



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE ATENDIDO EN EL CENTRO MÉDICO MAPFRE.
CHICLAYO – 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Bach. CAMPOS MENDOZA KAREN JULISSA

ASESOR:

Mg. CARRANZA SAMAME, Kilder Maynor

CHICLAYO – PERU

2014

DEDICATORIA

A mis padres: Ana María Mendoza y
Wilde Campos, quienes
contribuyeron a seguir cumpliendo
mis metas y objetivos propuestos,
con sus ejemplos de perseverancia,
me impulsaron a continuar mi
superación personal.

A Danilo La Rosa, quien es la
persona la cual comparto día a día
mis logros en cada paso que doy.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento más profundo y sentido va para Dios por la oportunidad y dicha de vivir, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi formación profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A la Virgen María por su amor incondicional como madre.

A mis padres: Ana María Mendoza y Wilde Campos, quienes me impulsaron a continuar mi superación personal, por los valores que me han inculcado, y por tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A Danilo La Rosa Zuloeta, por haberme apoyado en las buenas y en las malas, en este camino de superación.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración el informe de investigación titulado: CALIDAD DE SERVICIO RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ATENDIDO EN EL CENTRO MÉDICO MAPFRE. CHICLAYO – 2014

La investigación es el resultado del reconocimiento previo de la situación problemática. Consideramos que el estudio constituye un valioso aporte para determinar la relación que existe entre la calidad de servicio al cliente y la satisfacción al cliente.

Esperando que constituya una motivación para futuras investigaciones en diversos escenarios, primando la atención al cliente externo para satisfacer sus necesidades en las diversas de nuestro país.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Indice	vi
Resumen	ix
Abstrac	x
Introducción	xi

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Problema de la investigación	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	17
1.4 Antecedentes	18
1.5 Objetivos	23
1.5.1. Objetivo general	23
1.5.2. Objetivos específicos.	23

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico	25
2.1 Marcos teórico relacionado con las variables	25
2.2 Marco Conceptual	25
2.2.1 Centro Médico Mapfre	25
2.2.2. Calidad de servicio.	27
2.2.3. Cliente	32
2.2.4. Satisfacción del cliente	33

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3. Marco metodológico	37
3.1. Hipótesis	37
3.2. Variables	37
3.2.1. Definición conceptual	37
3.2.2. Definición operacional	38
3.2.3. Operacionalización de las variables	38
3.3. Metodología	39
3.3.1. Tipo de estudio.	39
3.3.2. Diseño de estudio	39
3.4. Población y muestra	40
3.4.1. Población.	40
3.4.2. Muestra.	40
3.5. Método de investigación.	42
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.7. Métodos de análisis de datos	43

CAPITULO IV: RESULTADOS

4. Resultados	46
4.1. Descripción de los resultados	46
4.2. Discusión de resultados	51
4.3. Contrastación de hipótesis	52

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones	55
Sugerencias	57

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
-----------------------------------	-----------

ANEXOS	60
---------------	-----------

Encuesta de satisfacción al cliente

Cuestionario sobre calidad de servicios

Validez y confiabilidad de satisfacción del cliente

Validez y confiabilidad de calidad de servicios

Prueba de normalidad de las variables con sus dimensiones

Baremación percentil

Consentimiento informado

RESUMEN

La calidad de servicio, es el alto desempeño de gente satisfecha con visión de futuro, que supera las expectativas de sus clientes; relacionándose así con la satisfacción al cliente, la cual es el componente esencial para incrementar la competitividad de las organizaciones, identificando las necesidades y expectativas para alcanzar la satisfacción. Así, el cliente es quien determina la calidad, cuando se logra todo el tiempo satisfacer sus necesidades, por ello se aborda el problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente atendido en el Centro Médico MAPFRE– Chiclayo, 2014?; teniendo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del cliente atendido en el Centro Médico. El marco teórico fue propuesto por: Gitlon (1990), Trulock J.(2000), entre otros. La presente investigación fue de tipo no experimental, con diseño de investigación descriptivo correlacional, la población objeto de estudio estuvo constituida por seiscientos (600) clientes que recuren de forma mensual. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta de calidad de servicio de SERVQUAL y la encuesta de satisfacción del cliente, las cuales se adaptaron a su realidad respectivamente; el criterio de selección estuvo basado en personas de 18 a 60 años, quienes optaron un seguro para ser atendido. Se tuvo presente los principios éticos de Elio Sgreccia (2001) y criterios de rigor científico Morse (2003). Finalmente el cliente es quien determina la calidad de servicio brindado, para lograr la satisfacción.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, satisfacción, cliente, centro médico.

ABSTRAC

Quality of service is the high performance, happy and satisfied people, people with vision, who knows his rationale, exceeding expectations of its customers and committed to the success of the organization for which they work; interacting with customer satisfaction which is the essential component for increasing the competitiveness of organizations, identifying needs and expectations to achieve satisfaction. So the customer who determines the quality, when all the time to achieve the highest satisfaction rates, so the problem is addressed: What is the relationship between service quality with customer satisfaction MAPFRE-treated in Chiclayo, 2014 Medical Center? with the objective: To determine the relationship between service quality with customer satisfaction attended Medical Center. The theoretical framework was proposed by Gitlon (1990), Trulock J. (2000), among others . This research was non-experimental, who aimed to determine the relationship between service quality with customer satisfaction, with descriptive correlational research design, with the study population consisting of six hundred (600) clients that recuren monthly. To collect the survey data is used SERVQUAL service quality, and customer satisfaction survey adapted to reality each. . In the processing of statistical data selection criterion person 18 to 60 years was taken, those who choose insurance for treatment. Ethical principles Sgreccia (2001) and scientific criteria rigos Morse (2003) had in mind. Finally the client who determines the quality of service provided to achieve the highest satisfaction rates.

PALABRAS CLAVE: Service quality, satisfaction ,customer, medical center.