

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN
DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE EN EL
AÑO 2013**

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

**AUTOR:
HERNÁNDEZ PIZANGO KATHERINE**

**ASESOR:
MG. ESPINOZA RODRIGUEZ OLENKA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ
2013**

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios, por haberme guiado siempre por el buen camino y ayudado a no flaquear en momentos difíciles.

Este trabajo de investigación está también dedicado a mis padres quienes con sus enseñanzas y apoyo pude concluir mis estudios universitarios.

Y finalmente, pero no menos importante, a mis maestros, que día a día colaboraron en mi formación académica con sus enseñanzas y consejos, no sólo para las materias, sino para lo largo de mi vida profesional.

Hernández Pizango Katherine

Agradecimiento

A Dios

Por permitirme llegar a este punto tan importante de mi vida profesional, dándome salud para lograr mis objetivos.

A mi madre Victoria Pizango

Por brindarme su apoyo incondicional, consejos, y por la motivación constante que me proporcionaba para esforzarme cada día más.

A mi padre César Hernández

Por los dignos consejos a seguir y mostrarme que la vida es un proceso constante de aprendizaje.

A mis maestros

Ya que fueron ellos quienes marcaron cada etapa de mi vida universitaria.

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: **Capacitación del personal y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón del Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2013**, con la finalidad de determinar la influencia de la capacitación del personal en la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, en cumplimiento del Reglamento de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte teórico, práctico y metodológico, que contribuye a conocer el nivel de capacitación que se le brinda al personal de la organización antes mencionada, con el fin de mantener siempre satisfecho al usuario.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos mis asesores que contribuyeron, con su abnegada labor, en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis, en especial a mi asesor por brindarme su incondicional apoyo.

Hernández Pizango Katherine

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Resumen.....	viii
Abstract.....	x
1. Introducción.....	11
1.1. Problema de investigación.....	13
1.1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.2. Formulación del problema.....	18
1.1.3. Justificación.....	19
1.1.4. Antecedentes.....	20
1.1.4.1. Internacionales.....	20
1.1.4.2. Nacionales.....	26
1.1.4.3. Locales.....	27
1.1.5. Objetivos.....	29
1.1.5.1. General.....	29
1.1.5.2. Específicos.....	29
1.2. Marco referencial.....	29

1.2.1. Marco teórico.....	29
1.2.1.1. Capacitación del recurso humano.....	29
1.2.1.1.1. Importancia de la capacitación del recurso humano..	32
1.2.1.1.2. Objetivos de la capacitación.....	34
1.2.1.1.3. Contenido de la capacitación.....	38
1.2.1.1.4. Diferentes estrategias sobre capacitación.....	40
1.2.1.1.5. Capacitación permanente en servicio.....	42
1.2.1.1.6. Técnicas de capacitación.....	45
1.2.1.1.7. Sistema de evaluación de desempeño.....	52
1.2.1.1.8. Conductas del personal.....	53
1.2.1.2. Satisfacción.....	54
1.2.1.2.1. Concepto de satisfacción.....	54
1.2.1.2.2. Atributos de un servicio.....	59
1.2.1.2.3. Evaluación de la satisfacción.....	60
1.2.1.2.4. Expectativas en relación a la satisfacción.....	62
1.2.2. Marco conceptual.....	65
2. Marco metodológico.....	68
2.1. Hipótesis.....	68
2.2. Variables.....	68
2.2.1. Definición conceptual.....	68

2.2.2. Definición operacional.....	69
2.3. Metodología.....	69
2.3.1. Tipo de estudio.....	69
2.3.2. Diseño de estudio.....	70
2.4. Población y muestra.....	70
2.5. Método de investigación.....	72
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	73
2.7. Métodos de análisis de datos.....	75
3. Resultados.....	76
4. Discusión.....	91
5. Conclusiones.....	97
6. Sugerencias.....	99
7. Referencias bibliográficas.....	100
8. Anexos	

RESUMEN

La investigación de tesis titulada: "Capacitación del personal y su influencia en la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el Distrito de Nuevo Chimbote en el año 2013", corresponde a determinar la influencia que tiene la capacitación en la satisfacción del usuario que acude a atenderse al Hospital. El problema de investigación planteado fue: ¿Cuál es la influencia de la capacitación del personal en la satisfacción del usuario por el servicio recibido en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón - Nuevo Chimbote en el año 2013?

Se elaboró la revisión literaria sobre las variables y se redactó el marco teórico y conceptual de la investigación, a la vez, se identificó los indicadores que permitieron elaborar el diseño de dos encuestas que permitirán medir las variables.

Entre los objetivos planteados se ha incluido como objetivo general determinar la influencia de la capacitación del personal en la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el año 2013. Otros objetivos a determinar con la investigación son los siguientes: determinar el nivel de capacitación del personal en el Hospital, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos y analizar comparativamente las necesidades del usuario y la necesidad de capacitación.

Se estudiaron dos poblaciones distintas, de las cuales se obtuvieron una muestra de 113 trabajadores y una muestra de 173 usuarios, para la aplicación de su respectiva encuesta. Para el análisis estadístico, según la investigación de tipo y diseño explicativo-descriptivo, se utilizó las tablas de contingencia, por lo que con esta tabla contrastamos la hipótesis planteada.

Después de realizar el proceso de investigación, se han obtenido conclusiones acordes a los objetivos planteados; llegando a determinar el nivel de capacitación; obteniendo el 47% de nivel alto, el 53% de nivel promedio, y el 0%, bajo. Así mismo, se ha logrado determinar el nivel de satisfacción del usuario; alcanzando el 1% de nivel alto, el 99% de nivel promedio y el 0% de nivel bajo.

Finalmente, en el presente estudio se ha llegado a determinar la influencia de la capacitación en la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el distrito de Nuevo Chimbote en el año 2013. Por lo tanto con los resultados de la tabla de contingencia de ambas variables se puede concluir que la capacitación del personal tiene influencia positiva en la satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Research thesis entitled : " Staff training and its influence on user satisfaction in Eleazar Guzman Barron Regional Hospital in Nuevo Chimbote District in 2013 " corresponds to determine the influence of training satisfaction addressed user who comes to the hospital. The research question posed was: What is the influence of staff training on user satisfaction with the service received at the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron - Nuevo Chimbote in 2013?

Literature review was developed on the variables and drafted the theoretical and conceptual framework of the research, in turn, was identified indicators that allowed elaborate the design of two surveys to measure the variables.

Among the objectives is included as a general objective to determine the influence of staff training in customer satisfaction in the Regional Hospital Eleazar Guzman Barron in 2013. Other objectives to determine research are: determining the level of training provided in the hospital, determine the level of satisfaction of users served and comparatively analyze user needs and the need for training.

Two distinct populations were studied, which were obtained from a sample of 113 workers and a sample of 173 users for the implementation of their respective survey. For statistical analysis, according to research by type and explanatory - descriptive design was used contingency tables, so these tables contrast the hypothesis.

After performing the research process, findings were obtained in line with the objectives, coming to determine the level of training, obtaining 47% of high level, the average level 53 %, and 0%, low. Also, it has been possible to determine the level of user satisfaction, reaching 1% high, the average level 99 % and 0% for low level.

Finally, the present study has come to determine the influence of training on user satisfaction in Eleazar Guzman Barron Regional Hospital in the District of New Chimbote in 2013. Thus the results of the contingency table of both variables can conclude that staff training has positive influence on user satisfaction.