



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo –

Trujillo – La Esperanza 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

Rodriguez del Águila, Roberto Daniel

ASESORES

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Mg. García Gutti, Alan Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página de jurado

Flor Alicia Calvanapón Alva

Presidente

Luz Alicia Baltodano Nontol

Secretaria

Alan Enrique García Gutti

Vocal

Dedicatoria

A mi hijo Álvaro, la fuente de mi inspiración
para el logro de mis metas.

Agradecimiento

A mis padres por hacer de mí una persona perseverante y darme la motivación justa y necesaria para nunca bajar los brazos ante la adversidad. Por darme no solo la oportunidad de continuar mis estudios y poder finalizarlos de manera exitosa.

A mi hermana, por sus consejos, que como hermana mayor y siendo una persona de vasta experiencia, supo transmitírmelos a lo largo de mi carrera estudiantil. Además por su apoyo en todo sentido.

Declaración de autenticidad

Yo Rodríguez del Águila, Roberto Daniel con DNI N° 45526941, 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.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Diciembre del 2016

Roberto Daniel Rodríguez del Águila

DNI. N° 45526941

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Clínica Madre de Cristo de La Esperanza, Trujillo 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Así mismo, consta de ocho capítulos: Capítulo I: Introducción; Capítulo II: Método; Capítulo III: Resultados; Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusión; Capítulo VI: Recomendaciones; Capítulo VII: Propuesta y Capítulo VIII: Referencias.

Esperando cumplir con los requisitos de su aprobación.

Atentamente

El autor

Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	2
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Calidad de servicio.....	5
1.3.2. Lealtad del cliente.....	8
1.3.3. Relación entre calidad de servicio y lealtad del cliente.....	11
1.4. Formulación del problema	11
1.5. Justificación del estudio	11
1.6. Hipótesis	12
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivo General.....	12
1.7.2. Objetivos Específicos.....	12
II. Método	15
2.1. Tipo de investigación	15
2.2. Variables	15
2.3. Operacionalización de variable	15
2.4. Población y muestra	18
2.4.1. Población.....	18
2.4.2. Muestra.....	19
2.5. Unidad de análisis	19
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 20	
2.6.1. Validación.....	20
2.6.2. Confiabilidad.....	20

2.7. Métodos de análisis de datos	21
2.7.1. Calidad de servicio.....	21
2.7.2. Lealtad del cliente.....	21
2.7.3. Relación de la calidad de servicio y la lealtad del cliente.	22
2.8. Aspectos éticos	22
III. Resultados	24
3.1. Generalidades de la investigación.	24
3.2. Percepción calidad de servicio y lealtad del cliente.	24
3.3. Relación entre las dimensiones de la variable de calidad de servicio y la variable lealtad del cliente	25
3.4. Relación entre la calidad de servicio y la lealtad del cliente.	27
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	42

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en los usuarios de la Clínica Madre de Cristo de La Esperanza de la ciudad de Trujillo en el año 2016. El método que se utilizó consistió en un diseño no experimental correlacional, el cual estuvo conformada por una población muestral de 350 clientes atendidos en más de una ocasión. Se utilizó dos instrumentos con el objetivo de determinar dicha relación, para determinar la calidad de servicio se aplicó un cuestionario (SERVQUAL) y para determinar la lealtad del cliente se aplicó un cuestionario basado en la medición de las intenciones de comportamiento de Zeithaml; a su vez en la medición de del comportamiento efectivo de Escalante, Leung; Flavián y Torres, 2003. Asimismo para evaluar la relación de estas dos variables se utilizó el programa SPSS con la correlación de Spearman. Se concluyó que existe una relación positiva baja en los clientes de dicha clínica, el valor de Spearman mostrado fue de 0.370, por lo tanto la lealtad de los clientes va a depender de la calidad de servicio brindada.

Palabras clave: calidad de servicio, clínica de salud, lealtad del cliente

Abstract

This research was aimed to determine whether there is relationship between service quality and customers loyalty in users of Health Center Madre de Cristo La Esperanza - Trujillo in 2016. The method used consisted of a non experimental correlational design, the sample population of 350 customers served in more than one occasion. Two instruments was used in order to determine this relation to determine the quality of service, a questionnaire (SERVQUAL) was applied and to determine customer loyalty based on measuring behavioral intentions of Zeithaml questionnaire was applied; more over measuring the actual behavior of Escalante, Leung; Flavián and Torres, 2003. In addition to evaluate the relationship of these two variables SPSS was used Spearman correlation. It was concluded that there is a positive relationship drop in customers, the value shown Spearman was 0.370, therefore the customer loyalty will depend on the quality of service provided.

Keywords: customer loyalty, health center, service quality,