

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FOSB12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/1</b>

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** JEFFERSON JOSUE      **APELLIDOS:** ARDILA BAYONA

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** JOSÉ ORLANDO      **APELLIDOS:** GARCÍA MENDOZA

**TÍTULO DEL TRABAJO:** LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA DE CORPONOR PARQUE SEDE CENTRAL

**RESUMEN**

En este proyecto se determinaron los niveles de satisfacción de los usuarios externos e internos por los servicios prestados por la subdirección financiera, seguidamente se identificaron los factores incidentes en los niveles bajos de satisfacción de los usuarios externos e internos para posteriormente definir las acciones estratégicas de mejora a los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción de los usuarios externos e internos en el servicio de atención de la subdirección financiera de CORPONOR parque sede central

**PALABRAS CLAVES:** clientes, satisfacción, usuarios, atención

**CARACTERISTICAS:**

**PÁGINAS:** 68      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA DE CORPONOR  
PARQUE SEDE CENTRAL

JEFFERSON JOSUE ARDILA BAYONA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA DE CORPONOR  
PARQUE SEDE CENTRAL

JEFFERSON JOSUE ARDILA BAYONA

Trabajo de grado presentando como requisito para optar el título de:

Administrador de Empresas

Director:

JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

Msc. Planificación Global

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 24 de abril de 2019

LUGAR: Laboratorio Empresarial

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA DE CORPONOR PARQUE SEDE CENTRAL"

MODALIDAD: PASANTÍA

JURADOS:

JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

ENTIDAD: U.F.P.S.

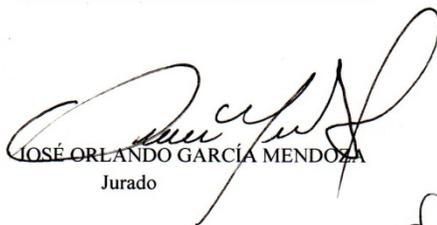
ROSSANA PATRICIA MACIAS FOLIACO

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

NOMBRE ESTUDIANTES

	CÓDIGO	NÚMERO	CALIFICACIÓN
		LETRAS	A - M - L
JEFFERSON JOSÚE ARDILA BAYONA	1212580	4,0	Cuatro Cero X

  
JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA  
Jurado

  
MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL  
Jurado

  
ROSSANA PATRICIA MACIAS FOLIACO  
Jurado

Vº Bº   
ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

Lola P.

## Contenido

	pág.
Introducción	14
1. El Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la entidad	16
1.4.2 A nivel del estudiante	17
1.4.3 A nivel social	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 General	17
1.5.2 Específicos	17
1.6 Alcances y Limitaciones	18
1.6.1 Alcances	18
1.6.2 Limitaciones	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Contextual	23
2.3 Marco Teórico	24
2.3.1 Plan estratégico de mejoramiento	24
2.3.2 Método SERVPERF	28

2.4 Marco Conceptual	30
2.4.1 Calidad	30
2.4.2 Calidad percibida	31
2.4.3 Satisfacción	31
2.4.4 Cliente	32
2.4.5 Servicio	32
2.5 Marco Legal	32
2.6 Operacionalización de Variables	33
3. Diseño Metodológico	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Población y Muestra	34
3.2.1 Población	34
3.2.2 Muestra	34
3.3 Instrumentos o Técnicas para la Recolección de la Información	36
3.3.1 Fuentes primarias	36
4. Análisis de la Información	37
4.1 Síntesis de los Resultados	50
5. Conclusiones	57
6. Recomendaciones	59
Referencias Bibliográficas	60
Anexos	67