



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa América Farma, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTOR:

Roger Wilson Ulloa Santos (ORCID: 0000-0002-1319-9384)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2127-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mi querida familia, Esposa, mis adorados hijos María Violeta Ulloa, Roger Sebastián Ulloa,

A mis padres, Hermanos. Todo mi amor y agradecimiento por su invalorable guía e incondicional apoyo y sacrificio de mi familia.

Agradecimiento

A Dios, por darme salud y bendición en todo momento, a mi familia por todo el apoyo brindado en la culminación de ésta meta, y mi especial agradecimiento al personal de la empresa Corporación América S.A.C por haberme permitido realizar mis practicas pre profesionales en esta institución ya que con su ayuda y aporte reforzaron más mis conocimientos en mi formación académica, mis profesores por la guía y asesoramiento

Página del jurado



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Roger Wilson Ulloa Santos, cuyo título es: Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa América Farma, año 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...14...
(Número).....SEPTETE..... (letras).

Trujillo 19 de julio del 2019

.....
Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

PRESIDENTE

.....
Mg. Gustavo Adolfo Ugarriza Gross

SECRETARIO

.....
MsC. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad


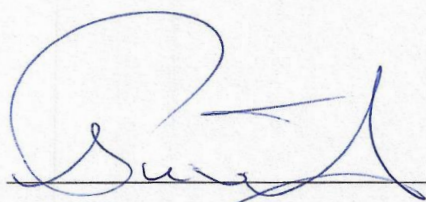
Yo, Ulloa Santos Roger Wilson con DNI N° 41465934, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Por lo mismo, bajo juramento declaro que todos los datos e información que se presenta en la tesis presente son auténticos y veraces.

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

En consecuente 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.

Trujillo, Julio de 2019



Ulloa Santos Roger Wilson

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2. Variables	14
2.3. Operacionalización de las variables	14
2.4. Población, muestra y muestro	17
2.5. Técnicas e instrumentos	17
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	42

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa América Farma, en el año 2019. Esta investigación es de alcance correlacional, no experimental y de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario de 22 ítems que se dividen en 22 preguntas es escala ordinal. La población estuvo conformada por los 245 clientes, quienes realizan compras por los menos una vez al mes en la empresa América Farma, y como muestra se utilizó a toda la población por ser pequeña. Entre los resultados más relevantes de la presente investigación son los obtenidos en la dimensión satisfacción del cliente; ya que el valor percibido tiene un alto nivel de satisfacción 77.69%, y en la dimensión expectativas cumplidas el nivel que predomina también es alto con 66.26%. Finalmente, se concluyó que efectivamente la calidad del servicio tiene relación positiva con la satisfacción del cliente de la empresa América Farma, año 2019, una correlación positiva considerable, ya que presenta un nivel Rho de Spearman de 0,681 con un nivel de significancia $p < 0.01$.

Palabras clave: calidad de servicio, la satisfacción del cliente, América Farma.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the company Farma America, in 2019. This investigation is of correlational, non-experimental and cross-sectional scope, the survey technique whose instrument was a questionnaire of 22 items that are divided into 22 questions is ordinal scale. The population was made up of 245 customers, who make purchases at least once a month at the company Farma America, and as a sample the whole population was used because it was small. Among the most relevant results of this research are those obtained in the customer satisfaction dimension; since the perceived value has a high level of satisfaction 77.69%, and in the dimension of expectations fulfilled the level that predominates is also high with 66.26%. Finally, the quality of service is directly related to customer satisfaction in the company Farma America, in 2019, and there is a considerable positive correlation, with a level of Rho Spearman 0.681 and a level of significance of $p < 0.01$.

Keywords: *quality of service, customer satisfaction, América Farma.*