



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. “CARSA” en Chimbote-2017”

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

**AUTOR:**

Álvaro Ricardo Valderrama Huanambal

**ASESOR:**

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

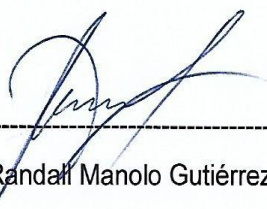
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

CHIMBOTE – PERÚ

2017

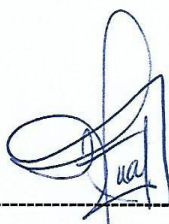
PÁGINA DEL JURADO



Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca  
Presidente



Mg. Mario Landers Moscol  
Secretario



Dra. Jaela Peña Romero  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres José Manuel Valderrama Herrera y Ana Isabel Huanambal Calderón por su apoyo constante e incondicional al poder guiarme en mi camino para llegar a ser profesional, quienes han sido mi gran motivación, para nunca rendirme en los estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por darme la fuerza y fe necesaria para creer lo que me parecía imposible lograr terminar.

Agradezco también a mis asesores Mg. Manolo Chilca Gutiérrez y al Mg. Mario Landers Moscol por la paciencia y los conocimientos transmitidos en lo largo de mi trabajo de investigación.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Álvaro Valderrama Huanambal con DNI N.º 46735531 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 también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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.

Chimbote, Diciembre del 2017



Álvaro Ricardo Valderrama Huanambal

## **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 de servicio y la fidelización de los clientes de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. “CARSA” en Chimbote-2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales.

**EL AUTOR**

## INDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCION</b> .....	11
1.1 Realidad Problemática .....	11
1.2 Trabajos Previos .....	14
1.3 Teorías Relacionadas al tema .....	22
1.4 Formulación del Problema.....	30
1.5 Justificación del Estudio.....	31
1.6 Hipótesis .....	31
1.7 Objetivos .....	32
1.7.1. Objetivo General .....	32
1.7.2. Objetivos Específicos .....	32
<b>II. MÉTODO</b> .....	34
2.1. Diseño de investigación .....	34
2.1.1. Tipo de investigación .....	34
2.2. Variables, Operacionalización.....	35
2.3. Población y Muestra .....	37
2.3.1. Población .....	37
2.3.2. Muestra .....	37
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	38
2.4.1. Validación: .....	38
2.4.2. Confiabilidad:.....	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos .....	39
<b>III. RESULTADOS</b> .....	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	55
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	60
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	63
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	65
<b>ANEXO</b> .....	66

## RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad poder determinar la relación entre Calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. "CARSA" en Chimbote-2017, el tipo de investigación fue correlacional, el diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por los 331 cliente de la empresa, se usó la encuesta para obtener la información necesaria para ambas variables y de esta manera analizar los resultados. A través del coeficiente de correlación rho de Spearman el cual se obtuvo un valor de 0.895 y un nivel de significancia de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y fidelización de clientes.

Palabras clave: calidad, fidelización, satisfacción



## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the loyalty of the customers of the Company of Goods and Services for the Home S.A.C. "CARSA" in Chimbote-2017, the type of research was correlational, the design was not experimental - transversal. The population was formed by the 331 clients of the company, the survey was used to obtain the necessary information for both variables and in this way, analyze the results. Through Spearman's Rho correlation test, which obtained a coefficient of 0.895 and level of significance of 0.000, which, being less than 0.05, it was concluded that there is a high positive correlation between quality of service and customer loyalty.

Keywords: quality, loyalty, satisfaction