



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Marketing Relacional y Fidelización de Clientes de la Empresa
Bajopontina Sociedad Anónima De Huaraz – 2018”**

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

AUTOR:

ARRIBASPLATA SUAREZ, JOSE ALEXIS

ASESOR:

Dr. BUSTAMANTE CABELLO, JULIO CESAR

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

HUARAZ – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)
ARRIBASPLATA SUAREZ JOSE ALEXIS cuyo título es: "MARKETING RELACIONAL Y
 FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA BAJOPONTINA SOCIEDAD ANÓNIMA
 DE HUARAZ - 2018"

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el
 estudiantes, otorgándole el calificativo de:15.....(numero)
quince.....(letras).

HUARAZ:12..... de Julio del 2018


 DR. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR
 PRESIDENTE


 BACH. DIAZ DAVILA MARLON
 SECRETARIO


 DR. SAENZ RODRIGUEZ ROLANDO REMIGIO
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Viceministerio de Investigación y Calidad	Aprobó	Reitorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios
Por darme la oportunidad de vivir y por estar
conmigo en cada paso que doy, por
fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y
por haber puesto en mi camino a aquellas
personas que han sido mi soporte y
compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres

Por ser el pilar fundamental en todo lo que
soy, en toda mi educación, tanto académica,
como de la vida, por su incondicional apoyo
perfectamente mantenido a través del
tiempo.

A mis abuelos

Que me apoyado en todo momento, por sus
consejos, sus valores, por la motivación
constante que me ha permitido ser una
persona de bien, pero más que nada, por su
amor.

El autor.

Agradecimiento

Agradezco de todo corazón a Dios por haberme dado la oportunidad de culminar con éxito una de mis grandes metas y por permitirme seguir adelante pese a todos los obstáculos de la vida.

Durante mis años de estudios son muchas las personas que han participado en mi vida, a todos ellos quiero expresar mi gratitud por el apoyo y la confianza que me han prestado de manera desinteresada.

Agradezco a mis padres, que con su demostración de ser unos padres ejemplares me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A mis docentes por haberme ofrecido su ayuda incondicional y por transmitirme sus enseñanzas para lograr mis objetivos; por su labor y dedicación por mi formación profesional.

A los docentes calificadores Dr. Bustamante Cabello Julio, CPC. Moore Torres Karol, Lic. Renzo Olcese Felipe, Mgtr. Diaz Dávila Marlon, asesores de tesis quienes, con su conocimiento, su experiencia, su paciencia y su motivación supieron guiar el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su culminación.

Así como a la EMPRESA BAJOPONTINA S.A. por brindarme la colaboración necesaria para desarrollar esta investigación.

A la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo – Huaraz en donde me forme con principios éticos y morales, bajo una calidad académica de excelencia.

Mil gracias por todo. ¡Que Dios los bendiga!

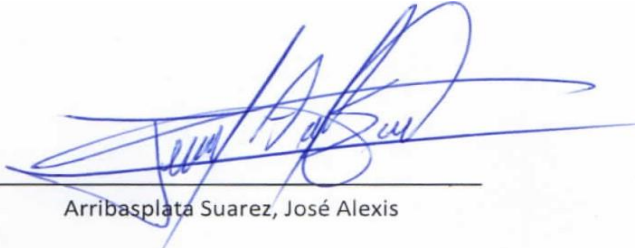
Declaratoria de autenticidad

Yo, Arribasplata Suarez, José Alexis con DNI N° 71446881 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Huaraz, Julio del 2018



Arribasplata Suarez, José Alexis

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Marketing relacional y fidelización de los clientes de la Empresa Bajopontina S.A de Huaraz - 2018, con la finalidad de determinar la relación entre el marketing relacional y fidelización de los clientes de la Empresa Bajopontina S.A de Huaraz - 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
I. Introducción	131
1.1. Realidad problemática.	132
1.2. Trabajos previos.....	154
1.3. Teorías relacionadas al tema.	176
1.4. Formulación del problema.	37
1.5. Justificación	37
1.6. Hipótesis.	38
1.7. Objetivos.....	38
II. Metodo.	39
2.1. Diseño de la investigación.	39
2.2. Variables, Operacionalización.	40
2.3. Población y Muestra.	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y confiabilidad.....	42
2.4. Métodos de Análisis de datos.	43
2.5. Aspectos Éticos.....	44
III. Resultados.....	465
3.1. Tratamiento de los resultados	465
3.2. Resultados según los objetivos de estudio.	46
VI. Discusión.....	54
V. Conclusiones.....	58
VI. Recomendaciones.....	60
VII. Referencias	62
Anexos.....	64
Anexo n° 1: Instrumentos de recolección de datos.....	65

Anexo n° 2: Tabla de especificaciones	67
Anexo n° 3: Ficha técnica del instrumento de recolección de datos	70
Anexo n° 4: Matriz de consistencia lógica.....	71
Anexo n° 5: Matriz de validación	73
Anexo n° 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	80
Anexo n° 7: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional ucv.....	81
Anexo n° 8: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	82

RESUMEN

La investigación denominada "Marketing relacional y fidelización de los clientes de la empresa BAJOPONTINA SA de Huaraz - 2018", se utilizó un diseño de investigación no experimental, correlacional, con un muestreo probabilístico simple, donde se tuvo una población de 2 000 personas y una muestra de 120 clientes, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, de los resultados obtenidos, se concluye que el nivel de marketing relacional es alto en un 77,5% en relación con la fidelidad donde el valor del Chi - Cuadrado es 114.170 con 2 grados de libertad y con una significancia de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis de investigación planteada, que existe relación significativa entre el marketing relacional y la fidelización de los clientes de BAJOPONTINA SA de Huaraz - 2018.

Palabras clave: Marketing relacional, Fidelización de Clientes, Estrategias Relacionales.

ABSTRACT

The research called "Relationship marketing and customer loyalty of the company BAJOPONTINA SA de Huaraz - 2018", We used a non-experimental, correlational research design, with a simple probabilistic sampling, where we had a population of 2,000 people and a sample of 120 clients, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, of the results obtained, it is concluded that the level of relational marketing is high in 77.5% in relation to fidelity where the value of Chi - Cuadrado is 114,170 with 2 degrees of freedom and with a significance of 0.000, which is why the research hypothesis is accepted, that there is a significant relationship between relationship marketing and customer loyalty of BAJOPONTINA SA de Huaraz - 2018.

Keywords: Relationship Marketing, Customer Loyalty, Strategies relational.