



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES DE UNA  
CLÍNICA DENTAL, SAN ROQUE, ATE- 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMISITRACIÓN**

**AUTOR**

**HUAMANÍ ANAYA ALEXA ROCIO**

**ASESOR**

**QUISPE QUIÑONES HEDER**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**MARKETING**

**LIMA-PERÚ**

**2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Navarro Tapia, Javier

**Presidente**

---

Mg. Cervantes Ramon, Edgar

**Secretaria**

---

MBA. Quispe Quiñones, Heder

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a Dios por mantener mi fe y mi perseverancia para continuar con determinación los objetivos que tengo planteados para mi vida.

A todas aquellas personas que le dedican su vida a brindar un servicio de calidad en los centros de salud.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por ser mi mayor motivación y mi soporte de manera incondicional en el desarrollo de mi profesión.

A todas las personas que formaron parte de este proceso y me motivaron a seguir adelante para culminar mi formación profesional.

La autora.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Huamaní Anaya, Alexa Rocío estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 74096768 con la tesis titulada Calidad de Servicio y Satisfacción en los Clientes de una Clínica Dental, San Roque, Ate- 2018 declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por ende, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de Julio del 2018



---

Alexa Rocío Huamaní Anaya  
Autora

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del Jurado, tengo el honor de presentar al jurado evaluador, a la comunidad universitaria y científica los resultados que corresponden a la investigación, titulada: **“Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de una clínica dental, San Roque, Ate- 2018”**, con el fin de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los clientes, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

Los resultados que se han adquirido durante el proceso de investigación simbolizan, además de un modesto esfuerzo, evidencias donde se han comprobado que la calidad de servicio tiene un nivel de correlación positiva alta respecto a la satisfacción de clientes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	12
II MÉTODO	36
2.1 Tipo y Diseño de investigación	37
2.2 Variables y Operacionalización	38
2.2.2 Operacionalización de variable	38
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad	40
2.5 Métodos de análisis de datos	42
III RESULTADO	43
3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos	44
3.2 Pruebas de Hipótesis	48
3.3 Pruebas de Hipótesis General	50
Planteamiento de hipótesis general.	50
3.4 Prueba de Hipótesis Específicas	51
3.5 Tablas Cruzadas	56
IV DISCUSIÓN	60
4.1 Discusión por Variables	61
4.2 Discusión de la Hipótesis Específica 1	61
4.3 Discusión de la Hipótesis Específica 2	62
4.3 Discusión de la Hipótesis Específica 3	62
4.4 Discusión de la Hipótesis Específica 4	62
4.5 Discusión de la Hipótesis Específica 5	62
V CONCLUSIONES	64
VI RECOMENDACIONES	66
IV REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
ANEXOS	71
ANEXO 1	72
	VII

Matriz de consistencia	72
ANEXO 2	76
Operacionalización de la variable calidad de servicio	76
ANEXO 3	78
Operacionalización de satisfacción del cliente	78
ANEXO 4	80
Cuestionario Calidad de servicio	80
ANEXO 5	81
Cuestionario de Satisfacción del usuario	81
ANEXO 6	82
Formato de Validación del instrumento	82



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable 1	38
Tabla 2 Operacionalización de variable 2	39
Tabla 3 Técnicas e instrumentos	41
Tabla 4 Medidas descriptivas de las variables	44
Tabla 5 Variable 1 de la calidad de servicio	45
Tabla 6 variable 2 Satisfacción del usuario	45
Tabla 7 Dimensión Desempeño	46
Tabla 8 Dimensión 2 Confiabilidad	46
Tabla 9 Dimensión 3 Confiabilidad	47
Tabla 10 Dimensión 4 Durabilidad	47
Tabla 11 Dimensión 5 Calidad Percibida	48
Tabla 12 Prueba de normalidad	49
Tabla 13 Prueba de hipótesis general	50
Tabla 14 Correlación entre Satisfacción del usuario con Desempeño	52
Tabla 15 Correlación entre Satisfacción del usuario y Confiabilidad	53
Tabla 16 Correlación entre Satisfacción del usuario y conformidad	54
Tabla 17 Correlación entre satisfacción del usuario y durabilidad	55
Tabla 18 Correlación entre Satisfacción del usuario y calidad percibida	56
Tabla 19 Tabla Cruzada de calidad de servicio y satisfacción del cliente	56
Tabla 20 Tabla cruzada entre Desempeño y satisfacción del cliente	57
Tabla 21 Tabla cruzada entre Confiabilidad y satisfacción del cliente	57
Tabla 22 Tabla cruzada entre conformidad y satisfacción del cliente	58
Tabla 23 Tabla cruzada entre Durabilidad y satisfacción del cliente	58
Tabla 24 Tabla cruzada entre Calidad percibida y satisfacción del cliente	59

## RESUMEN

El presente trabajo tiene el objetivo de describir la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los clientes en una clínica dental, San Roque – Ate 2018. Es estudio descriptivo correlacional, tiene un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal. No se manipula las variables, solo se observa el comportamiento en un solo momento. Para describir la relación de ambas variables se hace uso del Rho Spearman, por ser variables cualitativas, la población resulta ser de 350, y la muestra es 184. A dicha muestra se le aplicará el instrumento para obtener un resultado que lleva a contrastar hipótesis general y específica. Para así determinar la relación de las variables mencionadas, posteriormente como conclusión se observa la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la clínica dental, las recomendaciones pertinentes abarcan posibles estudios de otro nivel para tener resultados más concretos.

Palabras Clave: Calidad, Servicio, Satisfacción, relación.

## **ABSTRACT**

The present work has the objective of describing the relationship between the quality of service and customer satisfaction in a dental clinic, San Roque - Ate 2018. It is descriptive study correlational, has a quantitative approach with a non-experimental design of cross section . The variables are not manipulated, only the behavior is observed in a single moment. To describe the relationship of both variables, Rho Spearman is used, because it is qualitative variables, the population turns out to be 350, and the sample is 184. To this sample the instrument will be applied to obtain a result that leads to contrasting general hypothesis. and specific. In order to determine the relationship of the aforementioned variables, the conclusion of conclusion is the relationship between the quality of service and the client's satisfaction of the dental clinic, the pertinent recommendations include possible studies at another level to obtain more concrete results.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, relationship.