



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE LA FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLINICA
INTERNACIONAL CERCADO DE LIMA 2013

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL

DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ELSA VICTORIA VALLADARES RIVAS

ASESOR (A)

Dra. TERESA NARVAEZ ARANÍBAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTROL ADMINISTRATIVO

LIMA - PERÚ

2014

JURADOS



.....
Dr. Bernardo Coja Loli
PRESIDENTE



.....
Dra. Teresa Narváez Aranibar
SECRETARIO



.....
Lic. Karla Bolo Romero
VOCAL

DEDICATORIA

El siguiente trabajo está dedicado a mis padres Eliseo y Elsa por alentarme a cumplir mis sueños, por estar conmigo en todo momento y por demostrarme su apoyo infinito desde el inicio hasta el final de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Quiero dar un agradecimiento muy especial, a Dios por hacer de mí perseverante, por darme siempre fortalezas para superar los momentos más difíciles que me ha tocado vivir.

A mi casa de estudios SUBE, el lugar donde compartí gran parte de mi tiempo y donde me enriquecí como estudiante.

A mis compañeros y profesores, que forman parte de este trabajo, ya que gracias a su amistad y apoyo desinteresado permitieron que lo logre desarrollar.

A la Clínica Internacional por acogerme a ser parte de ella y permitirme transportar las experiencias laborales para aplicarlas en este trabajo de tesis.

A mi padre Eliseo, porque verdaderamente eres un modelo a seguir, tú direccionas nuestro camino hacia el éxito enseñándonos siempre que el estudio lo es todo en la vida.

A mi madre Elsa, por darme la vida y su fortaleza en hacer las cosas.

A mis nueve hermanos, porque de cada uno aprendí mucho, gracias hermanos por ser mi modelo de inspiración, por las alegrías, por los bellos momentos vividos, por estar siempre juntos y seguir manteniendo a la familia unida.

A mis sobrinos Jair,Leonardo,steffy,camila,diego,rafael,piero,micaela,gabriel,rodrigo por ser la alegría de la casa.

A ti, por tu paciencia todos estos años juntos por comprender las veces en que no pude estar contigo por preferir realizar aporte a esta tesis, Eddy.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Elsa Victoria Valladares Rivas con DNI Nº 41330881, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, 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, 19 de setiembre del 2014

ELSA VICTORIA VALLADARES RIVAS

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA FARMACIA AMBULATORIA DE LA CLINICA INTERNACIONAL CERCADO DE LIMA 2013", con la finalidad de Identificar la relación de la Calidad de servicios y la satisfacción del Cliente de la Farmacia Ambulatoria de la Clínica Internacional Cercado de Lima 2013 en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Elsa Victoria Valladares Rivas

D.N. 41330881

INDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
RESUMEN	X
I. INTRODUCCION.....	19
1.1 PROBLEMA.....	35
1.2 HIPÓTESIS.....	35
1.3 OBJETIVOS	36
II. MARCO METODOLOGICO	36
2.3. METODOLOGÍA	39
2.4 TIPO DE ESTUDIO.....	39
2.5. DISEÑO.....	40
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	40
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos.....	41
2.8. Método de Análisis de Datos	42
III. RESULTADOS.....	44
VI. DISCUSION.....	55
V.CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VI. REFERENCIAS BIBUOGRÁFICAS:.....	59
ANEXOS	61

INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1: la empresa toma en cuenta sus opiniones para mejorar el desarrollo del área	45
Ilustración 2: la empresa plantea mejora continua para corregir las falencias del servicio	46
Ilustración 3: el jefe evalúa mis resultados para luego supervisar mi mejora continua	47
Ilustración 4: las falencias de los procesos de farmacia son revisados periódicamente	48
Ilustración 5 : La Imagen del personal es favorable en la atención al paciente	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: la empresa toma en cuenta sus opiniones para mejorar el desarrollo del área	44
Tabla 2: la empresa plantea mejora continua para corregir las falencias del servicio	45
Tabla 3: el jefe evalúa mis resultados para supervisar mi mejora continua	46
Tabla 4: las falencias de los procesos de farmacia son revisados periódicamente	47
Tabla 5: la imagen del personal es favorable en la atención al paciente	48
Tabla 6: grado de significancia	50
Tabla 7: tabla de contingencia Satisfacción del Cliente * Calidad de Servicio	51
Tabla 8: prueba de chí –cuadrado: Satisfacción del cliente * Calidad de Servicios.....	51
Tabla 9: prueba de chí- cuadrado: Mejora continua * Satisfacción del cliente	52
Tabla 10: prueba de chí cuadrado: Control de la calidad * Satisfacción del Cliente	53
Tabla 11: prueba de chí cuadrado: Calidad Total * Satisfacción del Cliente	54

RESUMEN

La presente investigación titulada "la calidad de servicios y la satisfacción del cliente de la Farmacia Ambulatoria de la Clínica Internacional cercado de Lima año 2013" tuvo como objetivo general Identificar como se relaciona la calidad de Servicios con la Satisfacción del Cliente de la Farmacia Ambulatoria de la Clínica Internacional Cercado de Lima año 2013.

Según el autor Miranda. F., Chamorro. A. y Rubio, S. (2012) en la primera variable La calidad de servicios considera los siguientes elementos: la mejora continua de la calidad, control de la calidad y calidad total y Lovelock, C., Reynoso, Andrea, D., Huete, & Wirtz. (2011). de la segunda variable satisfacción del cliente su estudio se basa en una diversidad de componentes: los niveles de satisfacción, las expectativas y percepciones.

El método científico, estadístico y documental que formo parte de la metodología en la investigación ,la misma que es de tipo descriptivo correlacional, el diseño será no experimental transversal, la población está conformada por 274 clientes la muestra es de 152 clientes que asisten a la farmacia ambulatoria el grupo constituye el fin del objetivo para obtener la información que fue recogida por medio la técnica de la encuesta y se recopiló con el instrumento llamado el cuestionario tipo Likert, que fue procesado por el programa estadístico SPSS versión 21 para la tabulación de la información, la validación del instrumento se hizo mediante el juicio de expertos y fue la confiabilidad para la obtención de datos la que permitió que el estudio se lleve a cabo.

Palabras claves: Calidad de Servicios/ Satisfacción del Cliente.

ABSTRACT

This research entitled "Quality service and customer satisfaction in the Ambulatory Clinic Pharmacy International Cercado de Lima 2013," overall objective was to identify the quality of services is related to Customer Satisfaction Ambulatory Pharmacy International Clinic Cercado de Lima 2013.

According to the author Miranda. F. Chamorro. And A. Rubio, S. (2012) in the first variable quality services includes the following elements: continuous quality improvement, total quality control and quality and Lovelock, C., Reynoso, Andrea, D., Huete, & Wirtz. (2011). of the second variable customer satisfaction study is based on a variety of components: satisfaction levels, expectations and perceptions.

The scientific, statistical and documentary method that was part of the methodology in research, it is correlational descriptive, design is not experimental cross, the population consists of 274 customers sample is 152 guests attending outpatient pharmacy group Is the end of the lens for the information was gathered through the survey technique and was compiled with the instrument called the Likert-type questionnaire, which was processed by SPSS version 21 for the tabulating information, validation of the instrument was made by expert opinion and reliability was to obtain data that allowed the study is conducted.

Keywords: Service Quality / Customer Satisfaction.