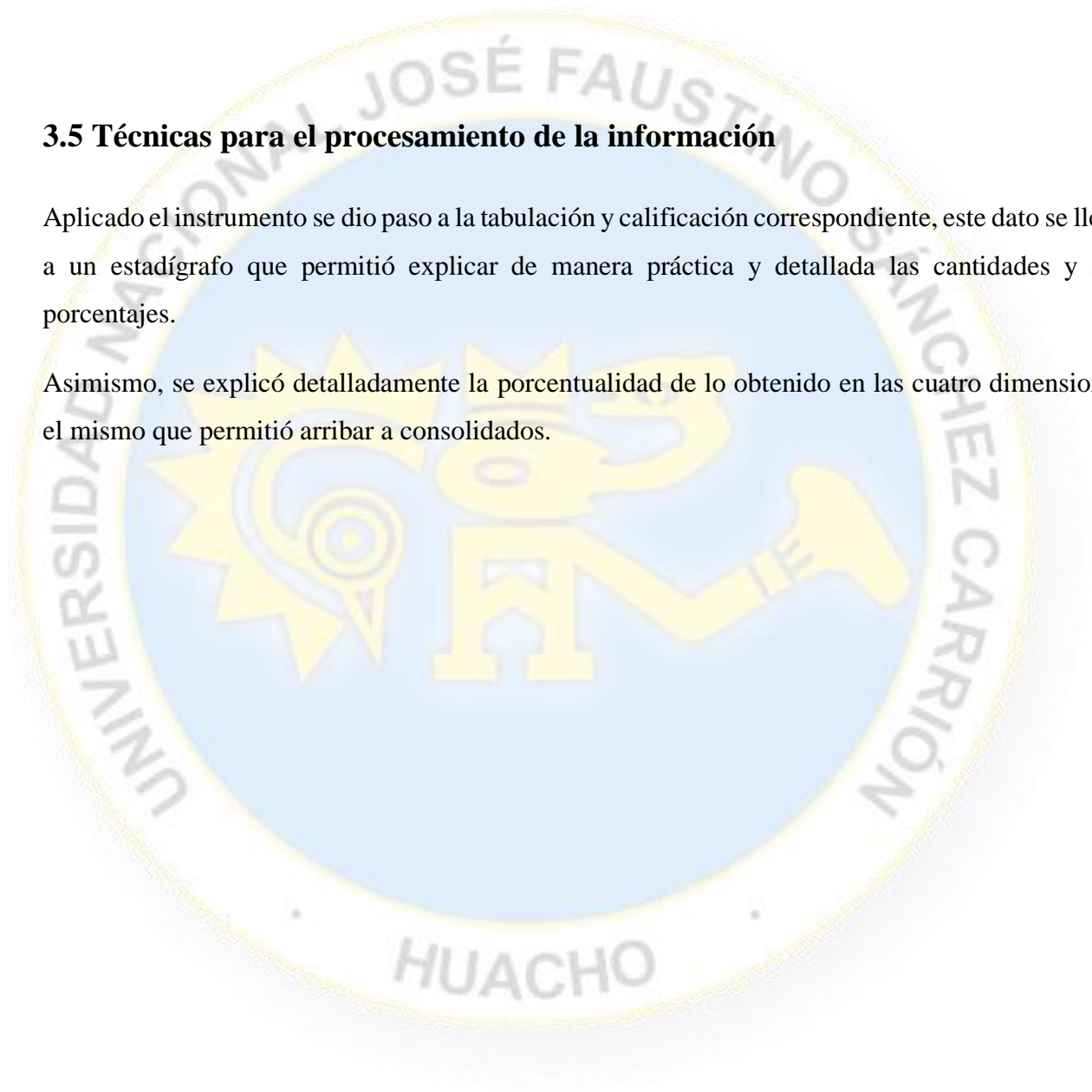
La calificación final se hará comparando lo obtenido por el encuestado con la tabla que ubica dividida en cuatro condiciones: perteneciendo a los dos primeros en el **RANGO SUPERIOR** y el tercer y cuarto en el **RANGO INFERIOR**.

Muy satisfechos	:de 49 a 64 puntos
Satisfechos	:de 33 a 48 puntos
Insatisfechos	:de 17 a 32 puntos
Muy Insatisfechos	:de 01 a 16 puntos

### 3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Aplicado el instrumento se dio paso a la tabulación y calificación correspondiente, este dato se llevó a un estadígrafo que permitió explicar de manera práctica y detallada las cantidades y sus porcentajes.

Asimismo, se explicó detalladamente la porcentualidad de lo obtenido en las cuatro dimensiones el mismo que permitió arribar a consolidados.



## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

Luego de haber culminado con el recojo de la información aplicando el instrumento para medir el nivel de satisfacción del usuario de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017, estamos colocando en primera instancia todo lo referido a las variables intervinientes como son lo referido a la cantidad de colaboradores y a la división por sexo y la residencia de los mismos. Seguidamente estamos colocando los resultados del objetivo general con respectivo valor de significancia, luego lo obtenido en relación con el objetivo específico número 1, luego el objetivo específico 2, más adelante el objetivo específico 3 cuatro y cinco, todos correspondiente a la variable relevante satisfacción del usuario cada uno de ellos con respectivo valor de significancia con el fin de darle seriedad al trabajo que decidimos realizar.

#### 4.2. Características de la población; sexo y tipo de gestión

Tabla 1 Sexo de los usuarios según tipo de gestión que realizan .

Tipo de tramite	Sexo de los usuarios					
	Femenino		Masculino		Total	
	f	%	f	%	f	%
Grado de Bachiller	109	35%	80	25%	189	60%
Título profesional	66	21%	51	16%	117	37%
Grado de Maestro	4	1%	4	1%	8	3%
Total	179	57%	135	43%	314	100%

Fuente: Encuesta aplicada en noviembre a usuarios de UG y T

En esta tabla se presenta los resultados de un total de 314 encuestados como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos, donde 57% fueron de sexo femenino y 43% fueron de sexo masculino, asimismo el 60% fueron quienes tramitaban el grado de bachiller, el 37% para el título profesional y el 3% tramitaban el grado de maestro.

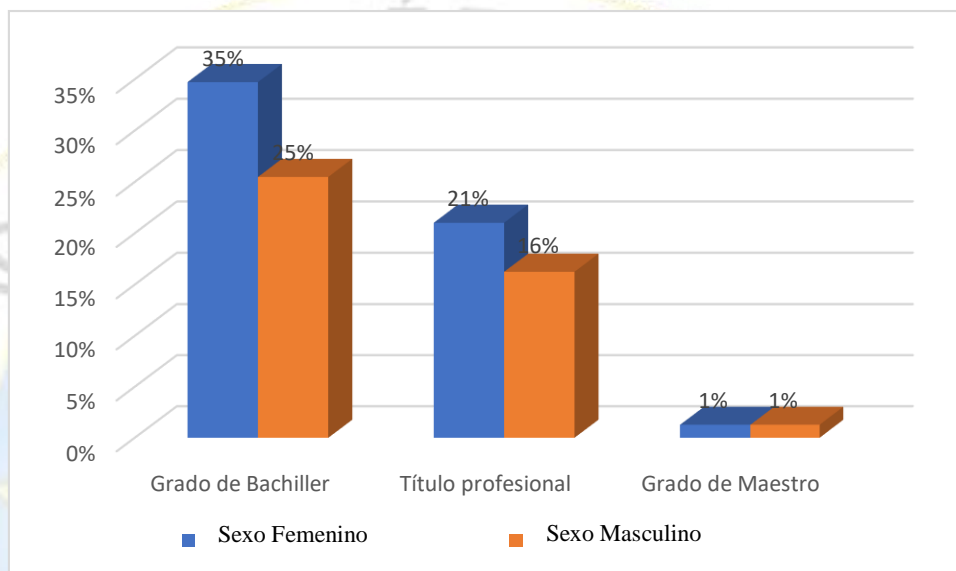


Figura 1 Sexo de los usuarios según tipo de gestión que realizan

Tabla 2 Satisfacción laboral según dimensiones

	Muy insatisfecho	Niveles de satisfacción		
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Relaciones interpersonales	26%	53%	14%	7%
Política administrativa	16%	67%	12%	5%
Desempeño de tareas	20%	59%	13%	9%
Valoración de contribuciones	21%	59%	13%	8%
Nivel de Satisfacción	28%	52%	12%	9%
Ídem				

De la misma manera, en esta tabla se aprecia la prevalencia de la insatisfacción en todas las dimensiones, donde el valor más negativo de insatisfacción la presenta las políticas administrativas con el 67%, seguido con valores similares de 59% para el desempeño de las tareas, el 59% para la valoración de las contribuciones y un 53% para las relaciones interpersonales. Cabe mencionar que se aprecia en un porcentaje considerable para aquellos que se sienten muy insatisfechos que oscila entre 16% y 26%.

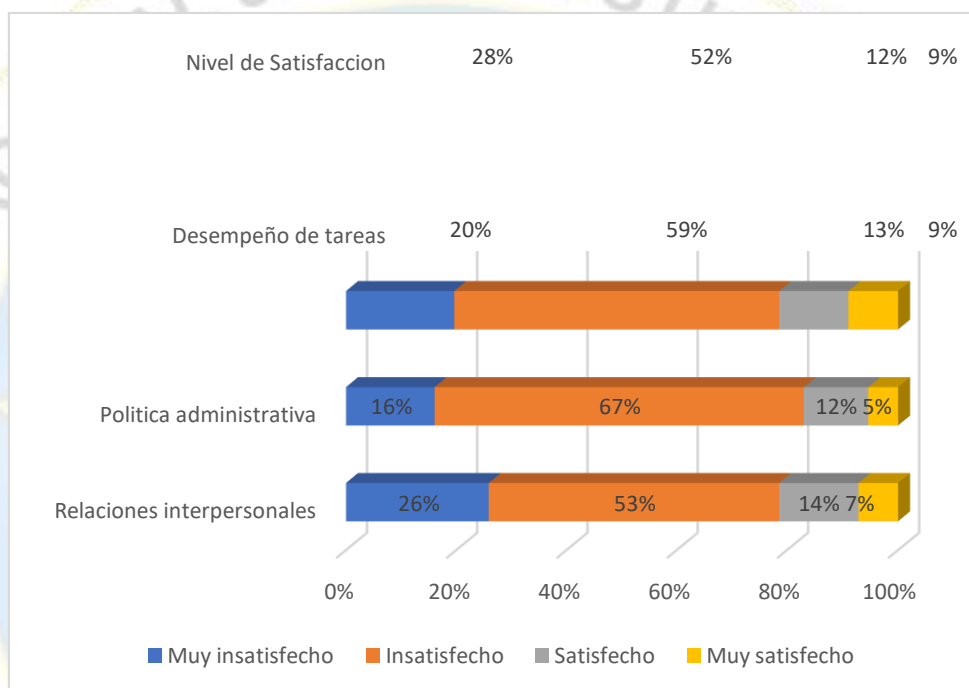


Figura 2 Satisfacción laboral según dimensiones

### 4.3 Contrastación de las hipótesis científicas generales y estadísticas

#### 4.3.1 Hipótesis general

El nivel de satisfacción que tienen los graduados y los titulados como usuarios de unidad de grados y títulos Universidad Nacional José Faustino al 2017 es de insatisfechos y muy insatisfechos.

**Resultado:** Tabla 3 valores altos para estos tres grupos se dan en la insatisfacción y mucha insatisfacción, de esta manera, para estos tres grupos de encuestado entre graduados y titulados se determina que existe un alto nivel de insatisfacción con servicio que brinda Unidad de Grados y Títulos, asimismo también se encontró que los que se encuentran más insatisfechos son los titulandos que realizan la gestión para obtener el título profesional y en

menor medida aquellos que realizan la gestión para obtener el bachiller. Así mismo, en cuanto a las dimensiones, se presenta una mayor insatisfacción en todas las dimensiones pero que es mayor en las políticas administrativas.

Tabla 3 Resultados general de los usuarios.

	General	
	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	81	26%
Insatisfecho	159	51%
Satisfecho	42	13%
Muy satisfecho	32	10%
	314	100%

*Idem.*

Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios en general, entre Bachillerando, titulando y maestrando; el 77% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (26% se sienten muy insatisfechos y 51% insatisfechos) y solo el 23% perciben una atención positiva (13% se sienten satisfechos y 10% muy satisfechos). De este modo de confirma la hipótesis general planteada; negándose la hipótesis alterna.

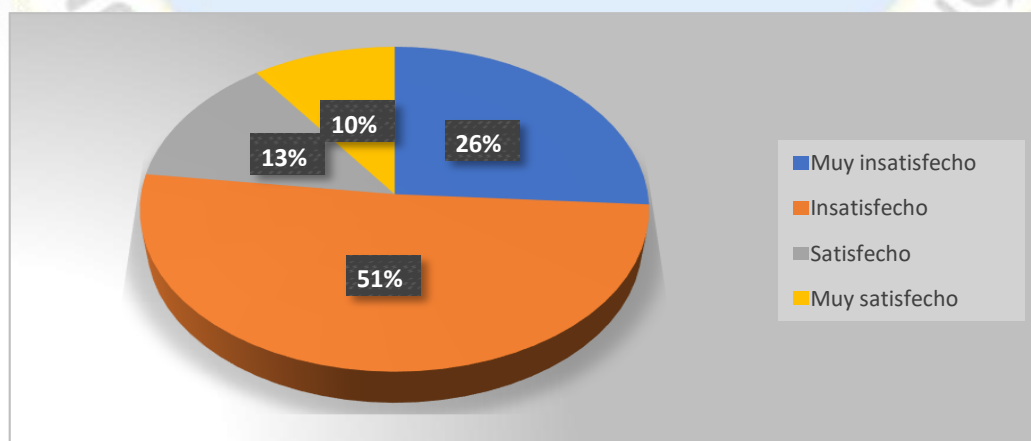


Figura 3 Resultados general de usuarios.



Tabla 4 Satisfacción laboral de los grupos de usuarios

		Niveles de satisfacción				Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Usuarios de UGT	Bachillerando	39%	33%	19%	9%	100%
	Titulando	28%	47%	16%	9%	100%
	Maestrando	13%	79%	5%	3%	100%

Ídem

Del 100% de los usuarios de la Unidad de Grados y Títulos en general los usuarios bachillerandos presentan un 72% entre muy insatisfechos e insatisfechos. Por otro lado, el 75% de los titulandos presentan entre muy insatisfechos e insatisfechos y finalmente en los maestrandos el 92% entre muy insatisfechos e insatisfechos.

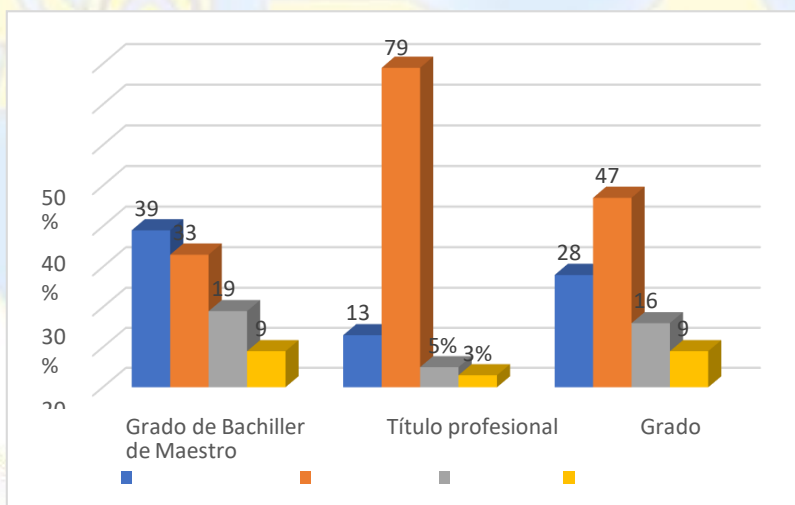


Figura 4 Satisfacción laboral de los grupos de usuarios

### 4.3.2. Hipótesis específicas: Hipótesis

#### específica 1

El nivel de satisfacción que tienen los graduandos del bachiller como usuarios de Unidad de Grados y Títulos Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, es de insatisfechos y muy insatisfechos.

**Resultado:** Tabla 4 valores altos están en insatisfacción y mucha insatisfacción, de esta manera, para los bachillerandos se determina que existe un alto nivel de insatisfacción con servicio que brinda Unidad de Grados y Títulos

Tabla 5 Satisfacción de los bachillerandos usuarios de la UGT

	Bachillerando	
	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	74	<b>39%</b>
Insatisfecho	62	<b>33%</b>
Satisfecho	36	19%
Muy satisfecho	17	9%
	189	100%
Ídem		

Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios del Bachillerando, el 72% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (39% se sienten muy insatisfechos y 33% insatisfechos) y solo el 28% perciben una atención positiva (19% se sienten satisfechos y 09% muy satisfechos. De este modo de confirma la hipótesis específica 1 planteada; negándose la hipótesis alterna.

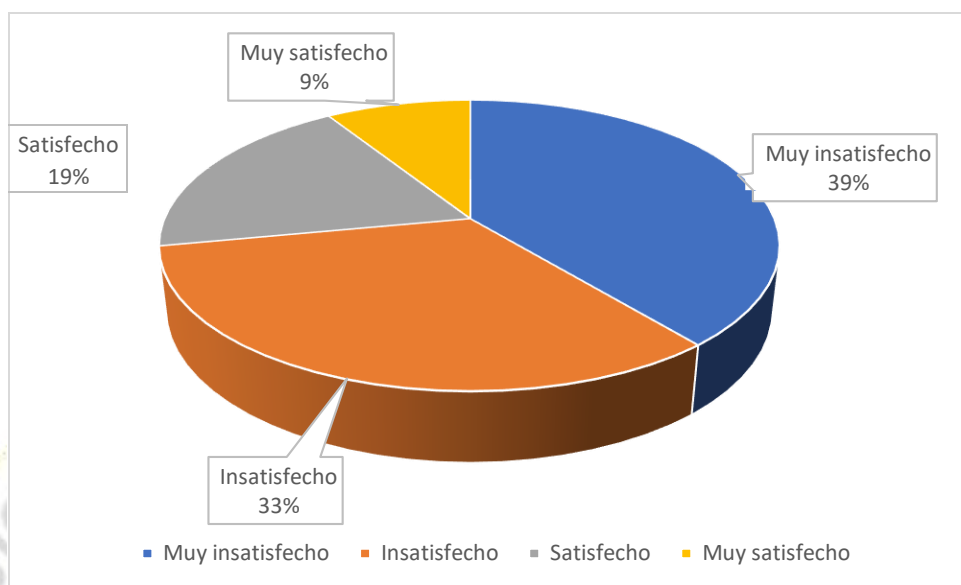


Figura 5 Satisfacción de los bachillerando como usuarios de la UGT

### Hipótesis específica 2

Nivel de satisfacción de titulandos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, es de insatisfechos y muy insatisfechos.

**Resultado:** tabla 5 valores altos están en la insatisfacción y mucha insatisfacción, de esta manera, para los titulando se determina que existe un alto nivel de insatisfacción con servicio que brinda Unidad de Grados y Títulos.

Tabla 6 Satisfacción de los titulando como usuarios de la UGT

	Titulando	
	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	15	<b>13%</b>
Insatisfecho	92	<b>79%</b>
Satisfecho	6	5%
Muy satisfecho	4	3%
	117	100%

Ídem

Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios titulandos, el 92% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (13% se sienten muy insatisfechos y 79% insatisfechos) y solo el 08% perciben una atención positiva (05% se sienten satisfechos y 03% muy satisfechos). De este modo de confirma la hipótesis específica 2 planteada; negándose la hipótesis alterna.

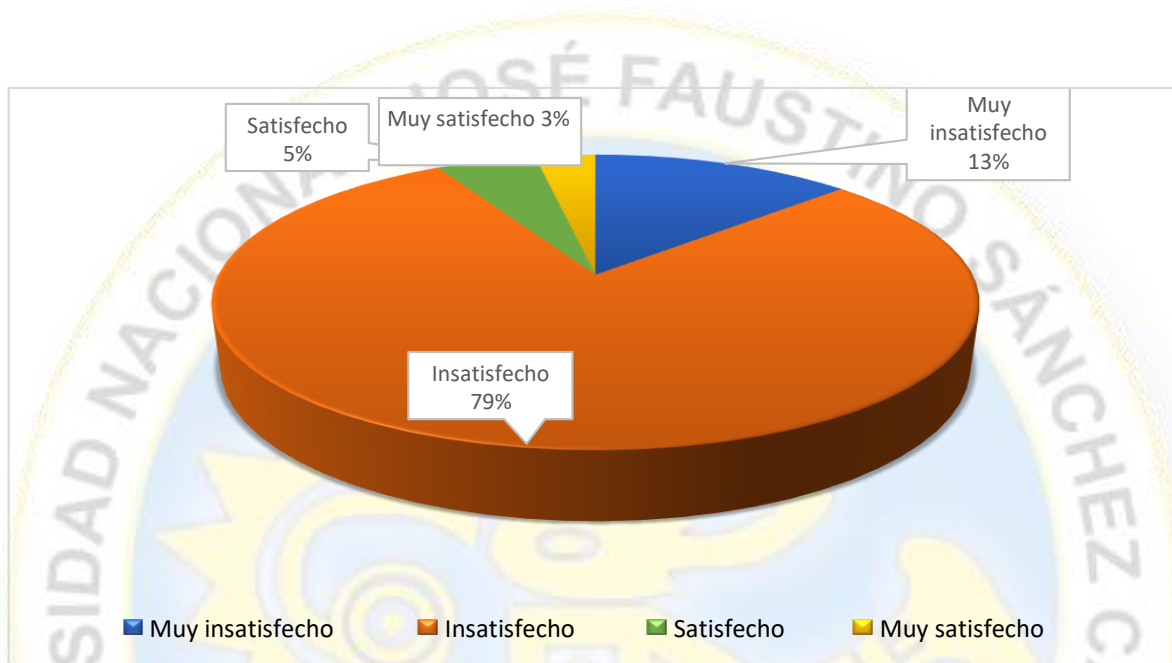


Figura 6 Satisfacción de los titulando como usuarios de la UGT

### Hipótesis específica 3

**Resultado:** en la tabla 6 se aprecia que los valores altos están en la insatisfacción y mucha insatisfacción, de esta manera, para los maestrandos se determina que existe un alto nivel de insatisfacción con servicio que brinda Unidad de Grados y Títulos

Tabla 7 Satisfacción del maestrando como usuarios de la UGT

	Maestreado	
	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	<b>28%</b>
Insatisfecho	4	<b>47%</b>
Satisfecho	1	16%
Muy satisfecho	1	9%
	8	100%

Ídem

Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios maestrando, el 75% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (28% se sienten muy insatisfechos y 47% insatisfechos) y solo el 25% perciben una atención positiva (16% se sienten satisfechos y 09% muy satisfechos). De este modo se confirma la hipótesis específica 2 planteada; negándose la hipótesis alterna.

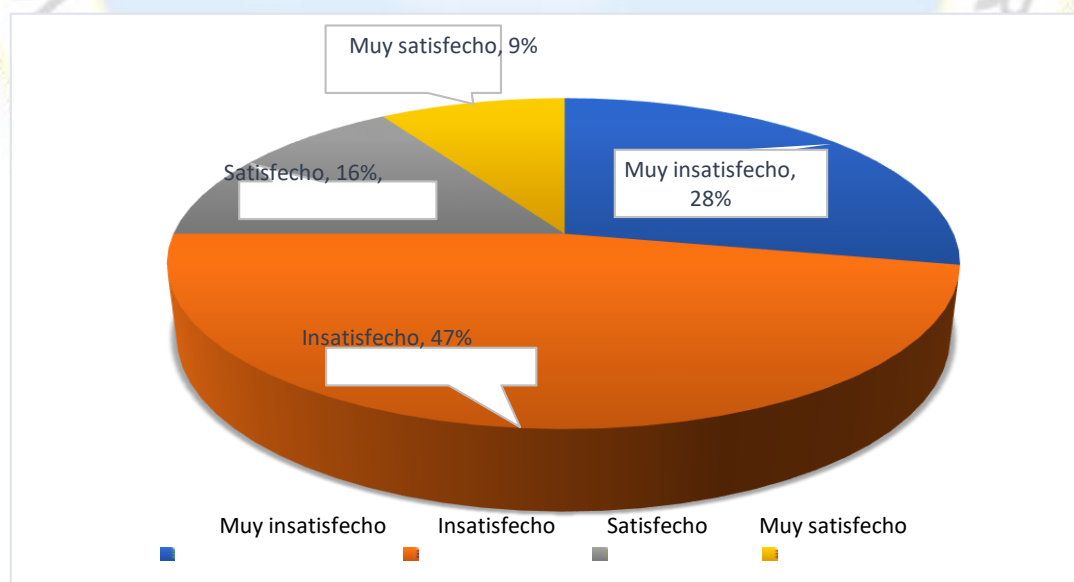


Figura 7 Satisfacción del maestrando como usuarios de la UGT

## **Capítulo V** **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

N LUSIO E

### **5.1 Discusión**

Siendo la satisfacción del usuario fundamental en toda institución sea pública o privada es que debe ser cuidada y tomar estrategias cada día para poder hacer que crezca. Normalmente cuando hablamos de la satisfacción también la relacionamos con la calidad de servicio siendo el resultado de la atención percibida por la persona que recibe la atención correspondiente. Toda área de la universidad tiene diversos usuarios por lo que el trato debe ser igualitario pero siempre conocer y saber estudiar los comportamientos, así mismo debe existir capacitaciones que conlleven a que los colaboradores tengan el interés por hacer que exista un ambiente de conexión entre ellos y los usuarios, tomando en cuenta sus expectativas y orientándolos en las gestiones por las que se encuentran interesados en el sector de educación el trato debe ser recíproco y empático debido a que son jóvenes en su mayoría los que requieren del servicio y algunos de ellos no entienden las gestiones que al final de la carrera deben hacer, por ello es de importancia que al estar en los últimos ciclos vayan tomando conocimientos de sus futuras gestiones, y que el área de Grados y títulos también tenga el interés de que los futuros egresados puedan conocer más de sus servicios.

Si bien se sabe no es fácil trabajar con jóvenes es mejor capacitarse y tener siempre a la mano pasos que puedan ayudar en la explicación de servicios. La satisfacción es muy necesaria para

que el área no sea desprestigiada pues al haber una queja, esto se haría público y podrían incurrir algunos problemas que no serían bien vistos para la institución, por esta razón es que necesitamos cada vez ser mejor y brindar mejores servicios que alienten al estudiante a poder aprender y procesar por si solos sus documentaciones, que, en la próxima etapa de estudiantes de maestrías, segundas especialidades, etc, también les servirá.

Luego terminada la investigación hemos arribado a los resultados que señalamos a continuación, tal como se puede observar la población encuestada se encuentra entre insatisfechos y muy insatisfechos (insatisfechos 52% y muy insatisfechos 28%) como usuarios en la gestión que realizan para adquirir sus documentos. El grupo que presenta la más alta insatisfacción del 78% son aquellos que realizan los trámites para el título profesional, seguido por 47% que realiza la gestión para el grado de maestro y en menor medida el 33% que realiza la gestión para el bachiller, además de un 39% se sienten muy insatisfechos. Señalamos categóricamente que existe una mayoría muy clara de usuarios entre insatisfecho y muy insatisfecho. Por otro lado, (Acosta, M., 2011) en: *Satisfacción del usuario en unidad grados y títulos de Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Estudio realizado para obtener el título profesional en Ciencias de la Comunicación, a lo que el 58% de los usuarios respondieron que se encontraban insatisfechos y el 24% que sumando resulta que el 82 % tiene una percepción negativa respecto al funcionamiento de dicha unidad. Lo hallado por Acosta es muy similar a la nuestra porque la nuestra también es similar ya que el total involucra al 70%. Pudiendo considerar so como que se halló una leve mejoría en la universidad. Asimismo, (Morales. C., 2009) en su trabajo de investigación el cual lo realizó en la Universidad Pontificia Javeriana, menciona que dentro de la atención a los pacientes del hospital, todos fueron incluidos durante las 24 horas en el área de observación, esta atención fue exclusivamente para pacientes que se encontraban en edades mayor a 18 años, los cuales fueron entrevistados y convencidos de ser parte de este estudio. Se obtuvieron

resultados en el cual 60% manifiesta nivel de satisfacción medio, seguidos con 25% nivel de satisfacción alto, y 15% consideran bajo. En este caso lo hallado es relativamente diferente porque este halla que mayoritariamente un nivel de satisfacción medio, diferenciándose de nuestra investigación.

## 5.2 Conclusiones

**5.2.1.** Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios en general, entre Bachillerando, titulando y maestrandos; el 76% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (26% se sienten muy insatisfechos y 51% insatisfechos) y solo el 23% perciben una atención positiva (13% se sienten satisfechos y 10% muy satisfechos)

**5.2.2** Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios del Bachillerando, el 72% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (39% se sienten muy insatisfechos y 33% insatisfechos) y solo el 28% perciben una atención positiva (19% se sienten satisfechos y 09% muy satisfechos).

**5.3.3** Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios titulandos, el 92% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (13% se sienten muy insatisfechos y 79% insatisfechos) y solo el 08% perciben una atención positiva (05% se sienten satisfechos y 03% muy satisfechos).

**5.2.4** Del 100% de la muestra estudiada de los usuarios maestrandos, el 75% de los usuarios por las respuestas dadas perciben una atención negativa (28% se sienten muy insatisfechos y 47% insatisfechos) y solo el 25% perciben una atención positiva (16% se sienten satisfechos y 09% muy satisfechos).



### 5.3 Recomendaciones

Recomendar que se capaciten a los trabajadores de la Unidad de Grados y títulos – UGT, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión manteniéndolos por plazos adecuados a fin de que la atención a los usuarios sea de la manera más oportuna y adecuada con el objetivo de que sean ellos mismos los que promuevan una mejor percepción respecto a la atención que se viene brindando en esta etapa por la que atraviesa nuestra Universidad, ya que se han producido cambios convenientes de manera evidente.

Recomendar que la alta Dirección juntamente con los directivos intermedios tomen las medidas correspondientes a fin de que se mejore sustancialmente en la comunicación interna, toda vez que se está implementado nuevas medidas en la entrega del documento a fin de ahorrar tiempo a los usuarios, sin embargo, algunos perciben que esto es más de lo mismo por lo que se impone esa necesidad de que el usuario tenga información clara y precisa al respecto estos cambios.

Recomendar que la Oficina de Imagen Institucional contribuya seriamente a mejorar la percepción que tiene el usuario respecto al trabajo que desarrolla la Unidad de Grados y Títulos trabajando estrategias de sensibilización como produciendo materiales audiovisuales y radiales que se difundan con cierta regularidad con el objetivo de impactar en mejores condiciones en la percepción de los usuarios en general. Reforzando los existentes y que se deben difundir con mayor sostenimiento.



## Capítulo VI FUENTES DE INFORMACIÓN

### 6.1 Fuentes bibliográficas

- Arteaga. (2016). Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo. (2014). *Las políticas en Administración*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos102/politicas-administracion/politicas-administracion.shtml#:~:text=Otras%20definiciones%20de%20Pol%C3%ADticas%20Un a,de%20vista%20de%20una%20organizaci%C3%B3n.&text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20una%20compa%C3%B1%C3%ADa,y>
- Castro, Saco, & Villagarcía. (03 de 05 de 2013). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN ANTONIO LORENA: MAYO - AGOSTO 2003*. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/enPDF/a09.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf)
- Cordova. (8 de 2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1064>
- Galeano, H. (06 de 2006). *IV Jornadas de Enfermería del Hospital Pediátrico Juan Pablo II -2019*. Obtenido de <http://hospitaljuanpablo.gob.ar/iv-jornadas-de-enfermeria-del-hospital->

pediatrico-juan-pablo-ii-2006/

Morales. (04 de 2009). *Nivel de Satisfacción de Pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a la atención de Enfermería en Institución de Primer Nivel de Atención en Salud en Mistrato Risaralda*. Obtenido de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

Perez, & Gardey. (2018). *relaciones interpersonales*. Obtenido de <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>

Salto. (4 de 2012). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en consulta*. Obtenido de <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Sanchez. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa de una institución de seguridad social de Guadalupe*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

## 6.2 Fuentes hemerográficas

Tito, M. y Dávila, R. (2015). *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen*. Lima - Perú: Revista Científica de Ciencias de la Salud.

## 6.3 Fuentes documentales

Acosta, M. (2011). *La satisfacción del usuario en la unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho*. Lima - Perú.

Castillo, G. (2011). *Grado de Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolló en el Centro Médico Esmil*. Loja - Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, HUACHO, 2017</b>						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>DISEÑO</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿Qué nivel de satisfacción tienen los graduandos y titulos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué nivel de satisfacción tienen los graduandos del bachiller como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017?</li> <li>• ¿Qué nivel de satisfacción tienen los titulos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017?</li> <li>• ¿Qué nivel de satisfacción tienen los graduandos de las maestrías como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017?</li> </ul>	<p><b><u>Objetivo general</u></b> Determinar el nivel de satisfacción que tienen los graduandos y los titulos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2017.</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de satisfacción de los graduandos del bachiller como usuarios de la Unidad de Grados y Título de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción que tienen los titulos como usuarios de la Unidad de Grados y Título de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.</li> <li>• Determinar el nivel de satisfacción que tienen los graduandos de las maestrías como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, 2017.</li> </ul>	<p><b><u>Hipótesis general.</u></b> El nivel de satisfacción que tienen los graduandos y los titulos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017 es de insatisfechos y muy insatisfechos.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas:</u></b> HE1. El nivel de satisfacción que tienen los graduandos del bachiller como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, es de insatisfechos y muy insatisfechos. HE2. El nivel de satisfacción que tienen los titulos como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, es de insatisfechos y muy insatisfechos. HE3. El nivel de satisfacción que tienen los graduandos de las maestrías como usuarios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2017, es de insatisfechos y muy insatisfechos.</p>	<p><b>Variable de investigación</b></p> <p><b>Satisfacción del usuario</b></p> <p>D1.- Relaciones Interpersonales Items 01 05 09 13</p> <p>D2.- Políticas Administrativas Items 02 06 10 14</p> <p>D3.- desempeño de las tareas: Items 03 07 11 15</p> <p>D4.- Valoración de las contribuciones Items 04 08 12 16</p>	<p>Para efectos de la investigación de utilizo una muestra estratificada compuesta de 314 usuarios, se ellos usuarios bachillerandos 189, usuarios titulos 117 y usuarios maestrandos 08 obtenidos de la población usuaria en el 2017</p>	<p>El diseño metodológico de la investigación es descriptiva no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable y los que se observan los fenómenos en un ambiente natural para después analizarlos.</p> <p><b>Tipo de investigación.</b> - La investigación es básica porque se realizará considerando trabajos similares realizados anteriormente y teorías de nivel descriptivo, considerando que se describirá a la variable y sus dimensiones.</p> <p><b>Enfoque de la investigación.</b> - El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se utilizará la recolección y análisis de datos para la demostración y el establecimiento de los objetivos tanto general como los específicos para el que se utilizará la estadística en las tablas y figuras para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de la población.</p>	<p><b>Técnicas que emplear.</b> - Las técnicas que se empleó en este proceso del trabajo de investigación es la observación de campo, así como las entrevistas a los usuarios de los servicios de la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.</p> <p><b>Instrumentos a emplear</b> El instrumento para el uso de la presente investigación, son materiales, que están elaborados de tipo encuesta, cuyo nombre es Escala De Satisfacción del usuario de la Universidad de Córdoba UCO - España. La misma que nos permitió determinar el nivel de satisfacción del usuario en general. Asimismo, se determinó el nivel de satisfacción en las cuatro dimensiones que contiene este instrumento.</p>

## 01 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD - UCO**Instrucciones:**

A continuación, leerás en relación de cómo funciona y cómo percibes el funcionamiento de determinada unidad de esta Institución u organización. Marca en el recuadro la alternativa que consideres de manera firme ya que de este modo nos ayudas a que los servicios mejoren, para bien de todos.

Sexo: M                      F                      Tramita: Bach. M(o)                      Tit.

	Nada de acuerdo	En desacuer	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NC
1. La unidad realiza una labor esperada.					
2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
4. El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.					
5. Cuando acudo a la unidad sé que encontraré las mejores soluciones					
6. Como usuario conozco las posibilidades que me ofrece la unidad					
7. El personal da una imagen de honestidad y confianza.					
8. Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas.					

	Nada de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NC
9. La unidad informa de forma clara y comprensible a los usuarios.					
10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.					
12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor.					
13. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
14. El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.					
15. El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.					
16. He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas visitas al mismo.					

## PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### Unidad Temática de calidad - Universidad de Córdoba- UCO

Este instrumento fue adaptado de su original por la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Córdoba - España (2009) considerando lo siguiente:

- Nada de acuerdo : 1 punto <sup>zzz</sup>
- En desacuerdo : 2 puntos
- De acuerdo : 3 puntos
- Muy de acuerdo : 4 puntos
- S/S o N/C : 0 puntos

Al final de la aplicación se suman los totales, para luego obtener la ubicación final de los encuestados.

La calificación final se realizará comparando lo obtenido por el encuestado con la tabla ubicada en 4 condiciones

Perteneciendo en los 2 primero al RANGO SUPERIOR y el tercer y cuarto en el RANGO INFERIOR

Muy satisfechos	:	de 49 a 64 puntos
Satisfechos	:	de 33 a 48 puntos
Insatisfechos	:	de 17 a 32 puntos
Muy Insatisfechos	:	de 00 a 16 puntos



## FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Unidad Temática de calidad - Universidad de Córdoba- UCO

estudiantes de la Universidad de Córdoba España.

### FICHA TECNICA

Nombre del instrumento : Encuesta de satisfacción del usuario

Revisión y estandarización : Universidad de Córdoba (2010)

Administración : Individual o grupal

Tiempo de duración : 20 minutos promedio

Significación : Evalúa la satisfacción respecto a los servicios recibidos de una organización

Tipificación : Baremado en base a un piloto realizado con 320



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
UNIDAD DE REGISTROS DE GRADOS Y TÍTULOS

**DIPLOMAS EMITIDOS POR LA URGyT**

Bachilleres	-----	2242	0286B196805569-último código 2017
Títulos	-----	1390	028TP 196803996
Doctores	-----	11	0286D196800014
Maestros	-----	101	0286M196800191
Segunda Especialidad	-----	67	028T5196800068

Duplicados

- Títulos
- 07 Bachilleres

Otras Universidades----- 13

3,838 Diplomas impresos

**Informes Realizados**

Bachilleres	-----	2242
Títulos	-----	1390
Doctores	-----	11
Maestros	-----	101
Seg. Espec.	-----	67
Duplicados	-----	14
Otra universidad	---	13
Regularizados	-----	-
Bach.	-----	10
Títulos	-----	26
Maestros	-----	06
Antiguos	-----	<u>417</u>

4,297

Registros informados

**Números Anulados Stiker**

Títulos: 028TP196803876  
Maestrías: 0286M196800105  
Seg. Espec.: 028T5196800039



