



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Calidad del Servicio y Fidelización del cliente en la empresa Papeles  
Industriales y Comerciales S.A.C.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Lady Margeori Salazar Algueda

**ASESOR:**

Mg. Jesús Romero Pacora

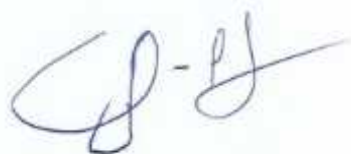
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Página del Jurado**



---

**Dr. Oscar Salas Quintos**

**Presidente**



---

**Mg. Daniel Cárdenas Canales**

**Secretario**



---

**Dra. Teresa Narvaez Aranibar**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios y a mi madre, por enseñarme cada día a ser mejor persona e impulsarme a realizar cada labor con empeño, esfuerzo y dedicación. Gracias por ser parte de mi inspiración y mi soporte.

### **Agradecimiento**

Agradezco al Mg. Pérez Pérez, Miguel Ángel por conducirme hacia una investigación rigurosa en las ciencias empresariales.

Agradezco al doctor Flabio Romeo Paca Pantigoso por brindarme los conocimientos estadísticos pertinentes para hacer una investigación objetiva.

Agradezco a mi asesor Mg. Romero Pacora, Jesús por guiarme en la búsqueda de nuevos conocimientos ligados al Marketing.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Lady Margeori, Salazar Algueda con DNI N° 48492289 a efecto de formalizar con las disposiciones actuales 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, los datos e información del presente trabajo de investigación es propia y fidedigna.

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

Lima, 26 de Mayo del 2017



---

Lady Margeori, Salazar Algueda

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio y fidelización del cliente en la empresa Papeles Industriales y Comerciales S.A.C.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

Atte,

---

Lady Margeori, Salazar Algueda

# ÍNDICE

RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos. ....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4 Formulación del Problema. ....	22
1.5 Justificación del estudio. ....	22
1.6 Hipótesis general: .....	24
1.7 Objetivo general: .....	24
II. MÉTODO .....	26
2.1 Diseño de Investigación. ....	26
2.2 Variables, Operacionalización .....	26
2.3 Población y muestra.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	28
2.5 Métodos de análisis de datos ´ .....	31
2.6 Aspectos éticos .....	32
III. RESULTADOS .....	32
IV. DISCUSIONES.....	39
V. CONCLUSIÓN.....	433
VI. RECOMENDACIÓN .....	444
VII. REFERENCIAS .....	466
ANEXOS .....	48

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es referente a la Calidad del servicio y fidelización del cliente en la empresa Papeles Industriales y Comerciales S.A.C., tuvo como finalidad identificar la relación entre las variables de calidad del servicio y fidelización del cliente. La fundamentación teórica respecto a la calidad del servicio y sus dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, respuesta, seguridad y empatía se basó en la teoría de Lovelock y Wirtz (2015), mientras que fidelización del cliente y sus dimensiones de información, marketing interno, comunicación, experiencia de cliente e incentivos y privilegios se basó en el autor Alcaide (2010). Para el desarrollo de este estudio de investigación se empleó el método científico y estadístico, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población fue un censo los cuales son 37 clientes fieles de la empresa PICSAC. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la técnica empleada la encuesta, la validación se realizó a través del juicio de cinco expertos, la confiabilidad se evaluó con el alfa de Cronbach, la cual arrojó 0.950 para la variable calidad del servicio y 0.962 para la variable fidelización del cliente, el procedimiento estadístico se realizó mediante el programa de software SPSS 21, cuyo resultados permitieron llegar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de estudio de investigación.

Palabras claves: Calidad, Fidelización, confiabilidad.



## **ABSTRACT**

The present research work is related to the QUALITY OF CUSTOMER SERVICE AND FIDELIZATION IN THE COMPANY INDUSTRIAL AND COMMERCIAL PAPERS S.A.C., S.J.L., 2017, aimed to identify the relationship between the quality of service variables and customer loyalty. The theoretical basis for the quality of service and its dimensions of tangible elements, reliability, response, security and empathy was based on Lovelock and Wirtz (2015) theory, while customer loyalty and its dimensions of information, internal marketing, communication, Customer experience and incentives and privileges was based on the author Alcaide (2010). For the development of this research study was used the scientific and statistical method, the type of study is descriptive correlational, non-experimental design, the population was a census which are 37 loyal customers of the company PICSAC. The instrument used was the questionnaire and the technique used the survey, validation was performed through the judgment of five experts, reliability was evaluated with Cronbach's alpha, which yielded 0.950 for the variable service quality and 0.962 for the variable Customer loyalty, the statistical procedure was performed through the software program SPSS 21, whose results allowed us to reach the discussions, conclusions and recommendations of the present work of research study.

Key words: Quality, Loyalty, reliability.