



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Beramed
E.I.R.L, del distrito los Olivos- 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Monica Saez Flores

ASESOR:

Paca Pantigoso, Flabio Romeo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

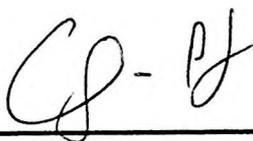
Marketing

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado



Mg.Salas Quinto Oscar
Presidente



Mg.Cárdenas Canales Daniel
Secretario



Mg. Narváez Aranibar Teresa
Vocal

Dedicatoria

Mi trabajo está dedicado a mi padre que desde arriba me ilumina y a mi madre, que me han dado su infinito apoyo a lo largo de mi vida, con la finalidad de superarme cada día, con el propósito de ser una mejor persona con el paso que estoy dando en este difícil y arduo camino, gracias a ustedes podré llegar a cumplir mis metas y objetivos que tengo propuestos para vosotros

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de compartir mis conocimientos con los seres que me acompañaron a lo largo de este tiempo universitario, agradezco infinitamente a mis padres por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, a mis tías que me guiaron por el buen camino con sus hermosas enseñanzas, a mi novio que siempre me apoyo y a mis profesores que ciclo a ciclo me otorgaron sus conocimientos relativos de la vida universitaria, agradezco de corazón y vida a todos ellos porque gracias a ellos estoy en esta oportunidad de compartir mi aprendizaje adquirid

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Monica Saez Flores con DNI N° 70020573, 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.

Lima, 09 de julio del 2017

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Monica Saez Flores', is written over a solid horizontal line.

Saez Flores, Monica

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulado "**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de La Empresa Beramed E.I.R.L, Del distrito Los Olivos- 2017**". Y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Beramed E.I.R.L, Los Olivos-2017., 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.

Atte.



Monica, Saez Flores

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
índice de tablas	ix

RESUMEN

x

ABSTRAC

xi

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teoría Relacionado al Tema	7
1.4. Formulación del problema	12
1.5. Justificación de Estudio	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Formulación de Objetivos	16

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación	18
2.2. Operacionalización de las variables	19
2.3. Población y muestra	23
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	23
2.5. Método de análisis de datos	27
2.6. Aspectos Éticos	27

III. RESULTADOS

28

IV. DISCUSIÓN

36

V. CONCLUSIONES

41

VI. RECOMENDACIONES

44

VII. REFERENCIAS

47

ANEXOS

50

Índice de Tablas

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable Calidad de servicio	21
Tabla N° 2: Operacionalización de la variable satisfacción al cliente	22
Tabla N° 3: Técnica e instrumento para la recolección de datos escala Likert	23
Tabla N° 4: Validación por juicios de expertos variable Calidad de servicio	24
Tabla N° 5: Validación por juicios de expertos variable satisfacción al cliente	25
Tabla N° 6: Confiabilidad de la variable Calidad de servicio	26
Tabla N° 7: Confiabilidad de la variable satisfacción al cliente	27
Tabla N° 8: Tabla de contingencia calidad de servicio y satisfacción al cliente	29
Tabla N° 9: Tabla de contingencia elementos tangibles y satisfacción al cliente	30
Tabla N° 10: Tabla de contingencia confiabilidad y satisfacción al cliente	31
Tabla N° 11: Tabla de contingencia capacidad de respuesta y satisfacción al cliente	32
Tabla N° 12: Tabla de contingencia seguridad y satisfacción al cliente	33
Tabla N° 13: Tabla de contingencia empatía y satisfacción al cliente	34
Tabla N° 14: Tabla de contingencia precio y satisfacción al cliente	35

RESUMEN

La investigación del presente trabajo tuvo como título “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Empresa Beramed E.I.R. L, Los Olivos-2017”, que tuvo como objetivo general si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Se utilizaron los fundamentos de Galviz y Kotler. La población estuvo conformada por 80 clientes ya fidelizados, como se tuvo una población pequeña, no se determinó la muestra. El recojo de información fue a través de una encuesta que consistió en 60 preguntas que contenían preguntas referidas a las dimensiones propuestas, las cuales fueron aplicadas a los clientes; una vez culminada la recolección de los datos, se procedió con el análisis mediante la estadística descriptiva en el software spss versión 23. Se tomó como punto de partida el nivel de importancia de la satisfacción ya que los clientes estaban descontentos con el servicio. Los resultados mostraron que la calidad de servicio si afecta la satisfacción del cliente, cuando la calidad de servicio es regular, la satisfacción del cliente también es regular en un 40% y cuando la calidad de servicio es buena, la satisfacción del cliente también es bueno en un 40%. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se encontró que existe correlación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de 0.600 y un Sig. Bilateral 0.000, que es menor a 0.05; mostrando una correlación moderada.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, Valides, escala, Confiabilidad.

ABSTRACT

The investigation of the present work was entitled "Quality of Service and Customer Satisfaction of the Company Beramed E.I.R. L, Los Olivos-2017 ", which had as a general objective if there is a relationship between quality of service and customer satisfaction. The foundations of Galviz and Kotler were used. The population was made up of 80 already loyal clients, as there was a small population, the sample was not determined. The gathering of information was through a survey that consisted of 60 questions that contained questions referring to the proposed dimensions, which were applied to the clients; Once the data collection was completed, we proceeded with the analysis using descriptive statistics in the SPSS software version 23. The level of importance of the satisfaction was taken as a starting point since the clients were dissatisfied with the service. The results showed that the quality of service does affect customer satisfaction, when the quality of service is regular, customer satisfaction is also regular by 40% and when the quality of service is good, customer satisfaction is also good by 40%. Through Spearman's Rho statistical test, it was found that there is a significant correlation between quality of service and customer satisfaction, with a correlation coefficient of 0.600 and a Bilateral Sig 0.000, which is less than 0.05; showing a moderate correlation.

Keywords: Quality of service, Customer satisfaction, Validity, scale, Reliability.