



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“INFLUENCIA ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CADENA DE BOTICAS
INKAFARMA, CHICLAYO- 2016”**

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

AUTOR:

BERNAL CARRASCO, Jenny del Rocío

ASESOR:

Mg. REQUENA FUENTES, Angelita

LÍNEA INVESTIGACIÓN

Marketing

PERÚ 2017

DEDICATORIA

A mi Madre y hermana Liliana, quienes me apoyaron para lograr un peldaño más en mi carrera profesional.

A mi querida Yoyito, mi amiga de toda la vida y quien me alentó para salir adelante.

Jenny

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “César Vallejo”; a la Facultad de Ciencias Empresariales, por sus enseñanzas impartidas en su Alma Mater; y cuyas enseñanzas las he plasmado en este trabajo de investigación y que espero forme parte de ese legajo que guarda la Biblioteca de este centro de educación universitaria.

Así mismo quiere extender mi gratitud a la Mg. Angelita Requena Fuentes; asesora de mi Tesis, quien en todo momento me oriento para que mi trabajo de Investigación, cuente con la aprobación del Jurado; para así lograr los fines que me propuse y que espero alcanzar mi satisfacción presentando un estudio minucioso del tema.

Jenny

PRESENTACIÓN

La investigación se deriva de la inquietud de conocer cómo influye la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Cliente en la cadena de Boticas Inkafarma de la ciudad de Chiclayo. Con este propósito se formuló la siguiente hipótesis: La Calidad del Servicio influye significativamente en la Satisfacción del Cliente en la cadena de Boticas Inkafarma, de la ciudad de Chiclayo 2016. La propuesta metodológica se apoyó en las teorías del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio elaborada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, Así mismo por los elementos de la Satisfacción, según Philip Kotler.

En estricto cumplimiento del propósito de las universidades, de formar y entregar a la sociedad profesionales científicos, técnicos y humanos, este trabajo también contribuye con la formación académica que se ofrece a los estudiantes de la carrera de Administración.

La tesis se organizó en capítulos, bajo los lineamientos que establece la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo de Lambayeque.

CAPÍTULO I: Describe la realidad problemática, los trabajos previos en tres diferentes contextos, internacional, nacional y local; las teorías relacionadas a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

CAPÍTULO II: Describe el método utilizado, el cual comprende el tipo y diseño de la investigación, las variables de estudio, la población y muestra, así como las técnicas, e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, como también los métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

CAPÍTULO III: Se presentan los resultados alcanzados en la investigación, describiéndolos al detalle con ayuda de tablas.

CAPÍTULO IV: Se presentan la discusión de los resultados de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Calidad del Servicio	18
1.3.2 Dimensiones de la Calidad del Servicio	18
1.3.3 Satisfacción del Cliente.....	20
1.3.4 Dimensiones de la Satisfacción del Cliente	20
Elementos de la satisfacción según Philip Kotler (2003)	20
1.4 Formulación del problema	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos.....	23
II. METODO	25

2.1	Diseño de investigación.....	25
2.2	Variables, operacionalización	25
2.3	Población y muestra	28
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.4.1	Técnicas de recolección de datos	29
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	29
2.4.3	Validez	30
2.4.4	Confiabilidad	30
2.5	Métodos de análisis de datos	31
2.6	Aspectos éticos.....	31
III.	RESULTADOS.....	32
3.1	Análisis e interpretación de los datos	32
IV.	DISCUSIÓN	44
V.	CONCLUSIONES	48
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	54

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de influencia entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en la cadena de Boticas Inkafarma de la ciudad de Chiclayo 2016. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal-correlacional, apoyado en las teorías del modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry, y por los elementos de la satisfacción, según Philip Kotler. La muestra la conformaron 200 clientes, de los cuales el 80% fueron mujeres y el 20% varones, Se aplicó un cuestionario de 15 ítems tipo Likert para medir la variable Calidad del Servicio y 12 ítems para medir la Satisfacción del Cliente. Los resultados más resaltantes son: el 52% señalan que la cadena de Boticas Inkafarma, tiene equipos de apariencia moderna, 46% opinan que las instalaciones físicas de la cadena de Boticas Inkafarma, son cómodas y visualmente atractivas; el 93% están de acuerdo con el servicio que se brinda. Según el coeficiente Correlación de Pearson encontrado, de 0.935, existe asociación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, modelo SERVQUAL.

La Autora.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the level of influence between Quality of Service and Customer Satisfaction in the chain of Boticas Inkafarma of the city of Chiclayo 2016. The research design was non-experimental, cross correlational, supported by the theories of the SERVQUAL model of Zeithaml, Parasuraman and Berry, and by the Elements of Satisfaction, according to Philip Kotler. The sample was made up of 200 clients, of whom 80% were women and 20% were men, using a questionnaire of 15 Liker-type items to measure the Quality of Service variable and 12 items to measure Customer Satisfaction. The most outstanding results are: 52% indicate that the chain of Boticas Inkafarma has equipment of modern appearance, 46% believe that the physical facilities of the chain of Boticas Inkafarma are comfortable and visually attractive; 93% agree with the service provided. According to the Pearson correlation coefficient found, of 0.935, there is a significant association between Quality of Service and Customer Satisfaction.

Key words: Quality of service, customer satisfaction, SERVQUAL model.

The Author.