



**Título:**

ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS-  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU - 2014

**Autores:**

- YOVERA DE LA TORRE, CINTIA YESENIA.
- MALDONADO LUNA, DAYANA NATY.

**Fecha:** 2015

**RESUMEN**

La tesis de “Estrategias de Calidad y Satisfacción de los usuarios - Universidad Autónoma del Perú-2014”, es de tipo correlacional, fundamentándose en la relación entre las variables de calidad y satisfacción en los usuarios.

Considerando que la población universitaria es de 5350 estudiantes matriculados en el periodo 2014. En representación de ello, la muestra es de 72 estudiantes. A través del uso de programas estadísticos como SPSS y Minitab, se logró obtener un resultado de 0.93 por medio de la prueba de alfa de Cronbach donde se mide el grado de fiabilidad en la correlación de las variables, y con el instrumento utilizado para medir la satisfacción de los usuarios. La muestra indicó que existe un grado de poca satisfacción por los servicios de atención a los usuarios brindados por parte de la Universidad Autónoma del Perú.

A partir de esta investigación se podrán sugerir estrategias de calidad que ayudarán a optimizar el desenvolvimiento del personal de servicio de atención a los usuarios, lo que a su vez ayudará al desarrollo de la Universidad Autónoma del Perú.

**Palabra clave:** Servicio, Estrategias, Calidad, Satisfacción, Atención al cliente.