



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

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

**LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y LA
RENTABILIDAD EN LA FARMACIA INTERNACIONAL
S.A.C (MYPE) EN SAN JUAN DE LURIGANCHO –CANTO
REY EN EL AÑO 2014**

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

AUTOR:

ZANABRIA VALDEZ MIRIAM YANET

ASESOR:

DR. SABINO MUÑOZ LEDESMA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

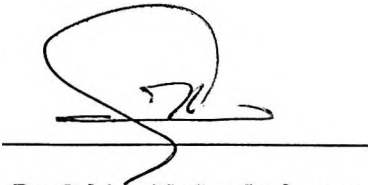
2014

PAGINA DEL JURADO



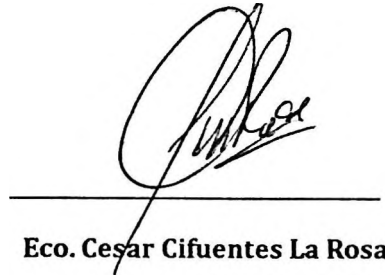
Dr. Bernardo Cojal Loli

PRESIDENTE



Dr. Sabino Muñoz Ledesma

SECRETARIO



Eco. Cesar Cifuentes La Rosa

VOVAL

Este trabajo está dedicado a mi DIOS
quien supo guiarme por el buen camino, darme
fuerzas para seguir adelante y no desmayar en
los problemas que se presentaban,
enseñándome a encarar las adversidades sin
perder nunca la dignidad ni desfallecer en el
interno y a mis padres que día a día me
alentaron para cumplir mis sueños y objetivos

Agradecemos profundamente a mi profesor y guía Sabino Muñoz Ledesma quien me enseñó que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

También agradezco a mi mamá, papá y hermanas por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy por este camino hacia el aprendizaje.

Un agradecimiento especial a mi hermanita Guadalupe, quien es uno de los motivos por lo que nunca dejare de soñar, que me enseñó que el valor de una persona no se mide por los bienes que posee sino por el amor que transmite a los demás.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo ZANABRIA VALDEZ , MIRIAM YANET con DNI N° 45417365, 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, 30 de Junio del 2014



ZANABRIA VALDEZ , MIRIAM YANET

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD EN LA FARMACIA INTERNACIONAL S.A.C (PYME) EN SAN JUAN DE LURIGANCHO - CANTO REY EN EL AÑO 2014, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio y la rentabilidad de la farmacia Internacional S.A.C (pyme) en San Juan de Lurigancho , en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lima, 30 de Junio del 2014



ZANABRIA VALDEZ, MIRIAM YANET

INDICE

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Índice.....	V
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción.....	11
1.1 Problema.....	24
1.1.1 Problema principal.....	24
1.2 Problemas específicos.....	24
1.2 Hipótesis Principal.....	25
1.1.1 Hipótesis principal.....	25
1.2.2 Hipótesis específicos.....	25
1.3 Objetivos.....	25
1.3.1 Objetivo principal.....	26
1.3.2 Objetivos Específics.....	27
CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	27
2.1 Variables.....	27
2.1.1. Variable independiente: Calidad de servicio.....	27
2.1.2. Variable dependiente: Rentabilidad.....	27
2.2 Operacionalizacion de Variables.....	31
2.3 Metodología.....	31
2.3.1. Tipo de estudio	31
2.3.2. Diseño	31
2.4 Población, Muestreo, Muestra.....	31
2.4.1. Población.....	31
2.5 Método de investigación.....	31
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Validación y confiabilidad.....	31
CAPITULO III. RESULTADOS.....	33
3.1 DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	33
3.1.1 CROMBACH.....	33
3.2 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	33
TABLA 1:ESTADISTICOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	33
TABLA 2: CATEGORÍAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	34
TABLA 3: DISTRIBUCIÓN DE LA FRECUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	35

TABLA 4: ESTADISTICAS DE LA RENTABILIDAD.....	36
TABLA 5: CATEGORIAS DE LA RENTABILIDAD.....	37
TABLA 6: DISTRIBUCION DE LA FRECUENCIA RENTABILIDAD.....	37
IV. PRUEBAS DE HIPOTESIS.....	38
TABLA DE CONTINGENCIA N° 1: CALIDAD EN EL SERVICIO Y RENTABILIDAD.....	39
TABLA DE CONTINGENCIA N° 2: TANGIBILIDAD Y RENTABILIDAD.....	40
TABLA DE CONTINGENCIA N° 3: CONFIABILIDAD Y RENTABILIDAD.....	41
TABLA DE CONTINGENCIA N° 4: NIVEL DE RESPUESTA Y RENTABILIDAD.....	42
TABLA DE CONTINGENCIA N° 5: SEGURIDAD Y RENTABILIDAD.....	43
TABLA DE CONTINGENCIA N° 6: EMPATIA Y RENTABILIDAD.....	
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII RECOMENDACIONES.....	47
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS	

RESUMEN

En esta tesis se encontró relación entre la calidad del servicio al cliente y la rentabilidad de la Farmacia Internacional S.A.C, ubicado en Canto Rey, San Juan de Lurigancho. El enfoque de la investigación fue definido como cuantitativo, de alcance o tipo exploratorio descriptivo transversal, en un primer momento, luego, por la correspondencia entre variables independientes y dependientes correlaciona , el Diseño fue de tipo No experimental debido a que no se manipularon las variables; se utiliza la técnica de censo , con un tamaño de muestra de 65 pobladores encontrando relación entre la D3-V1, no se encuentra relación entre las variables D1-V1, D2-V1, D4-V1,D5-V1, También se toca cuáles son los posibles factores que genera la Poca rentabilidad de la Farmacia internacional S.A.C. Para la determinación de esto es que se llevara a cabo una encuesta en la se podrá determinar si la calidad de servicio al cliente es lo que ocasiona el problema de la baja rentabilidad. En esta tesis se toma como factores dos variables que son: Calidad en el servicio, rentabilidad, la primera se tomara como variable independiente y la segunda como variable dependiente .Con esta tesis quiero demostrar que la calidad en el servicio al cliente, influye de manera directa para la rentabilidad dentro de la Farmacia Internacional S.A.C.

Palabras claves: Calidad en el servicio, Rentabilidad

ABSTRACT

In this thesis relationship between the quality of customer service and profitability of Pharmacy International SAC, located in Canto Rey, San Juan de Lurigancho was found. The focus of the research was defined as quantitative scope or cross descriptive exploratory, at first, then of the correspondence between independent and dependent variables correlated, the design was type No experimental because the variables are not manipulated ; technique census is used, with a sample size of 65 people found relationship between D3-V1, no relationship between the variables D1-V1, D2-V1, D4-V1, D5-V1 is, it also plays what are the possible factors that generates the slight return of international pharmacy SAC To determine this is to be carried out a survey you can determine if the quality of customer service is what causes the problem of low profitability. This thesis takes as two variable factors are: Quality service, profitability, the first is taken as the second independent variable and dependent variable .With this thesis want to show that quality customer service, so influences direct to profitability within the International Pharmacy SAC

Keywords: Quality in, Profitability service.