



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL PUESTO DE SALUD SANTA TERESA DE
CHORRILLOS, AÑO 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

MAÑUECO PABLO, ROSSY KATHERINE

ASESOR

DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

AÑO 2017

PAGINA DE JURADO

.....
DR. DÁVILA ARENAZA, VÍCTOR
PRESIDENTE

.....
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO
SECRETARIO

.....
DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios y a mi madre Rosa Pablo , con mucho amor y cariño y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a mi asesor el Dr. Víctor Dávila por su apoyo y profesionalismo me ayudo a desarrollar esa investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Rossy Katherine Mañueco Pablo con DNI N° 70093823, 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 información que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Lima, 03 de julio del 2017.

.....
MAÑUECO PABLO ROSSY KATHERINE

DNI 70093823

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamentó de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio del personal y Satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, año 2017”, la misma que someto a vuestro consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Mañueco Pablo Rossy Katherine
Autora

ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.2.1 Nacionales	11
1.2.2 Internacionales	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.3.1 Teoría científicas relacionadas al tema.	12
1.3.2 Teoría Relacionada con la Variable Calidad de Servicio.	13
1.3.3 Teoría Relacionada con la Variable Satisfacción del Usuario.	16
1.4 Formulación del Problema	18
1.4.1 Problema General	18
1.4.2 Problemas Específicos	18
1.5 Justificación del Estudio	18
1.5.1 Justificación Social	18
1.5.2 Justificación Práctica	18
1.5.3 Justificación Teórico	19
1.6 Hipótesis	19
1.6.1 Hipótesis General	19
1.6.2 Hipótesis Específicas	19
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo General	19
1.7.2 Objetivos Específicos.	20
II. MÉTODO	20
2.1 Diseño de investigación	20
2.1.1 Diseño	20

2.1.2 Nivel de la Investigación	21
2.1.3 Tipo de Investigación	21
2.2 Variables, Operacionalización	21
2.2.1 Variable 1: Calidad de Servicio	21
2.2.2 Variable 2: Satisfacción al Usuario	22
2.2.3 Operacionalización	24
2.3 Población y muestra	25
2.3.1 Población	25
2.3.2 Muestra	25
2.3.3. Muestreo	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.4.1 Técnicas:	26
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	26
2.4.3 Validación	26
2.4.4 Confiabilidad de los Instrumentos	27
2.5 Métodos de Análisis de Datos	28
2.6 Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
3.1 Cuadros de frecuencia de las dimensiones	29
3.2 Prueba de Normalidad	32
3.3 Prueba de Hipótesis	33
3.3.1 Contrastación de Hipótesis general:	33
3.3.2 Hipótesis específica:	34
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	48
□ Instrumento	50
□ Validación	56
□ Matriz de consistencia	60

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio del personal y la satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, año 2017., la población estuvo conformado por 250 usuarios y la muestra de 152; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, para el procesamiento de los datos fueron se empleó el programa estadístico SPSS 24 lográndose como resultado que existe una correlación positiva alta entre la variable de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad y satisfacción al usuario.

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between the quality of service of the staff and the satisfaction of the user in the Santa Teresa de Chorrillos health post in 2017. The population was composed of 250 users and the sample of 152; The data were collected using the survey technique and a questionnaire of 20 questions was used as an instrument, for the processing of the data were used in the statistical program SPSS 24 resulting in a high quality in the quality variable Service and The user satisfaction variable.

Key words: Quality and user satisfaction.