

## RESUMEN

El propósito de este trabajo es el análisis del grado de satisfacción, su relación con la calidad percibida, y su utilidad como herramienta estratégica para mejorar la toma de decisiones, respecto a los servicios que presta SETAR en el segmento residencial de la Ciudad de Tarija. El cuerpo del trabajo se divide en: marco teórico, diagnóstico y propuesta. Previamente, en una parte introductoria se definen los elementos básicos que han guiado la investigación: problema, hipótesis y objetivos.

En la parte del **marco teórico**, se abordan los conceptos de calidad de servicio, satisfacción y la relación existente entre ambos, analizando los principales enfoques o paradigmas existentes; Asimismo, se estudian los aspectos relativos a la medición de tales variables, haciendo mención a los principales modelos y escalas de medición.

En el **diagnóstico**, se analiza la situación del entorno general y particular, y de la situación interna de SETAR, S.A., con el propósito de identificar aquellos factores del contexto de mayor relevancia para la investigación, destacando el entorno legal del Sector por su directa relación con el tema estudiado.

En la **propuesta**, se desarrolla una metodología para la implementación sistemática de un modelo para medir y monitorear la calidad de servicio percibida y del grado de satisfacción, aplicado al segmento estudiado. Los resultados obtenidos de la aplicación del modelo revelan que, tanto desde una perspectiva global como específica, los servicios que presta la empresa SETAR son percibidos por los usuarios como de baja calidad, con bajo grado de cobertura de las expectativas, cuya consecuencia se traduce en un bajo nivel de satisfacción y actitud negativa hacia la Empresa. Finalmente, en base a los resultados, se proponen algunas líneas de acción para mejorar la calidad percibida, y por tanto, el grado de satisfacción de los usuarios, concretado en un modelo de gestión y el diseño de un instrumento sintético para medir y monitorear el nivel de satisfacción de los usuarios del segmento residencial.