



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y Satisfacción del adulto mayor en la residencia los
Geranios, San Borja 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

FERNANDEZ RUIZ GENNY ELIZABETH

ASESOR

PACA PANTIGOSO FLAVIO ROMEO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentarlos sin perder la dignidad.

A mi familia que me han apoyado y a mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante toda mi trayectoria estudiantil y de vida han hecho que el trabajo se realice.

Agradecimiento

El trabajo que se presenta a lo largo de las siguientes páginas no hubiera llegado a su fin sin el apoyo de personas quienes, de una forma a otra, me han ayudado durante este largo proceso. Le agradezco a mi asesor por su orientación constante. Sus aportes fueron muy valiosos y gracias a su conocimiento y calidad humana, siempre sentí un gran respaldo por su parte. También agradecerle por su dedicación, amor durante mi formación como persona y profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo Fernandez Ruiz Genny Elizabeth con DNI N° 46483914, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de junio de 2016

Fernandez Ruiz Genny Elizabeth

Presentación

Señores miembros del Jurado en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Calidad de Servicio y satisfacción del adulto mayor de la Residencia los Geranios, San Borja 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Fernandez Ruiz Genny Elizabeth

ÍNDICE

Página del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación	v
Índice.....	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema.....	14
1.5 justificación del estudio	14
1.6 hipótesis	15
1.7 Objetivo	16
II. MÉTODO	17
2.1 Diseño de investigación	17
2.2 Variables, Operacionalización	18
2.3 Población	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...21	
2.5 Métodos de análisis de datos.....	25

2.6 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSION	34
V. CONCLUSIÓN.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	41

ANEXOS

01. Instrumento	44
02. Validación de instrumentos	48
03. Matriz de consistencia	68
04. Carta de autorización de la empresa	69
05. Porcentaje de similitud turnitin	70

ÍNDICE DE TABLAS

01. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	19
02. Operacionalización de la variable Satisfacción del adulto mayor	20
03. Validez de instrumento de Calidad de Servicio	22
04. Validez de instrumento de Satisfacción.....	23
05. Análisis de Calidad de Servicio y Satisfacción del adulto mayor.....	26
06. Análisis de confiabilidad y Satisfacción del adulto mayor.....	27
07. Análisis de responsabilidad y Satisfacción del adulto mayor.....	28
08. Análisis de seguridad y Satisfacción del adulto mayor	29
09. Análisis de empatía y Satisfacción del adulto mayor.....	30
10. Análisis de elemento tangible y Satisfacción del adulto mayor	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

01. Distribución de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	26
02. Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción del adulto mayor	27

RESUMEN

En el presente trabajo de calidad de servicio y satisfacción del adulto mayor en la residencia los Geranios, San Borja 2016, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción, se realizó la prueba estadística de Spearman, donde el coeficiente de correlación fue positiva media $Rho=0.49$ y el valor de $p=0.014$ ($p<0,05$), que afirma que si existe relación entre las dos variables. Según el autor Zeithaml y Bitner (2001) considera para la variable calidad de servicio usar el modelo Serqual, donde expone sus 5 dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elemento tangible. El autor Kotler y Keller (2012), considera para la segunda variable satisfacción componentes para su evaluación: valor percibido y expectativas. El tipo de estudio es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental transversal, la población fue de 25 conformada por los familiares del adulto mayor en la residencia los Geranios, la información recolectada fue por medio de la técnica de la encuesta, mediante el cuestionario tipo Likert, que posteriormente fue procesado por el programa SPSS 22. La validación de dicho instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, y fue la Confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach para ambas variables la que determino que la investigación se lleve a cabo. En los resultados la variable independiente calidad de servicio predomina el nivel regular con un 80 % y en el nivel malo con 12 % del total. En la variable dependiente satisfacción del adulto mayor, podemos notar que la gran mayoría de los clientes están medianamente satisfechos con un 80%, y el 16 % de clientes insatisfechos.

Palabras clave: calidad de servicio/satisfacción del adulto mayor.

ABSTRACT

In the present work, quality of service and satisfaction adult in the residence Geraniums, San Borja 2016, which had as its overall objective to determine the relationship between quality of service and satisfaction, the statistical test of Spearman was performed, where the coefficient Rho correlation was positive mean = 0.49 and $p = 0.014$ ($p < 0.05$), which states that if there is a relationship between the two variables. According to the author Zeithaml and Bitner (2001) considered for the variable quality of service using the Serqual model, which exposes its 5 dimensions: trustworthiness, responsibility, security, empathy and tangible element. The author Kotler and Keller (2012), considered the second variable components for satisfaction for assessment: perceived value and expectations. The type of study is descriptive correlational design is not experimental cross, the population is 25 which is formed by relatives of the elderly in the home geraniums, the information collected was through the survey technique, by questionnaire Likert, which was subsequently processed by the program SPSS 22. The validation of the instrument was performed by expert judgment, and was the reliability of the instrument by Cronbach's alpha for both variables which determined that the investigation is carried out. Results in the independent variable quality of service predominates regular level with 80% and bad level with 12% of the total. In the dependent variable satisfaction of the elderly, we can see that the vast majority of customers are fairly satisfied with 80%, and 16% of dissatisfied customers.

Keyword: quality of service / satisfaction elderly