



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA OFICINA DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y
PROMOCIÓN DEL EMPLEO, DISTRITO DE JESÚS MARÍA,
DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2015

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

AUTORA

VILLAR CASTILLO, SAMANTHA VICTORIA

ASESOR

Dr. RODRÍGUEZ FIGUEROA, JOSÉ JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ

2015

JURADO

- 1.- Presidente: JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA
- 2.- Secretario: LEON ESPINOZA LESSNER AUGUSTO
- 3.- Vocal: ANTONIO DIAZ SAUCEDO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi cariño a mis padres por su esfuerzo y sacrificio en querer darme una carrera para mi futuro, y que con sus palabras de aliento me ayudaron a seguir adelante y siempre siga con mis ideales.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo y a los profesores que me apoyaron en la elaboración de esta tesis, por su paciencia y tiempo dedicado en todo este proceso.

Gracias a mis padres por sus ánimos y su apoyo incondicional en el desarrollo de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, SAMANTHA VICTORIA VILLAR CASTILLO con DNI N° 47563412, 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, de del

Samantha Victoria Villar Castillo

Señores miembros
del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, DISTRITO DE JESÚS MARÍA, DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

Samantha Victoria Villar Castillo

INDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos Previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis	21
1.7 Objetivos	22
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de Investigación	23
2.2 Variables, Operacionalización	23
2.3 Población y Muestra	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	29

III. RESULTADOS	30
3.1 Prueba de Normalidad	30
3.2 Prueba de Hipótesis	30
3.3 Análisis Descriptivo	34
3.4 Análisis Explicativo	37
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIÓN	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	47

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado “INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO, DISTRITO DE JESÚS MARÍA, DEPARTAMENTO DE LIMA, AÑO 2015”, se realizó en la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, esta es un órgano de apoyo que brinda el soporte necesario a los usuarios y/o clientes de esta oficina, en donde se pudo observar que carece de varios aspectos que fueron claves para la formulación de la presente investigación, referido al inadecuado servicio que se le brinda al cliente que conlleva a una insatisfacción por parte de este.

Palabras Clave: calidad, servicio, satisfacción, apoyo, clientes

ABSTRACT

The research, which was entitled "INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE USER SATISFACTION OF THE OFFICE OF INFORMATION TECHNOLOGY AND COMMUNICATIONS MINISTRY OF LABOR AND EMPLOYMENT PROMOTION DISTRICT OF JESUS MARIA, LIMA, 2015" , was held in the Office of Information Technology and Communications, Ministry of Labour and Employment Promotion, this is a body of support provided the necessary support to users of this office, where it was observed that lacks several aspects that were key to the development of this research, based on the poor service that is offered to the user that leads to dissatisfaction on the part of this.

Keywords: quality, service, satisfaction, support users.