
**SATISFACCIÓN USUARIA DE LAS Y LOS ALUMNOS DE LA ESCUELA DE
TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA EN EL AÑO 2018**

**GUILLERMO ANDRÉS CANTERO CARREÑO
LICENCIADO EN TECNOLOGÍA MÉDICA**

RESUMEN

El propósito del proyecto de investigación se basa en determinar cuál es el nivel de satisfacción usuaria de las y los alumnos de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad de Talca en el año 2018, la cual considera aspectos como la conformidad que tienen respecto a la infraestructura, empatía, responsabilidad, seguridad y confiabilidad de su casa de estudios. Con la información reunida, se pretende detectar las áreas ascendidas y descendidas desde la perspectiva de los y las estudiantes y así poder brindar a futuro un mejor servicio.

El objetivo general es conocer el nivel de satisfacción usuaria de las y los alumnos de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad de Talca en el año 2018. Los objetivos específicos son: Caracterizar bio-socio-demográficamente a la población en estudio según sexo edad, y número de años cursados. Determinar el nivel de satisfacción usuaria respecto de la dimensión de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes materiales a nivel general y por curso. Determinar cuáles son las dimensiones de SERVQUAL más importantes para los estudiantes.

Se realizará un estudio descriptivo de corte transversal no probabilístico, cuya población estudiada serán las y los alumnos de la Escuela de Tecnología Médica de la Universidad de Talca en el año 2018, que corresponde a un total de 377 estudiantes. Las variables a estudiar serán las que comprenden el nivel de satisfacción en dimensión responsabilidad, seguridad, confiabilidad, bienes materiales y empatía, categorizándose como satisfecha e insatisfecha, cuyos parámetros para medir estas variables serán la percepción, expectativa, brecha y nivel de satisfacción. También el sexo, edad, curso actual y número de años cursados. En cuanto al tratamiento y técnica de examen se le aplicará una encuesta autoadministrada de forma escrita a cada alumno y alumna que acepte participar, utilizando la metodología SERVQUAL, previas a la firma de un consentimiento informado para tal efecto.

Para el análisis se creará una base de datos utilizando el software para Windows Microsoft Office Excel 2013. Estos datos serán procesados a través del software para Windows IBM SPSS Statistics 22.