



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, denominada:

### **PROPUESTA GERENCIAL BASADA EN EL MODELO LADRÓN DE GUEVARA PARA ELEVAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PIMENTEL 2009.**

Autores:

Bach. Liz Margoth Zapata López

Bach. Juan Carlos Nizama Urcia

PIMENTEL – PERÚ

2009

## **RESUMEN**

Esta investigación titulada: "Propuesta Gerencial basada en el Modelo Ladrón de Guevara para Elevar el Grado de Satisfacción del Usuario en la Biblioteca de la Universidad Señor de Sipán Pimentel 2009", nos muestra una problemática vinculada a la Satisfacción de los Usuarios, cuyo objetivo general fue elevar el grado de satisfacción de los usuarios en la biblioteca Señor de Sipán y los objetivos específicos fueron: Mantener informado al usuario sobre la importancia que tiene el uso de la biblioteca, mejorar la atención a los usuarios y elaborar una propuesta para elevar la satisfacción del usuario.

En la recolección de datos se realizó la aplicación de herramientas cuantitativas como: cuestionarios, guías de preguntas y guías de observaciones, para la verificación de las necesidades de los alumnos y docentes en cuanto a la prestación de servicios y la atención que brinda la Biblioteca de la Universidad Señor de Sipán, dando como resultado que la mayoría de los usuarios encuestados presentan un grado de insatisfacción, debido al deterioro de servicio que brinda la biblioteca y la atención por parte del personal administrativo de la misma.

## **ABSTRACT**

This titled investigation: Managerial proposal based on the Pattern Ladrón de Guevara to Elevate the Grade of Satisfaction of the User in the Library of the University Señor de Sipán Pimentel 2009, it shows us a problem inked to the Satisfaction of the Users. Whose general objective was to determine the grade of satisfaction of the users in the library Señor de Sipán and the specific objectives were: To maintain informed to the user on the importance that has the use of the library. To improve the attention to the users. To elaborate a proposal to elevate the user's satisfaction.

In the gathering of data one carries out the application of quantitative tools as: questionnaires, guides, questions and comments guides, for the verification of the necessities of the students and educational as for the benefit of services and the attention that offers the Library of the University Señor de Sipán, with the result that the majority of users surveyed have a degree of dissatisfaction, due to deterioration of service offered by the library and the attention of the administrative staff of the same.