



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Posicionamiento de las principales clínicas en la ciudad de Trujillo – 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Arriaga Cabanillas, Diego David (ORCID: 0000-0003-3449-2931)

Br. Delgado Rios, Katherine Pamela (ORCID: 0000-0002-3812-4805)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme las fuerzas necesarias para no desfallecer a lo largo de este arduo camino. A mis abuelos por ser el sostén económico y moral, a mis padres por motivarme a no rendirme en la obtención de mis objetivos profesionales y a mis hermanos por ser la inspiración de mi día a día.

*Atte.: Delgado Rios, Katherine
Pamela*

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Andrés y Rosina, pilares importantes en este proceso; su apoyo económico, moral y sus consejos me permitieron luchar día a día para lograr uno de mis objetivos más anhelados. A mi esposa Sandra y a mis hijas Nicoll y Andrea por brindarme todo su amor, por ser mi fuente de motivación e inspiración para este logro profesional.

Atte.: Arriaga Cabanillas, Diego David

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por darme la vida y la salud, a mi familia en general por darme las fuerzas necesarias cada vez que las necesitaba para así lograr lo que me he propuesto a la vez agradecer a la universidad en general tanto a mis profesores por las enseñanzas brindadas en cada salón, a mis amigos y compañeros por cada vivencia compartida durante este tiempo académico.

Atte.: Delgado Rios, Katherine Pamela

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por no desampararme en los momentos difíciles, por brindarme la sabiduría para poder salir airoso en todas las materias que llevé durante mi carrera.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por su lucha firme y constante y brindarme todo lo que está a su alcance.

Atte: Arriaga Cabanillas, Diego David

Página del jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Arriaga Cabanillas Diego David y doña Delgado Rios Katherine Pamela cuyo título es:

Posicionamiento de las principales clínicas en la ciudad de Trujillo – 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diecisiete (letras).

Trujillo 06 de diciembre de 2019


Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka
PRESIDENTE


Mg. Ugarriza Gross, Gustavo Adolfo
Secretario


Sevilla Angelatis, Manuel
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

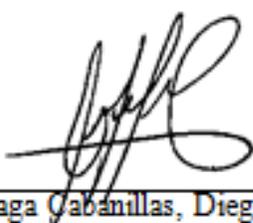
Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Arriaga Cabanillas, Diego David con DNI N° 46050052 y Delgado Ríos, Katherine Pamela con DNI N° 70078457, 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 Académica Profesional de Administración declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, bajo juramento declaramos que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

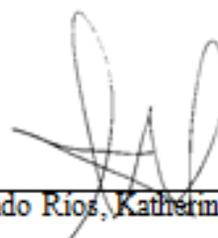
En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 06 de diciembre de 2019



Arriaga Cabanillas, Diego David

DNI: 46050052



Delgado Ríos, Katherine Pamela

DNI: 70078457

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	15
2.2 Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	19
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	39
VII. Propuesta	40
Referencias	45
Anexos	48

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar el posicionamiento de las principales clínicas en la ciudad de Trujillo. La investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental y descriptiva. Se tomó una muestra de 380 personas y un error de estimación del 5%. La recolección de datos se obtuvo a través de una encuesta de tipo batería, la cual consistió en evaluar a cada clínica diferentes atributos y conocer cómo están posicionadas con respecto a la recordación de marca espontánea. Los resultados revelaron que la clínica Peruana Americana fue recordada en primer lugar con un 76% de calificación por parte de los encuestados; en segundo lugar, fue recordada la clínica San Pablo con un 73% de calificación y, en tercer lugar, la clínica Sanna fue recordada con un 64% de calificación por parte de los encuestados. En los resultados también se pudo observar que en lo que respecta a la Lealtad de Marca, las clínicas tienen un alto índice de intención de recomendación, siendo la clínica Peruana Americana la mejor calificada con un 78%, seguida en segundo lugar de la clínica Sanna con un 74%, en tercer lugar, la clínica San Pablo con un 73% y algo más relegada y en cuarto lugar la clínica San Antonio con un 43%.

Palabras clave: Posicionamiento de marca, recordación de marca, lealtad de marca.

Abstract

The main objective of this research work was to analyze the positioning of the main clinics in the city of Trujillo. The research was quantitative, non-experimental and descriptive. A sample of 380 people and an estimation error of 5% were taken. Data collection was obtained through a battery-type survey, which consisted of evaluating each clinic with different attributes and knowing how they are positioned with respect to spontaneous brand recall. The results revealed that the Peruvian American clinic was first remembered with a 76% rating by respondents; secondly, the San Pablo clinic was remembered with a 73% qualification and, thirdly, the Sanna clinic was recovered with a 64% qualification by the respondents. In the results it was also observed that in regards to Brand Loyalty, the clinics have a high recommendation rate of recommendation, with the Peruvian Americana clinic being the best qualified with 78%, followed in second place by the Sanna clinic with 74%, thirdly, the San Pablo clinic with 73% and somewhat more relegated and fourthly the San Antonio clinic with 43%.

Keywords: Brand positioning, brand recall, brand loyalty.