



**FACTORES QUE INCIDEN EN EL NIVEL DE
SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO DE LAS
OFICINAS DE CONTABILIDAD Y FINANZAS. CASO:
UNIVERSIDAD CATOLICA SEDES SAPIENTIAE. LIMA.
2018**

T E S I S

**Para optar el Grado de:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
FINANZAS INTERNACIONALES – MBA
INTERNACIONAL**

Tesistas

Fausta Isabel Enciso Zavala

María Isabel Osorio Soto

Asesor: Mg. Román Junior Balvin Azaña

LIMA, 2018

Dedicatorias

A nuestras familias por su gran amor y apoyo incondicional.

Fausta Isabel Enciso Zavala.

Maria Isabel Osorio Soto.

Agradecimientos

Nuestro agradecimiento es a Dios en primer lugar por guiar nuestros pasos todo este tiempo, a nuestros seres queridos por su apoyo incondicional para alcanzar nuestra meta y a nuestro asesor por su paciencia y dedicación en este proyecto.

Resumen

La satisfacción de los usuarios es importante en todo proceso ya sea que esta sea brindada por una institución privada o pública. La Universidad Católica Sedes Sapientiae tiene la preocupación de brindar un buen servicio a sus usuarios y esta investigación incide sobre la atención al usuario interno de las oficinas de Contabilidad y Finanzas. Los factores que se han considerado son los tiempos de los trámites, los formatos establecidos, el nivel de trato de los colaboradores de las oficinas y la secuencia y pertinencia de los trámites. La razón para considerarlos es el hecho de que se ha percibido algunas veces situaciones de incomodidad por parte de los usuarios, pero, también se han producido problemas en los tramites por lo que es necesario investigar las razones de ello a fin de proponer soluciones posibles.

Para llevar a cabo la investigación, se ha aplicado una encuesta a 24 de las 28 oficinas a las cuales se les brinda el servicio en cinco trámites específicos. La encuesta cuenta con 12 preguntas y está basada en el sistema de Likert, cada una de las preguntas ha sido desagregada para cubrir varios ítems de interés. Producto de la aplicación de esta encuesta se han encontrado los niveles de satisfacción de los usuarios en donde se evidencian algunos problemas con respecto a los trámites seleccionados.

Palabras clave: satisfacción del usuario, tiempos de trámite, formatos contables, formatos financieros.

Abstract

User satisfaction is important in any process whether it is provided by a private or public institution. The Catholic University Sedes Sapientiae has the concern to provide a good service to its users and this research affects the attention to the internal user of the Accounting and Finance offices. The factors that have been considered are the times of the procedures, the established formats, the level of treatment of the employees of the offices and the sequence and relevance of the procedures. The reason to consider them is the fact that sometimes situations of discomfort have been perceived by the users, but, there have also been problems in the procedures so it is necessary to investigate the reasons for this in order to propose possible solutions.

To carry out the investigation, a survey has been applied to 24 of the 28 offices to which the service is provided in five specific procedures. The survey has 12 questions and is based on the Likert system; each of the questions has been disaggregated to cover several items of interest. Products of the application of this survey have been the levels of satisfaction of the users where some problems are evidence with respect to the selected procedures.

Key words: user satisfaction, processing times, accounting formats, financial formats.