

AUTOR AÑO	PAIS	CARACTERISTICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIO
Rosa María Ortiz Espinosa, Sergio Muñoz Juárez, Erick Torres Carreño (2006)	HIDALGO (MEXICO)	USUARIOS DE 15 HOSPITALES DE LA CIUDAD DE HIDALGO MEXICO, QUE en INSTITUCIONES CON Y SIN SEGURIDAD SOCIAL DONDE SE APLICO A LOS USUARIOS UNA ENCUESTA DE OPINION QUE EVULUA EN GENERAL LA SATISFACCION EN LA ATENCION AL CLIENTE.
PAU PRATS DARDER Prats Darder, P. (2011).	MADRID (ESPAÑA)	Medir la satisfaccion del cliente, saber si el clienteademas de comprar los productos, esta contento con el servicio.Si el producto es realmente lo que el cliente espera.
Jairo Sanchez Quintero (2018)	Santa Marta, Bogota (Colombia)	validez de mediciones de satisfaccion estudiantil en un contexto universitario
Edmer Mendoza-Briceño, María Auxiliadora Guerrero Bejarano, Irma Carhuancho-Mendoza, Fernando Nolasco-Labajos, (2022) Daniel Silva Siu5	Peru	se examinaron los factores determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria en Perú. Se realizaron encuestas a 244 colaboradores de las diferentes áreas del establecimiento de salud. Para el estudio participaron 150 mujeres y 94 varones que laboraban en los establecimientos de salud de la Diris Lima-Norte.
Elena I. Grigorieva, Elena Olegovna Kuznetsova, Tatiana Vitaljevna Pushkareva, Anna I. Scherbakova (2021)	Rusia	determinar la satisfacción de los graduados universitarios con la calidad de la formación en los programas educativos. El estudio incluyó a 120 egresados del grupo “Estudios culturales y diseño sociocultural” de los años 2018-2020.

Americo Hurtado-Palomino, Willam Merma-Valverde, Flor de Meliza Ccorisapra- Quintana, Yarixa Lazo-Cerón, Karol Boza-Salas (2021)	Arequipa (Peru)	se realiza unas estrategias de enseñanza docente a través de la estrategia instrumental, afectivomotivacional y cognitiva–metacognitiva en la satisfacción del estudiante universitario en un entorno de aprendizaje virtual sincrónico. se realiza 469 encuestas a estudiantes de pregrado. población de estudio por 3298 estudiantes de pregrado en setiembre del 2020.
Edwin Causado-Rodriguez, Arturo N. Charris y Edwin A. Guerrero (2019)	Santa Marta (Colombia)	Se aplica el Método ServQual en el servicio de restaurantes para obtener una medida de la calidad del servicio. Se complementa con el método Red de Petri, para evaluar el componente de capacidad de respuesta, en la prestación de un servicio de restaurantes. total 440 clientes.
María Graciela Hernández y Orduña, Isabel Lagunes Gómez (2020)	Mexico	Evaluar el desempeño de 3 servicios públicos municipales (seguridad pública, alumbrado público, y, calles, parques y jardines) en tiempo real. desde la visión subjetiva del cliente externo, mediante encuestas de satisfacción aplicadas a servicios públicos de tipo asistencial y trámites.
Yelitza Rodríguez Montejo, Roberto Quintal, Nicté-ha Manzanilla, Sheilly Suchite, Diana Tho Euán, Hortencia Patricia Castillo Castillo (2010)	Mexico	Pacientes que acuden a las clínicas odontológicas de la Universidad Anáhuac Mayab, acerca de la percepción de satisfacción y calidad humana de la atención que reciben. muestra seleccionada al azar de 80 pacientes.
Daimeé Padilla-Aguiari , Ricardo Amir Herrera-García , José Antonio Acevedo- SuárezII, Yinef Pardillo-Baez (2016)	La Habana (Cuba)	Dagnóstico del estado actual de los servicios de SERVICIM en el Centro de Inmunología Molecular buscando la satisfacción del cliente. se realizaron encuestas, entrevistas, observaciones, revisión documental y de indicadores de desempeño, en un período del 2003 al 2013.

Francisco Avila Martin (2011)	España	la encuesta es la conjuncion del interes, la necesidad, por recoger informacion directamente de la persona entrevistada. La encuesta recoge informacion proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado, utiliza muestras de la poblacion objeto de estudio
Israel Garza, Alejandro Jiménez, Mario Koelliker, Mauricio Martínez & Guillermo Salinas (2012)	Mexico	Empresa de promoción de ventas que enfrenta una alta tasa de deserción de clientes con su consecuente contracción en las ventas, pero que cntradictoriamente está inmersa en un mercado que tiene un crecimiento sostenido del 15 por ciento en los últimos años
Juan Gilberto Silva-Treviño , Bárbara Azucena Macías-Hernández , Edgar Tello-Leal , Jesús Gerardo Delgado-Rivas (2012)	Mexico	Se llevó a cabo en una empresa del ramo papelero, con más de 30 años de operación en Ciudad Victoria, Tamaulipas, considerada líder en la distribución y servicio de papelería y artículos de oficina, que se caracteriza por ofrecer precios de mayoreo para el público en general
Rodolfo Treviño & Eloisa Treviño (2021)	Mexico	La población de estudio son clientes que acuden a tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio (hipermercados donde operan dos cadenas comerciales en la entidad). La selección de la muestra se realizó a partir de un muestreo por conveniencia, se acudió personalmente a 35 tiendas distribuidas en Monterrey y su área metropolitana.

CARACTERISTICAS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION	MEJORA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO ENCONTRADA
SE REALIZO UNA ENCUESTA CONFIDENCIAL Y ANONIMA A LA SALIDA DE LA CONSULTA, EL CUESTIONARIO FUE MEDIANTE AVEDIS DONABEDIAN. ESTE CONTENIA 69 PREGUNTAS EVALUA 6 DIMENSIONES DE LA CALIDAD ORGANIZACIONAL, DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, E INTERPERSONAL, INFORMACION, AMENIDADES Y EL PROCESO DE LA ATENCION. DEL TOTAL DE LOS USUARIOS INSATISFECHOS CON LA ATENCION RECIBIDA LAS MAYORES PROPORCIONES DE MALA CALIDAD SE ENCONTRARON EN LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD SOCIAL.	SE MUESTRA LA GRAN IMPORTANCIA DE LA RELACION MEDICO PACIENTE. EL TRATO DEL MEDICO HACIA LOS USUARIOS ES UN FACTOR ELEMENTAL PARA LA EMISION DE JUICIOS DE INSATISFACCION . EN EL ESTUDIO MUESTRA QUE LA SATISFACCION DE LA ATENCION DEPENDE DE CIRCUNSTANCIAS DE ORDEN CULTURAL, SOCIAL Y ECONOMICO, Y QUE LA PERSEPCION DE INSATISFACCION ESTUVO RELACIONADA CON ESCASA INFORMACION SOBRE EL PADECIMIENTO ACTUAL CON OMISIONES EN LAS ACCIONES DE EXPLORACION Y DIAGNOSTICO , CON INADECUADAS RELACIONES INTERPERSONALES, EN ESPECIAL DE LOS MEDICOS Y CON EL COMPLICADO TRAMITE PARA OBTENER LA CONSULTA.
Algunas empresas optan por la via mas facil, enviar encuestas a todos sus clientes y analizar sus resultados. este tipo de muestreo raramente supera al 5% de respuestas por lo que no es un buen metodo. las encuestas pueden ser en general buena fuente de informacion si se siguen las normas como la de hacer una segmentacion de clientes y una segmentacion por departamentos .	Mejorar comunicaci3n con los clientes: el fax y el correo electronico. Internet: mantenerla actualizada y operativa. Publicidad: creacion de campa1as publicitarias, anuncios acorde a lo que necesita el cliente, encargar a una empresa especializada que analice el impacto de sus anuncios y su grado de recuerdo que aprovechar al cliente quejicaque protesta por todo habra para corregir lo que no se este haciendo bien.
se presenta una sintesis de consolidacion de referentesteoricos y revision bibliografica sobre medicion en ciencias sociales y humanas validez, validacion, satisfaccion, satisfaccion estudiantil y factores que hacen parte de la satisfaccion estudiantil en programas academicos en el ambito de la educacion superior.	se profundizo en la categoria de satisfaccion asociada de manera directa y contundente a la calidad de productos y servicios en general y a la calidad en educacion superior en particular.
La primera parte contenía preguntas de informaci3n demográfica La segunda parte conformada por el cuestionario de satisfacci3n laboral que evalua: a) significaci3n de tareas; b) condiciones de trabajo; c) relaciones sociales; d) beneficios econ3micos; e) polític as administrativas; f) relaciones con la autoridad; g) desarrollo personal, adem as se incluy3 el cuestionario de Burnout, El tercer cuestionario sobre motivaci3n evalua: a) desmotivaci3n; b) regulaci3n externa; c) regulaci3n introyectada; d) regulaci3n identificada; e) motivaci3n intrínseca.	Los resultados del estudio apoyan lo sostenido en la teorí a de higiene motivacional, porque es importante para el desempe1o laboral del personal de salud las condiciones como infraestructura, la disponibilidad de agua potable, instrumental m3dico, los equipos de protecci3n personal como son las mascarillas, los respiradores, las batas, los guantes quirúrgicos, entre otros. También es significativo valorar la teorí a de la expectativa de Vroom (1982) porque el gobierno de turno ofreció reconocer con sueldos por encima del promedio al personal que se incorporaba para atender a los pacientes por el virus antes mencionado;
incluyen evaluaciones cuantitativas tradicionales del nivel de conocimiento adquirido, indicadores cuantitativos de la demanda de especialistas graduados en el mercado laboral y el grado de satisfacci3n con la formaci3n de los propios estudiantes. de encuesta: cuantitativos (cuestionario) y cualitativos (entrevistas).	La satisfacci3n de los egresados universitarios puede convertirse en la base para el desarrollo de un sistema universitario de seguimiento de la medici3n de la satisfacci3n de los egresados universitarios con los programas educativos y un sistema de gesti3n de la calidad universitaria.

Para determinar las estrategias de enseñanza docente, utilizadas en el proceso de aprendizaje del estudiante se han tomado las escalas validadas por Zambrano et al. (2015), quienes miden la variable mediante tres dimensiones: Instrumental, afectivomotivacional, cognitiva-metacognitiva.	implementar las dimensiones en el proceso de enseñanza aprendizaje; (trasciende si la planificación didáctica y el ambiente del salón de clase, como indicadores de estrategia instrumental) . Además los indicadores evaluativos y de mediación emocional caracterizadas en la estrategia afectivo-motivacional toman relevancia en lo pedagógico, ya que, afianzan la relación docente-estudiante, convivencia en el salón de clase y formación de valores. también la mediación cognitiva y los recursos didácticos como indicadores de la estrategia cognitivametacognitiva permiten cumplir con los objetivos académicos y la observación de la actividad cognitiva.
La metodología descriptivo, explicativo y correlacional, especifica cada una de las características de las variables de interés; esto es, calidad de servicio y satisfacción al cliente, determinando nivel de influencia en la percepción del servicio esperado, versus el servicio recibido. Para la aplicación de las encuestas del modelo ServQual, se determinó el tamaño final de la muestra, tomando en cuenta la cantidad de clientes en promedio durante un fin de semana por un mes	Se pudo observar distintas falencias . surge la implementación de la mejora continua como alternativa de solución incremental, ya que apropiado y congruente con las expectativas del cliente. adoptar estrategias que permitan solventar las necesidades y expectativas de los clientes; Daza et al (2015), y Raajpoot (2004), la percepción de sentirse “bien atendido” responde, en muchos casos, a elementos intangibles de atención rápida, tendiendo percepciones particulares de lo que se entiende por calidad en el servicio.
Para desarrollar el sistema se empleó la metodología ágil Extreme Programming (XP) (Letelier y Penadés 2006) y el análisis meso nivel de la calidad esperada y percibida (Mora Contreras 2011) de la gestión pública, desde la visión del cliente externo, mediante encuestas de satisfacción.	Las respuestas de los ciudadanos dan a conocer cuán bien perciben el desempeño de los servicios públicos. Para agrarlo, el sistema traduce en puntos las frecuencias de las respuestas, las almacena en una base de datos. Como resultado de las pruebas en un ambiente simulado, se realizaron ajustes en el funcionamiento del sistema, como la incorporación: de un correo de notificación el alta de cuenta incluyendo usuario y contraseña., y se diseñó un manual de usuario y el menú log de errores que permite visualiza el registro histórico de errores del sistema.
mediante un análisis FODA (fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas) como herramienta que permitió identificar el problema como un área de oportunidad de mejora del servicio que se presta en las clínicas de Odontología. Se utilizó un diseño transversal exploratorio de encuesta.	se detectaron pormenores como la falta de coordinación y adecuada presentación por parte del área administrativa. con el tiempo de espera, este punto debería plantear un esquema que permita al paciente entretenerse mientras espera para ser atendido. En cuanto al costo se puede referir es accesible para los usuarios aunque existieron pacientes insatisfechos con el precio posiblemente a su condición económica.
Se utilizan encuestas, se entrevistan a los jefes de departamentos y se realizan observaciones. Se aplican a 407 trabajadores que representan el 39% del total de los trabajadores del centro. El procedimiento de trabajo consiste en la aplicación simultánea de las encuestas diseñadas y su posterior procesamiento estadístico e interpretación. Los resultados de esta investigación se analizan y comparan con los estudios precedentes entre el 2003-2013.	Los encuestados consideran que los servicios recibidos no responden a sus necesidades.los trabajadores de SERVICIM proponen: Servicio de transportación: transporte coordinado con el MITRANS Trato adecuado del personal de servicio Implementar modelo de satisfacción al cliente Servicio de alimentación: rentabilidad del comedor con nuevas ofertas en servicios de cafetería y restaurant. Gestión de los servicios: evaluación sistemática mediante encuesta de la calidad de los servicios, implementar modelo de satisfacción al cliente e implementación de los mapas de procesos. Inmediatez del servicio, Exigencia de los jefes: Entrenamiento de los directivos en las técnicas de dirección. Condiciones de trabajo: Mayor privacidad, mejor equipamiento técnico, mejorar la climatización

La metodología actual de la encuesta pasa por diferentes etapas centradas en tema de campo, de cuestionarios y de muestreo, hasta llegar a la actual metodología de la encuesta .	la encuesta es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más en determinadas situaciones (población objeto de estudio). La encuesta es útil, ante todo, para describir algo y para contrastar hipótesis o modelos. la encuesta captura bastante información de muchos casos o unidades de análisis. desde el punto de vista práctico, el tiempo necesario para capturar la información y el costo son muy variables.
El trabajo de campo consistió en la aplicación de encuestas Servqual para medir el grado de satisfacción del cliente a través de la comparación entre sus expectativas del servicio y el servicio real recibido. Las encuestas se aplicaron en dos diferentes fases: 1) al inicio, para conocer la situación actual de la compañía y la percepción que los clientes tienen sobre ella; y 2) después de haber implementado un plan de acción basado en las áreas de oportunidad detectadas.	Dichas encuestas permitieron: identificar las dimensiones de calidad relevantes en el servicio, detectar las áreas de oportunidad entre el servicio esperado y el servicio real, y la elaboración de un plan de acción que posteriormente fue sistematizado e implementado.
Se aplicó un "Estudio de caso" (Yin, 2013). El enfoque exploratorio y descriptivo, con un alcance correlacional, entre dos o más variables. se presentan tres variables dominantes del estudio: calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Además, la calidad en el servicio se conforma de cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía (Guesalaga y Pitta, 2014), las cuales se consideran variables en este estudio.	Los clientes que evaluaron la calidad en el servicio de la empresa papelería analizada se sintieron satisfechos y mostraron lealtad a la pyme, al percibir buena atención, por lo que se puede sugerir que la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa dependen de la calidad del servicio.
La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Se llevó a cabo con los siguientes pasos: primero, se revisó la literatura para identificar las variables objeto de estudio, en este caso, 1) la calidad del servicio, 2) el precio, 3) la imagen de la tienda y 4) la satisfacción del cliente; en segundo lugar, se estableció la población y la muestra; y en tercer lugar, el instrumento de recolección de datos, que en este caso fue el cuestionario.	Se establecen un efecto significativo entre la satisfacción del cliente y la imagen de la tienda. La elección de la tienda minorista transnacional en el sector autoservicio está basada en la recomendación que han recibido los clientes. Una recomendación positiva en la imagen de la tienda les genera confianza y, al mismo tiempo, una percepción positiva de la calidad del servicio que ofrece la tienda minorista transnacional del sector autoservicio.

CONCLUSIÓN DEL ESTUDIO

SE PROPONE QUE SE INCORPOREN AL DISEÑO DE LAS EVALUACIONES DE LA ASATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SANITARIOS LA IMPLEMENTACION DE METODOS CUALITATIVOS QUE PERMITAN CONSIDERAR DIMENSIONES DE LA INTERACCION SOCIAL, DIFICILMENTE ABORDABLES POR OTROS METODOS Y QUE FACILITARIAN LA IDENTIFICACION DE LOS ELEMENTOS QUE INFLUYEN DE MANERA IMPORTANTE EN LAS CONCEPCIONES Y PRACTICAS DE QUIENES INTERVIENEN EN EL PROCESO DE PLANIFICACION , OTORGAMIENTO Y RECEPCION DE LOS SERVICIOS MEDICOS.

Se describio brevemente metodos para medir el nivel de satisfacciono del cliente, ademas de analizar los problemas mas hbituales que surgen entre el cliente y la empresa. Asis mismo sedieron consejos practicos para mejorar la relacion con los clientes.

medir o evaluar la satisfaccion estudiantil universitaria es importante porque contribuye significativamente al mejoramiento de la calidad educativa que se ofrese cuando se logran determinmar los factores academicos y administrativos que la esten afectando y se toman las decisiones pertinentes para mejorarlos.igualmente con la satisfaccion de los estudiantes se contribuye al exito escola, la permanencia en la universidad y la formacion positiva, el prestigio y la supervivencia de la institucion universitaria.

El estudio de las determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú, provee de evidencia para con los resultados explicar que el burnout y la motivación laboral influyen en la satisfacción

según el personal del sector salud, que existen otras variables que expliquen la variabilidad de los resultados, que ameritarían profundizar en el estudio respectivo.

Por otra parte, la motivación laboral en los centros médicos y en situaciones apremiantes como la emergencia sanitaria por la pandemia se ha visto afectada a factores emergentes que van desde el desconocimiento de las características de la enfermedad como los síntomas y su inmunología en la población

Los resultados permiten concluir que existen requisitos previos para el desarrollo futuro de la universidad no tanto debido a recursos materiales y humanos, sino por la optimización de la organización de todo el proceso educativo gracias a un sistema bien pensado de interconexiones de varios especialistas sin vulnerar los derechos y la excesiva sobrecarga de producción de toda universidad.

Las estrategias de enseñanza son vías utilizadas por el agente de enseñanza, comúnmente llamado docente, para promover el proceso de aprendizaje en los estudiantes. estas siempre desarrollan un papel intencional, pues antes de cualquier plan curricular o programa de estudio, el docente toma decisiones en torno a la manera de ejercer su conocimiento, de esta manera, guía sus acciones en base a dichas estrategias. En ese sentido, una correcta utilización no solo ayuda a que el proceso de enseñanza-aprendizaje se desarrolle de manera óptima, también, sirve de soporte al mantener el interés y promover el autoaprendizaje del estudiante, mejores resultados en el bienestar psicológico, disfrute de carrera y éxito académico,

1) Las dos herramientas (ServQual y Red de Petri), evaluaron la calidad en la prestación del servicio e influir en la satisfacción del cliente, g 2) Obtención de mejora de la calidad del servicio del restaurante estudiado, 4) El desconocimiento de los propietarios y la gerencia del restaurante respecto a conceptos, herramientas y técnicas de servicio al cliente y sistema de eventos, tales como Servqual, Red de Petri, entre otros, limitaba el desempeño operativo, la eficiencia y la eficacia del negocio, lo cual devela la necesidad de cualificación en esta materia.

El prototipo es un sistema de ingeniería independiente que permite la captación y procesamiento de la percepción ciudadana de la calidad de 3 servicios públicos municipales. Por la tarea que ejecuta es de interpretación, y según el ámbito de su aplicación es de gestión y administración. Tal tratamiento de la información permitirá a los gobiernos municipales incorporar en la agenda pública local las demandas de una sociedad cada vez más joven y digitalizada, más exigente y con mayores expectativas respecto a la calidad de los servicios que debe proveerle el Estado.

Con los resultados obtenidos podemos concluir que la calidad de los servicios que ofrecen las clínicas odontológicas de la Universidad Anáhuac Mayab, fueron en su mayoría favorables de acuerdo con la opinión de los pacientes que acuden. Sin embargo cabe mencionar que es posible mejorarla de modo que sea calificada como muy buena y con un alto nivel de calidad que se ofrece

1. Existe insatisfacción por parte de los trabajadores del CIM en relación a los servicios de transporte y alimentación fundamentalmente. 2. De las barreras detectadas los propios clientes y trabajadores de SERVICIM son capaces de identificar alternativas de soluciones viables. 3. Si bien se reconoce la existencia de limitaciones externas quedan reservas internas que pueden propiciar que se eleven la calidad del servicio brindado. 4. La dirección de SERVICIM debe de dirigir su enfoque de trabajo actual hacia un enfoque de gestión orientado hacia el cliente. 5. A pesar de las estrategias implementadas para la integración de los procesos, los mismos siguen trabajando de forma independiente.

la encuesta es sin duda la metodología de investigación mas utilizada en ciencias sociales y en el funcionamiento habitual, donde se apoya en la información recogida en las encuestas y así realizar estadísticas

La implementación del sistema de calidad redujo la deserción de los clientes; además, se descubrió que las dimensiones de calidad del Servqual afectan en proporciones diferentes a la satisfacción del cliente

Se confirmó que la calidad en el servicio se asocia positivamente con las variables de satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Por su nivel de importancia, se clasifican en orden de mayor a menor en responsabilidad-confiabilidad, confianza-empatía, lealtad-satisfacción, empatía-satisfacción y tangibles.

Las tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio deben estar continuamente monitoreando el comportamiento del cliente para observar si hay cambios que afecten los intereses de la tienda. Este trabajo muestra la comprensión de los indicadores en las variables objeto de estudio, en la que se observa que sí representan manifestaciones que conducen a la satisfacción del cliente en las tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio