



VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

**MARÍA EDIA MOYANO MONSALVE
MANUEL EUGENIO NÚÑEZ BRUNEL**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La investigación presente esta basada en un estudio realizado en Norteamérica por dos investigadores. El estudio efectuado aporta con un instrumento que sirve para medir la satisfacción de los usuarios de productos y servicios informáticos, empresas norteamericanas. Este instrumento de medición contiene 39 factores que influyen la satisfacción de los usuarios, y estos últimos, al evaluar los factores han(que se llega a determinar una medida cuantitativa de satisfacción.

En el caso de Chile, y más específicamente, de la Región del Maule, los factores se obtuvieron a través de consultores y/o expertos informáticos, quienes indicaron factores a incluir en el instrumento de medición. Se realizó un censo en gran(empresas (con más de 150 empleados) de tipo industrial con la condición que el tuvieran un departamento de informática. El censo se realizó a las 32 empresas que cumplían con la condición, obteniendo respuesta de solo 30 de ellas.

El análisis de datos, obtenidos a través de una encuesta fue realizado con apoyo de técnicas y SW estadísticos.

Los resultados revelaron que los factores difieren, aunque no en gran medida, los factores que influyen la satisfacción de los usuarios norteamericanos. Además se observó que el nivel de satisfacción de los usuarios de los productos y servicios informáticos, en la Región del Maule, es moderado, no encontrándose extremadamente insatisfechos ni extremadamente satisfechos.