



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el área de
producción en la clínica dental G&R en San Juan De
Lurigancho- 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Arévalo Zarate, Alexis Matilde (orcid.org/0000-0002-7581-0206)

ASESOR:

Dr. Vásquez Ramírez, Mary Maribel (orcid.org/0000-0003-0353-721X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

A. mis padres quienes me apoyan brindándome educación, a Dios por su protección. A mis hermanas que siempre me dan su apoyo y sobre todo a mis profesores de la universidad que me brindaron su apoyo para la realización de este trabajo. Gracias

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por bendecirme, por estar rodeado de personas maravillosas y por brindarme su apoyo condicional. También, agradezco a mis profesores, por sus enseñanzas y por el asesoramiento y ayuda en la elaboración de este trabajo.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de anexos	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Operacionalización de variables.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable X: Calidad de Servicio	14
Tabla 2 Operacionalización de la variable Y: Satisfacción del cliente	15
Tabla 3 Validación Calidad de servicio	18
Tabla 4 Validación Satisfacción del cliente	18
Tabla 5 Fiabilidad Calidad de servicio	19
Tabla 6 Fiabilidad Calidad de servicio	19
Tabla 7 Distribución de frecuencia entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente	21
Tabla 8 Distribución de frecuencia entre los Elementos tangibles y Satisfacción del cliente	22
Tabla 9 Distribución de frecuencia entre Confiabilidad y Satisfacción del cliente	23
Tabla 10 Distribución de frecuencia entre capacidad de respuesta y Satisfacción del cliente	24
Tabla 11 Distribución de frecuencia entre Seguridad y Satisfacción del cliente	25
Tabla 12 Distribución de frecuencia entre Empatía y Satisfacción del cliente	26

Índice de anexos

Anexo 1 Cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del cliente	39
Anexo 2 Tabla de especificaciones	41
Anexo 3 Matriz de consistencia	42

RESUMEN

La presente tesis titulada “calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de producción en la clínica dental G&R de San Juan de Lurigancho, 2017”, tuvo como objetivo si existe relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente. Para lo cual, se desarrolló una investigación de diseño no experimental, de acorde transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó una muestra de 46 clientes de área de producción en la clínica dental G&R en San Juan de Lurigancho, el instrumento que se utilizó para recolección de datos fue el cuestionario mediante la encuesta, los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSSv.22. La validez del instrumento fue realizada por el juicio de 5 docentes expertos, además se realizó una prueba de confiabilidad por el Alfa de Cronbach, obteniendo 0,973 para la variable calidad de servicio y 0,961 para satisfacción del cliente. Para la contratación de las hipótesis se usó el coeficiente de correlación, que determinó que existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de producción en la clínica dental G&R en San Juan de Lurigancho.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del cliente, elementos tangibles y fiabilidad.

ABSTRACT

The present thesis titled "quality of service and customer satisfaction in the production area in the dental clinic G & R of San Juan de Lurigancho, 2017", had as objective if there is a relationship between the variables quality of service and customer satisfaction. For this, a non-experimental design research was developed, with a cross-sectional and correlational descriptive level. A sample of 46 production area clients was performed at the G & R dental clinic in San Juan de Lurigancho, the instrument used to collect data was the questionnaire through the survey, the data obtained were processed using the statistical program SPSSv.22. The validity of the instrument was carried out by the judgment of 5 expert teachers. In addition, a reliability test was performed by the Cronbach Alpha, obtaining 0.973 for the quality of service variable and 0.961 for customer satisfaction. For the contracting of the hypotheses used the correlation coefficient, which determined that there is a relationship between quality of service and customer satisfaction in the production area at the dental clinic G & R in San Juan de Lurigancho.

Key words: quality of service, customer satisfaction, tangible elements.