



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del  
Chifa Asia E.I.R.L., Tarapoto, periodo 2017”

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

**AUTOR:**

José Sixto Sánchez Requejo

**ASESOR:**

Mg. Roger Burgos Bardales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

**PERÚ - 2018**

## Página del jurado



---

Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

Presidente



---

Mg. Roger Bardales  
CLAD. 9264

Secretario



---

Vocal

---

Tercero Fasanando Puyo  
Lic. en Administración

## **Dedicatoria**

Dedicado en especial a mi familia por su cariño, comprensión y confianza que me brindan día a día y por todos los deseos de superación y amor que me brindan para seguir adelante, que han sabido guiar mi vida por el camino de la verdad a fin de poder honrar a mi familia con los conocimientos, brindándome el futuro de su esfuerzo y sacrificio por ofrecerme un mañana mejor y seguir luchando por mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Este Proyecto de Investigación, agradezco a mis padres y hermanos porque me brindaron su apoyo tanto moral, económico para seguir estudiando y lograr mi objetivo trazado para tener un futuro mejor, y ser el orgullo para ellos y de toda mi familia.

Al Mg. Roger Burgos Bardales y al MBA Tercero Fasanando Puyo por brindar sus sabios conocimientos en cada clase de asesoramiento y saber guiarme para poder terminar mi Proyecto de Investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **JOSÉ SIXTO SÁNCHEZ REQUEJO**, Identificado con DNI N°71213888, autor de mi investigación titulada: “**Calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Chifa Asia E.I.R.L., Tarapoto periodo 2017**”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en partes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 18 de Julio de 2018



---

**José Sixto Sánchez Requejo**

**DNI 71213888**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada: “Calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Chifa Asia E.I.R.L., Tarapoto periodo 2017”, con la finalidad de optar el título profesional de Administración

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS:** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>15</b>
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Justificación del estudio .....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos .....	32
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>33</b>
2.1. Diseño de la investigación .....	33
2.2. Variables, Operacionalización .....	33
2.3. Población y Muestra .....	36
2.4. Técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5. Métodos del análisis de datos .....	37
2.6. Aspectos Éticos .....	37
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>76</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>78</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>79</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	<b>80</b>

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Acta de aprobación de originalidad

Acta de aprobación de tesis

Autorización de publicación de tesis al repositorio



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Calidad de servicio .....	38
<b>Tabla 2.</b> Elementos tangibles.....	39
<b>Tabla 3.</b> Equipamiento de aspecto moderno.....	40
<b>Tabla 4.</b> Instalaciones agradables .....	41
<b>Tabla 5.</b> Apariencia personal .....	42
<b>Tabla 6.</b> Elementos tangibles atractibles .....	43
<b>Tabla 7.</b> Fiabilidad.....	44
<b>Tabla 8.</b> Cumplimiento de promesas .....	45
<b>Tabla 9.</b> Interés en resolución de problemas .....	46
<b>Tabla 10.</b> Realización del servicio a la primera.....	47
<b>Tabla 11.</b> Conclusión en el plazo prometido .....	48
<b>Tabla 12.</b> Ausencia de error.....	49
<b>Tabla 13.</b> Capacidad de respuesta.....	50
<b>Tabla 14.</b> Personal comunicativo.....	51
<b>Tabla 15.</b> Personal rápido .....	52
<b>Tabla 16.</b> Personal colaborador .....	53
<b>Tabla 17.</b> Personal informado.....	54
<b>Tabla 18.</b> Seguridad.....	55
<b>Tabla 19.</b> Personal que transmite confianza .....	56
<b>Tabla 20.</b> Clientes seguros con su proveedor .....	57
<b>Tabla 21.</b> Personal amable.....	58
<b>Tabla 22.</b> Personal bien formado .....	59
<b>Tabla 23.</b> Empatía.....	60
<b>Tabla 24.</b> Atención individualizada al cliente .....	61
<b>Tabla 25.</b> Horario conveniente .....	62
<b>Tabla 26.</b> Atención personalizada de los colaboradores .....	63
<b>Tabla 27.</b> Preocupación por los intereses del cliente.....	64
<b>Tabla 28.</b> Comprensión de las necesidades del cliente.....	65
<b>Tabla 29.</b> Fidelización de clientes .....	66
<b>Tabla 30.</b> Recompensa.....	67
<b>Tabla 31.</b> Bonos por descuento.....	68
<b>Tabla 32.</b> Premios por el nivel de compras.....	69

<b>Tabla 33.</b> Servicios exclusivos .....	70
<b>Tabla 34.</b> Invitación a eventos .....	71
<b>Tabla 35.</b> Concierto .....	72
<b>Tabla 36.</b> Fiestas .....	73
<b>Tabla 37.</b> Ferias .....	74

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Calidad de servicio.....	38
<b>Figura 2.</b> Elementos tangibles .....	39
<b>Figura 3.</b> Equipamiento de aspecto moderno .....	40
<b>Figura 4.</b> Instalaciones agradables.....	41
<b>Figura 5.</b> Apariencia personal.....	42
<b>Figura 6.</b> Elementos tangibles atractibles .....	43
<b>Figura 7.</b> Fiabilidad .....	44
<b>Figura 8.</b> Cumplimiento de promesas.....	45
<b>Figura 9.</b> Interés en resolución de problemas .....	46
<b>Figura 10.</b> Realización del servicio a la primera .....	47
<b>Figura 11.</b> Conclusión en el plazo prometido.....	48
<b>Figura 12.</b> Ausencia de error .....	49
<b>Figura 13.</b> Capacidad de respuesta .....	50
<b>Figura 14.</b> Personal comunicativo .....	51
<b>Figura 15.</b> Personal rápido.....	52
<b>Figura 16.</b> Personal colaborador.....	53
<b>Figura 17.</b> Personal informado .....	54
<b>Figura 18.</b> Seguridad .....	55
<b>Figura 19.</b> Personal que transmite confianza.....	56
<b>Figura 20.</b> Clientes seguros con su proveedor.....	57
<b>Figura 21.</b> Personal amable .....	58
<b>Figura 22.</b> Personal bien formado .....	59
<b>Figura 23.</b> Empatía .....	60
<b>Figura 24.</b> Atención individualizada al cliente.....	61
<b>Figura 25.</b> Horario conveniente.....	62
<b>Figura 26.</b> Atención personalizada de los colaboradores .....	63
<b>Figura 27.</b> Preocupación por los intereses del cliente .....	64
<b>Figura 28.</b> Comprensión de las necesidades del cliente .....	65
<b>Figura 29.</b> Fidelización de clientes .....	66
<b>Figura 30.</b> Recompensa .....	67
<b>Figura 31.</b> Bonos por descuento .....	68
<b>Figura 32.</b> Premios por el nivel de compras .....	69

<b>Figura 33.</b> Servicios exclusivos.....	70
<b>Figura 34.</b> Invitación a eventos .....	71
<b>Figura 35.</b> Conciertos .....	72
<b>Figura 36.</b> Fiestas .....	73
<b>Figura 37.</b> Ferias.....	74

## **RESUMEN**

La Tesis titulada “Calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Chifa Asia E.I.R.L., Tarapoto periodo 2017”, se ha desarrollado con el objetivo de determinar la influencia que existe de la calidad de servicio en la fidelización de los clientes del Chifa Asia E.I.R.L, Tarapoto, periodo 2017, variables que fueron descritas de acuerdo a los aportes teóricos de Parasuraman citado por Gutierrez y Rubio (2009), para la variable de calidad de servicio y Barquero (2008), para la variable fidelización de cliente, apoyadas con los conocimientos adquiridos durante nuestros estudios universitarios, que ayudaron a que nuestra investigación se fundamente siendo nuestra investigación de nivel descriptiva correlacional, de esta manera procesar los datos obtenidos mediante la ayuda de herramientas estadísticas que ayudó a evaluar la calidad de servicio y la fidelización de cliente, lo que se llegó a la conclusión que la calidad de servicio influye de manera positiva en la fidelización de los clientes del Chifa Asia E.I.R.L, Tarapoto, periodo 2017.

Palabras claves: Calidad de servicio, fidelización de los clientes, influencia.

## **ABSTRACT**

The thesis entitled "Quality of service and its influence on customer loyalty of the chifa Asia E.I.R.L, Tarapoto period 2017", has been developed with the aim of determining the influence that exists in the quality of service in customer loyalty of the Chifa Asia E.I.R.L, Tarapoto, period 2017, variables that were described according to the theoretical contributions of Parasuraman cited by Gutierrez and Rubio (2009), for the variable of service quality and Barquero (2008), for the customer loyalty variable, supported with the knowledge acquired during our university studies, which helped our research to be based on our correlational descriptive level research, thus processing the data obtained through the help of statistical tools that helped to assess the quality of service and loyalty of client, what was concluded that the quality of service influences in a positive feedback on customer loyalty of Chifa Asia E.I.R.L, Tarapoto, period 2017.

Keywords: Quality of service, customer loyalty, influence.