

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CULTURA DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOSPITAL DE
APOYO CHEPÉN EN EL AÑO 2012.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. CLAVIJO ALBERCA, MARÍA ISABEL

ASESORA:

Dra. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

TRUJILLO - PERÚ

2013

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a PAPÁ DIOS Por sus bendiciones, ayudándome a vencer todos los obstáculos que han estado a lo largo de este camino cumpliendo así mi meta propuesta.

A mi Madre la Sra. MARÍA ALBERCA PINTADO por todo el amor, dedicación y su apoyo incondicional que me ha brindado y así poder llegar a la meta que me he trazado.

A mi Padre el Sr. ANGEL CLAVIJO ANCAJIMA. Por sus buenos consejos y todo el apoyo brindado durante el desarrollo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darme las fuerzas para poder llegar hasta este momento importante.

De manera muy especial a mis Padres Angel Clavijo y María Alberca por todo el apoyo incondicional en cada momento de mi vida.

De manera especial a la Dra. Baltodano Nontol, Luz por las sugerencia y por los cursos de estadística que dicto, a mis asesores la Dra. Calvanapón Alva, Flor y el Mg. Muñoz Díaz, Luis por sus orientaciones que me brindaron para poder realizar esta investigación. También al Director de Hospital de Apoyo Chepén el Dr. Vega Linares, José; por el tiempo, información y el permiso necesario que me brindo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento Yo: CLAVIJO ALBERCA, MARÍA ISABEL ha elaborado la tesis denominada:

CULTURA DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOSPITAL DE APOYO CHEPÉN EN EL AÑO 2012.

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no..

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, Julio del 2013



Clavijo Alberca, María Isabel

PRESENTACIÓN:

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Trujillo, me honra someterme a vuestra evaluación el presente trabajo de investigación: **“CULTURA DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL HOSPITAL DE APOYO CHEPÉN EN EL AÑO 2012”**.

El trabajo ha sido realizado desde inicios de Setiembre del 2012 a término de Julio del 2013, haciendo en ello una evaluación al Hospital de Apoyo Chepén donde sus partícipes fueron los clientes (pacientes) y trabajadores de dicha institución; donde se han determinado diferentes factores de la cultura del servicio de atención que han incidido en la satisfacción e insatisfacción de los mismo.

La Autora

ÍNDICE

<i>DEDICATORIA</i>	<i>i</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>ii</i>
<i>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</i>	<i>iii</i>
<i>PRESENTACIÓN:</i>	<i>iii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>vii</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>viii</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i>	<i>ix</i>
<i>CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO</i>	<i>1</i>
<i>1.1. JUSTIFICACIÓN:</i>	<i>2</i>
<i>1.2. REALIDAD PROBLEMÁTICA</i>	<i>3</i>
<i>1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</i>	<i>4</i>
<i>1.4. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA, Y TÉCNICA O HUMANÍSTICA.</i>	<i>4</i>
<i>ANTECEDENTES:</i>	<i>4</i>
<i>1.5. HIPÓTESIS</i>	<i>12</i>
<i>1.6. OBJETIVOS</i>	<i>12</i>
<i>Objetivo General</i>	<i>12</i>
<i>Objetivo Especifico</i>	<i>12</i>
<i>1.7. MARCO METODOLÓGICO:</i>	<i>13</i>
<i>Operacionalización de las Variables</i>	<i>13</i>
<i>1.8. METODOLOGÍA</i>	<i>15</i>
<i>1.9. TIPOS DE ESTUDIO</i>	<i>15</i>
<i>1.10. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</i>	<i>15</i>
<i>1.10.1. POBLACIÓN Y MUESTRA</i>	<i>15</i>
<i>Población:</i>	<i>15</i>
<i>Muestra:</i>	<i>16</i>
<i>1.10.2. Criterios de selección</i>	<i>17</i>
<i>1.11. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</i>	<i>18</i>

1.12. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	18
2. 1 Aspectos Éticos	18
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO.....	19
2. 1 MARCO TEÓRICO:	20
2. 2 MARCO CONCEPTUAL:.....	44
3.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	71
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89
CONCLUSIONES	95
Bibliografía	99
ANEXO	104

RESUMEN

Hoy en día todas las empresas de servicio que existen en el mercado, deben tener una cultura cuya dirección sea brindar un buen servicio a sus clientes, conocer las necesidades de este, lo cual es la base para que siga laborando y creciendo. Es por que el presente trabajo de investigación tiene como Título "La Cultura de Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Hospital de Apoyo Chepén en el año 2012". Este estudio tiene como Objetivo General es Analizar la cultura de servicio y su relación que esta tiene con la satisfacción de los clientes del hospital de Apoyo Chepén, lo cual busca mejorar la cultura de servicio, haciendo que sus trabajadores estén comprometidos con los objetivos que tiene el Hospital, obteniendo clientes satisfechos, una buena imagen a la institución y de sus colaboradores por el servicio que presta a los usuarios.

Para alcanzar los objetivos se aplicó dos encuestas. La primera realizada a los clientes y la segunda a los trabajadores del Hospital de Apoyo Chepén. En donde se obtuvo que el grado de cultura de servicio en el Hospital de Apoyo Chepén es regular, el nivel de satisfacción en que están los es: no satisfechos pero tampoco insatisfechos (considerando como un nivel regular), y al analizar la cultura de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes del Hospital de Apoyo Chepén en el año 2012, se encontró que los pacientes en un 41% están no satisfechos pero tampoco insatisfechos con la orientación que le brinda el médico, el 41% de los pacientes están no satisfechos pero tampoco insatisfechos ya que consideran como regular a la infraestructura, un 24% están no satisfechos pero tampoco insatisfechos con los equipos con los cuales fueron atendidos considerándolos en un estado regular.

Palabras clave: cultura de servicio y satisfacción.

La Autora

ABSTRACT

Today all service companies that exist in the market, must have a culture whose address is to provide good service to their customers, know the needs of each, which is the basis for that follow laboring and growing. Is that the present research has as Title Service Culture and its Relationship with Customer Satisfaction Hospital Apoyo Chepén in 2012. This study's general objective is to analyze the culture of service and relationship that this has with the customer satisfaction Hospital Apoyo Chepén. which seeks to improve the service culture, making their workers are committed to the goals you have the Hospital, getting satisfied customers, a good image of the institution and its staff for the service provided to users.

To achieve the objectives applies polls. The first made to customers and the second to workers Chepén Apoyoo Hospital. In where was obtained that the degree of culture of service in the Support Hospital Chepén is regular, the level of satisfaction in that are from is: But neither satisfied not dissatisfied (considering as a regular level), and to analyze service culture and its relationship to customer satisfaction Chepén Support Hospital in 2012, it was found that 41% patients are but neither satisfied not dissatisfied with the direction that gives the physician, 41% of patients are not satisfied, but not unhappy because they feel like regular infrastructure, 24% are not satisfied, but not unhappy with the equipment with which were treated considering a steady state.

Words key: culture of service and satisfaction.

Maria Isabel Clavijo Alberca