



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES
EN LAS BOTICAS DEL ASENTAMIENTO HUMANO JOSE CARLOS
MARIATEGUI EN EL DISTRITO DE SJL EN EL AÑO 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION

AUTORA:

Gutiérrez Janampa, Laura

ASESOR

PH. Raúl Delgado Arenas.

Dr. Oscar salas Quintos.

Mg Marco Antonio Candia Menor.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia estratégica-marketing

LIMA - PERÚ

2015

Página del jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis profesores, que me motivan cada día para fortalecer mi desempeño profesional como estudiante.

A mi familia, que con su apoyo, moral y confianza depositada en mí, a través de sus consejos y ejemplos de vida recta y dedicada a la superación personal me brinda la guía necesaria para alcanzar tan anhelada meta.

Laura

Agradecimiento

Especial agradecimiento a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de seguir formándome en esta etapa de la maestría.

A los docentes la Escuela de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo que con esfuerzo y paciencia dan cátedra de experiencia y conocimiento.

Al Dr. Delgado Arenas, Raúl, por su guía en la construcción de este informe de tesis.

La autora

DECLARACION JURADA

YO, LAURA GUTIERREZ JANAMPA con DNI N° 46135528, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad cesar Vallejo, facultad de ciencias empresariales escuela de administración de empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Vallejo.

Lima.....del 2015.

Nombres y apellidos del tesista

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En ejecución del Reglamento de grados y título de la Universidad César Vallejo me presento a ustedes mi tesis titulada, “calidad de servicio y satisfacción de los consumidores en las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui en el distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2014.”, en la misma me comprometo para su consideración y espero que mi trabajo cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración

La presente investigación es de diseño no experimental está detallado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivo. El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones. El quinto capítulo se redacta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice de contenido

Pagina del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración jurada	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	VIII
Índice de figuras	IX
Resumen	XI
Abstract	XII
I. INTRODUCCION	13
II.MARCO METODOLOGICO	45
2.1. Variables	45
2.2 Operacionalizacion de variables	45
2.3 Metodología	47
2.4 Tipo de estudio	47
2.5 diseño de investigación	47
2.6 poblacion y muestra	48
2.7 tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos	49
2.8 Metodo de analisis de datos	52
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSION	81
V. CONCLUSIONES	83
VI. SUGERENCIA	85
VII.REFERNCIA BIBLIOGRAFICAS	86

Índice de tablas

Tabla 1:Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	.45
Tabla 2 :Operacionalización de la variable Satisfacción del cliente	.46
Tabla 3 :Validez de los instrumentos	.50
Tabla 4 :confiabilidad de calidad de servicio	.51
Tabla 5 :confiabilidad de satisfacción	.49
Tabla 6 :baremos del instrumento	.53
Tabla 7 :Test de normalidad	.70
Tabla 8: Prueba estadística de spearman de calidad de servicio y satisfacción	.71
Tabla 9 :Prueba estadística de spearman de elementos tangibles y satisfacción	.73
Tabla 10 :Prueba estadística de spearman de confiabilidad y satisfacción	.75
Tabla 11 :Prueba estadística de spearman de capacidad de respuesta y satisfacción	.76
Tabla 12 :Prueba estadística de spearmande seguridad y satisfacción	.78
Tabla 13 : Prueba estadística de spearman de empatía y satisfacción	80
TABLA 14: Distribución de Frecuencia y porcentaje de la edad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho, en el año 2015.	88
TABLA 15: Distribución de Frecuencia y porcentaje del sexo de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho, en el año 2015.	88
TABLA 16: Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicios de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	89
TABLA 17: Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	89
TABLA 18: Distribución de frecuencias y porcentajes de los elementos tangibles de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	90
TABLA 19: Distribución de frecuencias y porcentajes de la confiabilidad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	90

TABLA 20: Distribución de frecuencias y porcentajes de la capacidad de respuesta de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	91
TABLA 21 : Distribución de frecuencias y porcentajes de la seguridad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	91
TABLA 22: Distribución de frecuencias y porcentajes de la empatía de los consumidores de las boticas del José Carlos Mariátegui, 2015.	92

Índice de figuras

FIGURA1: Niveles de edad de los consumidores de las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015.	54
FIGURA 2: Niveles de edad de los consumidores de las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015.	55
FIGURA 3: Niveles de porcentajes de la calidad de servicios de los consumidores de las boticas del Asentamiento Humano José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015.	56
Figura 4: Niveles de porcentajes de la satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	57
FIGURA 5: Niveles de porcentajes de los elementos tangibles de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	58
FIGURA 6: Niveles de porcentajes de la confiabilidad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	59
FIGURA 7: Niveles de porcentajes de la capacidad de respuesta de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	60
FIGURA 8: Niveles de porcentajes de la seguridad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.	61

FIGURA 9: Niveles de porcentajes de la empatía de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

¡Error! Marcador no definido.

FIGURA 10: Distribución de porcentajes de contingencia de la calidad de servicios y satisfacción del cliente de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 63

FIGURA 11: Distribución de porcentajes de contingencia de los elementos tangibles y satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 64

FIGURA 12: Distribución de porcentajes de contingencia de la confiabilidad y satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 65

FIGURA 13: Distribución de porcentajes de contingencia de la capacidad de respuesta y satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 66

FIGURA 14: Distribución de porcentajes de contingencia de seguridad y satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 67

FIGURA 15: Distribución de porcentajes de contingencia de la empatía y satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho en el año 2015. 68

Índice de anexos:

TABLA 14: Distribución de Frecuencia y porcentaje de la edad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho, en el año 2015.

TABLA 15: Distribución de Frecuencia y porcentaje del sexo de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui del distrito de san Juan de Lurigancho, en el año 2015.

TABLA 16: Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicios de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 17: Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 18: Distribución de frecuencias y porcentajes de los elementos tangibles de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 19: Distribución de frecuencias y porcentajes de la confiabilidad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 20: Distribución de frecuencias y porcentajes de la capacidad de respuesta de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 21 : Distribución de frecuencias y porcentajes de la seguridad de los consumidores de las boticas del AA.HH José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 22: Distribución de frecuencias y porcentajes de la empatía de los consumidores de las boticas del José Carlos Mariátegui, 2015.

TABLA 23: calidad de servicios y satisfacción del cliente.

TABLA 24: elementos tangibles y satisfacción del cliente

TABLA 25: confiabilidad y satisfacción del cliente

TABLA 26: capacidad de respuesta y satisfacción del cliente

TABLA 27: seguridad y satisfacción del cliente

TABLA 28: empatía y satisfacción del cliente.

Matriz de operacionalización

Preguntas de calidad de servicio

Preguntas de satisfacción

Validación de expertos

Resumen

Este estudio se denomina la Calidad de Servicio y Satisfacción de los consumidores en las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2015, fue desarrollado para alcanzar el título profesional de Licenciada en Administración ; siendo la problemática concebida en la siguiente formulación ¿ Qué relación existe entre calidad de servicios y la satisfacción del cliente en las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui del distrito de San Juan de Lurigancho?, por lo que se formuló el objetivo de Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las boticas del asentamiento humano José Carlos Mariátegui del distrito San Juan de Lurigancho. Este estudio utilizó la metodología aplicada de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental y con una población que son todos los clientes que acuden a las 20 boticas que consta de 96 clientes como muestra en el asentamiento humano José Carlos Mariátegui en el distrito de San Juan de Lurigancho. La principal conclusión a la que se llegó fue: Que la atención que reciben los clientes no es la adecuada en todos los establecimientos ya que la gran mayoría de los clientes se encuentran insatisfechos, los consumidores no perciben la atención adecuada y muchos de los trabajadores no brindan la confianza necesaria para resolver las respuestas de los clientes.

Palabras claves:

Calidad de servicio – satisfacción – motivación– atención– confianza.

Abstract

This study is called "Service Quality and Satisfaction of consumers in the pharmacies of human settlement José Carlos Mariátegui in the district of San Juan de Lurigancho in 2014." was developed to achieve professional bachelor's degree in administration; the problem being conceived in the following formulation What is the relationship between service quality and customer satisfaction in the pharmacies of human settlement José Carlos Mariátegui district of San Juan de Lurigancho ?, so the aim of determine the relationship was formulated between service quality and customer satisfaction in the pharmacies of human settlement José Carlos Mariátegui district san Juan de Lurigancho. This study used the methodology applied correlational descriptive with a non-experimental design; with a sample of 20 pharmacies consisting of 96 clients José Carlos Mariátegui human settlement in the district of San Juan de Lurigancho. The main conclusion reached was that the care given to clients is not adequate in all establishments since the vast majority of customers were dissatisfied, consumers do not receive adequate attention and many of the workers provide the confidence needed to resolve customer responses.

Keywords:

Quality of service - satisfaction - attention-motivation-confidence.