

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**COMPETENCIAS LABORALES GENERALES DE LOS COLABORADORES DEL
AREA ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE
SALUD EN LA CLINICA PERUANO SUIZA DE LA CIUDAD DEL CUSCO, 2018.**

TESIS PRESENTADA POR:

BACH. APAZA SOTO LISSETH

BACH. HUAMAN PONCE RUTH LUZBETH

**Para Optar al Título Profesional de Licenciada en
Administración**

**ASESORA: DRA. VICTORIA PUENTE DE LA
VEGA APARICIO.**

CUSCO – PERÚ

2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivos generales, como son las competencias laborales generales de los colaboradores del área de administración de la clínica Peruano Suiza de la ciudad de Cusco, 2018 y cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de salud en la clínica Peruano Suiza de la ciudad de Cusco, 2018.

El tipo de investigación que presenta es aplicada, de nivel descriptiva porque busca la aplicación de los conocimientos que se adquieren para identificar problemas sobre los que se debe intervenir como para definir las alternativas de solución y descriptiva porque se determinara las características y niveles de las variables por separado en un tiempo determinado.

La muestra de estudio está conformada por 15 colaboradores del área administrativa y 166 usuarios de la Clínica Peruano Suiza de la ciudad de Cusco, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario, conteniendo 15 preguntas para la variable competencias laborales generales y 16 preguntas para la variable satisfacción del usuario, cuyos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos por medio del software estadístico SPSS V. 25 para el análisis, interpretación y conclusiones finales que se presentan detalladamente en la investigación. Concluyéndose que los colaboradores del área administrativa de la Clínica Peruano Suiza de la Ciudad del Cusco presentan competencias laborales generales óptimas y su nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Peruano Suiza de la Ciudad del Cusco es regular.

Palabras claves: competencias laborales generales y satisfacción del usuario