



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Cartera de Productos y Satisfacción del Cliente en Boticas Perú de San Juan
de Miraflores, Lima 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SALAS MORALES, GHYANFRANCO

ASESOR:

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2017

PAGINA DE LOS JURADOS

Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio
Presidente

Dr. Díaz Saucedo Antonio
Secretario

Dr. Fernández Saucedo Narciso
Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres José Edgar Salas Jáuregui y Norca Morales Salcedo, personas muy importantes en mi vida que depositaron su confianza en mí persona por haberme apoyado desde el inicio de la carrera.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por brindarme su apoyo moral y económico para el logro de este fin. A algunos profesores de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y consejos que me brindaron en su momento, por confiar en mí y por último a el amor de mi vida de la cual le agradezco por brindarme su amistad y por haber sembrado en mí la semilla de la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Salas Morales Ghyanfranco con DNI N° 72471951, 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 Académico Profesional 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, _____ del 2017

Salas Morales, Ghyanfranco

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Cartera de productos y satisfacción del cliente en Boticas Peru de San Juan de Miraflores, Lima 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.

El Autor

ÍNDICE

CAPITULO	PAGINA
PAGINA DE LOS JURADOS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajo previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	5
1.4 Formulación del problema	11
1.5 Objetivos	12
1.6 Hipótesis	12
1.7 Justificación	13
II. MÉTODO	14
2.1. Enfoque cuantitativo	14
2.2. Nivel de investigación	14
2.3. Tipo de investigación	14
2.4. Diseño de la investigación	15
2.5 Población y Muestra	16
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.7 Métodos de análisis de datos	19
2.8 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
3.1. Análisis descriptivo de resultados	21
3.2. Análisis inferencial de los resultados	29
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	37
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	16
Tabla 2 Validación de expertos	18
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos	18
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	19
Tabla 5 Coeficientes de Alfa de Cronbach	19
Tabla 6 Cartera de productos	21
Tabla 7 Atributo del producto	22
Tabla 8 Beneficios del producto	23
Tabla 9 Servicio de Apoyo	24
Tabla 10 Satisfacción del cliente	25
Tabla 11 Calidad del producto	26
Tabla 12 Calidad del servicio	27
Tabla 13 Precio	28
Tabla 14 Prueba de normalidad	29
Tabla 15 Prueba de Correlación - Hipótesis General	30
Tabla 16 Grado de correlación	30
Tabla 17 Prueba de Correlación - Hipótesis Especifica 1	31
Tabla 18 Prueba de Correlación - Hipótesis Especifica 2	32
Tabla 19 Prueba de Correlación - Hipótesis Especifica 3	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras	21
Figura 2: Diagrama porcentual	21
Figura 3: Grafico de barras	22
Figura 4: Diagrama porcentual	22
Figura 5: Grafico de barras	23
Figura 6: Diagrama porcentual	23
Figura 7: Grafico de barras	24
Figura 8: Diagrama porcentual	24
Figura 9: Grafico de barras	25
Figura 10: Diagrama porcentual	25
Figura 11: Grafico de barras	26
Figura 12: Diagrama porcentual	26
Figura 13: Grafico de barras	27
Figura 14: Diagrama porcentual	27
Figura 15: Grafico de barras	28
Figura 16: Diagrama porcentual	28

RESUMEN

La presente investigación se titula Cartera de productos y satisfacción del cliente en Boticas Peru de San Juan de Miraflores, Lima 2017, con el objetivo de Determinar la relación entre la cartera de productos y la satisfacción del cliente en Boticas Perú de San Juan de Miraflores, Lima 2017.

Investigación correlacional que consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 50 clientes utilizando un muestreo aleatorio simple para estimar proporciones se obtuvo una muestra de 44 clientes. Esta investigación se desarrolló utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual fue aplicado a los clientes que asisten a la boticas, para determinar la relación entre la cartera de productos y satisfacción del cliente a los clientes que visitan las boticas.

Palabras clave: Cartera de Productos, Satisfacción del Cliente.

ABSTRACT

The present research is titled Product portfolio and customer satisfaction in Boticas Peru of San Juan de Miraflores, Lima 2017, with the objective of determining the relationship between the product portfolio and customer satisfaction in Boticas Peru of San Juan de Miraflores, Lima 2017

Correlation research that consisted of a non-experimental, cross-sectional design, whose population was made up of 50 clients using a simple random sample to estimate proportions. A sample of 44 clients was obtained. This research was developed using as a data collection instrument a questionnaire which was applied to the customers who attend the pharmacies, to determine the relationship between the product portfolio and customer satisfaction to the customers who visit the pharmacies.

Keywords: Portfolio of Products, Customer Satisfaction