



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Título

Calidad de servicio y su relación con la fidelización del cliente de la
Comercializadora Jaen SAC, Comas-2016.

TESIS PARA OPTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Tapia Alarcón Aldir Yeison

ASESORA:

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2016 - II

Página del Jurado

Lessner Augusto Leon Espinoza

Dr. PRESIDENTE

Mayrena Fox Petronila

Dr. (a) SECRETARIO

Rodríguez Rodríguez Maribel

Dr. (a) VOCAL

DEDICATORIA

Está dedicado a mis queridos padres
Jesús Tapia Fernández y Asarely
Alarcón Quiroz; por su apoyo, aliento,
motivación y por ser parte de mi
fortaleza en momentos de desánimo.

AGRADECIMIENTO

Primeramente a mi Padre Celestial por la vida que me ha dado para poder desarrollar el presente trabajo de investigación, asimismo a la Universidad Cesar Vallejo, docentes y compañeros de estudios por su apoyo en el logro de un objetivo profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tapia Alarcón Aldir Yeison con DNI N° 75702715, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Lima, 30 de Noviembre 2016.

Tapia Alarcón Aldir Yeison
DNI 75702715

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con la fidelización del cliente de la Comercializadora Jaén SAC, *Comas-2016*, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Tapia Alarcón Aldir Yeison

DNI: 75702715 .

ÍNDICE

Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Trabajos relacionados al tema	6
1.4 Formulación del problema	8
1.5 Justificación del estudio	8
1.6 Hipótesis	9
1.7 Objetivos	10
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	11
2.2 Variables, operacionalización	11
2.3 Población y muestra	15
2.4 Técnicas e Inst. De recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5 Métodos de análisis de datos	17
2.6 Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	
3.1 Prueba de normalidad	18
3.2 Contrastación de hipótesis	18
3.3 Análisis de graficas cruzadas	22

IV. DISCUSION	25
V. CONCLUSION	28
VI. RECOMENDACIONES	29
VIII. REFERENCIAS	
ANEXOS	30
✓ Instrumentos	
✓ Validación de los instrumentos	
✓ Matriz de consistencia	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio y la fidelización de los clientes en la comercializadora Jaén sac, en el distrito de Comas 2016. Mediante la cual se consideró a una población de 200 clientes y la muestra estuvo conformada por 132 clientes. Se recolectaron datos a través de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario que estuvo conformada por 20 preguntas con escala tipo Likert

Posteriormente se procesaron los datos haciendo el uso del programa SPSS. Se obtuvo como resultado según el estadígrafo de spearman una significancia de 0,000 menor al 0,05 del nivel establecido, por lo que se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la Fidelización del cliente de la comercializadora Jaén san, comas- 2016.

Palabras clave: **Calidad de servicio, Fidelización de cliente**

ABSTRACT

This research had as general objective to determine the relationship of service quality and customer loyalty in the marketing Jaen sac, in the district of Comas 2016. By which a population of 200 customers and the sample was considered It consisted of 132 customers. Data were collected through the survey technique and an instrument the questionnaire consisted of 20 questions with Likert-type scale was used

Subsequently the data by using the SPSS program were processed. Was obtained as a result as the statistician Spearman a significance of 0,001 less than 0,05 set level, so the alternative hypothesis was accepted, concluding that service quality is significantly related to customer loyalty of the marketing Jaen san, comas- 2016.

Keywords: service quality, customer loya