



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y fidelización de los clientes del restaurante Teo's
Chicken, Ate 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Casas Medina, Mery Roxana (ORCID: 0000-0002-0278-5126)

ASESOR:

Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-3084-8403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por el amor incondicional que me brindaron y por el apoyo en todo momento ser mi guía y mi soporte que me motivan a seguir adelante.

Agradecimiento

A mis padres quienes me demostraron su apoyo en todo el proceso de mi formación profesional, a los excelentes docentes que he tenido durante la vida universitaria, y en especial a mi asesor de tesis, el docente Jorge Vargas Merino por haberme brindado grandes enseñanzas y aportes en la investigación para lograr desarrollar mi tesis.


Página del jurado


| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | 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 (a) **Casas Medina Mery Roxana** cuyo título es: **Calidad de servicio y fidelización de los clientes del restaurante Teo's Chicken, Ate 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número) **Catorce** (letras).

Lima, Ate 02 de Julio del 2019


.....
DR. MIGUEL BARDALES CANDENAS
PRESIDENTE


.....
Mg. Bogdan Cervantes
SECRETARIO


.....
Mg. Jorge Alberto Vargas Marina
VOCAL

Revisó Vicerrectorado de Investigación / DEVAC / Responsable del SDC Aprobó Rectorado

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mery Roxana Casas Medina, con DNI N° 70906128, 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 Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

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

Lima, julio del 2019



Casas Medina Mery Roxana

DNI: 70906128

Índice

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Página del jurado..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Índice..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 2 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 4 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 9 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 38 |
| 1.5. Justificación de estudio..... | 39 |
| 1.6. Hipótesis..... | 40 |
| 1.7. Objetivos..... | 41 |
| II. MÉTODO..... | 42 |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 43 |
| 2.2. Operacionalización de las variables..... | 44 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo..... | 46 |
| 2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 47 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 52 |
| 2.6. Aspectos Éticos..... | 53 |
| III. RESULTADOS..... | 54 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 70 |
| V. CONCLUSIONES..... | 75 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 77 |
| REFERENCIAS..... | 79 |
| ANEXOS..... | 92 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y fidelización de los clientes del restaurante Teo's Chicken, Ate 2019. El Tipo de investigación fue aplicada, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La población fueron los clientes del restaurante de Ate, la muestra fue no probabilística por conveniencia aplicada a 384 clientes, así mismo para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformado por 36 preguntas en medición de escala Likert. Los instrumentos fueron validados a criterios de expertos y determinados su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, se aplicó mediante el programa estadístico SPSS-25. Además en cuanto a los resultados en los análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación positiva considerable en un 0.581, Sig. Bilateral=0.000 lo cual demuestra que existe una relación entre las variables, determinando que a mejor calidad de servicio será mayor la fidelización de los clientes.

Palabras claves: *calidad de servicio, fidelización, clientes.*

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of service and loyalty of the customers of the restaurant Teo's Chicken, Ate 2019. The Type of research was applied, with non-experimental, cross-cutting and correlational design. The population were the customers of the restaurant of Ate, the sample was not probabilistic for convenience applied to 384 customers, also for the collection of data the technique of the survey was used and as an instrument the questionnaire, consisting of 36 questions Likert scale measurement. The instruments were validated to expert criteria and determined their reliability using Cronbach's alpha, was applied through the SPSS-25 statistical program. In addition, the results in the statistical analyses achieved with the Rho Spearman test achieved a considerable positive correlation at 0.581, Sig. Bilateral-0,000 which shows that there is a relationship between the variables, determining that the better quality of service will be greater the loyalty of the customers.

Keywords: quality of service, loyalty, customers.