

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**CALIDAD DE SERVICIO Y POSICIONAMIENTO DE MERCADO
DE LA EMPRESA FLORERIA GIOMARA Y HNOS. DISTRITO
DE SANTIAGO DE SURCO 2023**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

PRESENTADO POR LAS BACHILLERES

**DURAN CARDENAS SOLEDAD EVA
SALAZAR ALVAREZ JENNY ANTONIA**

Lima – Perú

2024

RESUMEN

El estudio llevado a cabo sobre “calidad de servicio y posicionamiento de mercado de la empresa Florería Giomara y Hnos. distrito de Santiago de Surco 2023”.

La presente tesis tiene como objetivo general determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con el posicionamiento de mercado de la empresa Florería Giomara y Hnos. distrito de Santiago de Surco 2023.

La investigación es de tipo básica, porque se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, de nivel correlacional, tiene un diseño no experimental, es decir, donde no se varía en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Empleó el método descriptivo, se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. La presente indagación consideró a una población de 180 entre el personal administrativo, empleados y clientes de la Florería Giomara y Hnos. distrito de Santiago de Surco y una muestra de 50. Se empleó como técnica la encuesta y acorde a la técnica empleada, se utilizó como instrumento el cuestionario.

De acuerdo con los resultados, existe una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y el posicionamiento de mercado, con un nivel de Sig. bilateral .000, con un coeficiente de .676. Llegando a la conclusión de que la calidad de servicio se relaciona con el posicionamiento de mercado de la empresa Florería Giomara y Hnos. distrito de Santiago de Surco 2023.

Palabras clave: Calidad de servicio, posicionamiento de mercado, fiabilidad, incremento de ventas.



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 12/03/2004

**NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES): DURAN CARDENAS SOLEDAD EVA
SALAZAR ALVAREZ JENNY ANTONIA**

ASESOR (A): JUAN JULIO ROJAS

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (x)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

CALIDAD DE SERVICIO Y POSICIONAMIENTO DE MERCADO DE LA EMPRESA FLORERIA GIOMARA Y HNOS. DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO 2023

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 11 %

Conformidad Autor:

**Soledad Eva Duran Cardenas
DNI: 10477749**

Conformidad Asesor:

**Juan Julio Rojas Elera
DNI: 25578881**

Conformidad Autor:

**Jenny Antonia Salazar Alvarez
DNI: 06769823**

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repositorio.uwiener.edu.pe

Internet Source

1%

2

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Student Paper

1%

3

Submitted to Universidad Privada del Norte

Student Paper

1%

4

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Student Paper

1%

5

repositorio.ecotec.edu.ec

Internet Source

1%

6

docplayer.es

Internet Source

1%

7

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Student Paper

1%

8

repositorio.unp.edu.pe

Internet Source

1%

9

repositorio.uta.edu.ec

Internet Source

<1%