



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE LOS CLIENTES DEL
CENTRO RECREACIONAL LAS GAMBUSINAS, SANTA EULALIA,
2017**

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

AUTORA

MENDEZ ROCHA, BEATRIZ

ASESORA

Dra. REY CÓRDOVA DE VELÁZQUEZ, NÉRIDA GLADYS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

2017



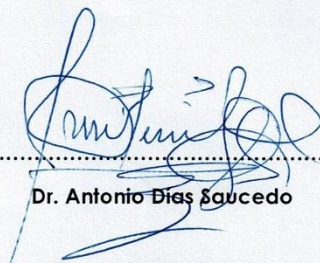
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS


Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

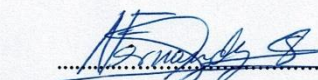
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **MENDEZ ROCHA BEATRIZ** cuyo título es: "**CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DE LOS CLIENTES DEL CENTRO RECREACIONAL LAS GAMBUSINAS, SANTA EULALIA, 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) diecisiete (letras).

Los Olivos, 14 de diciembre de 2017


.....
Dr. Antonio Díaz Saucedo
PRESIDENTE


.....
Dra. Nérida Rey Córdova de Velázquez
SECRETARIA


.....
Dr. Narciso Fernández Saucedo
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A Dios, por siempre iluminarme cuando me siento perdida y bendecirme en los buenos y malos momentos.

A mis padres, por todo el amor que sienten por sus hijos, y por ser mi motivación a terminar mis estudios, los amo.

A toda mi familia y amigos por sus consejos y buenos ánimos.

AGRADECIMIENTO

A Dios. A pesar de las dificultades siempre será una guía eterna para ser una mejor persona.

A mis padres por todo el apoyo que me brindaron, por querer siempre lo mejor para mí y mis hermanos.

A la Dra. Nérida Rey Córdova, que siempre mostró dedicación en sus alumnos, resolviendo nuestras dudas y aportando siempre en la investigación.

A la Mg. Petronila Liliana Mairena Fox por apoyarme cuando la necesitaba y por ser una maestra protectora, muchas gracias.

A todas las personas que contribuyeron en la culminación de mi carrera e investigación, por siempre mostrar un apoyo constante.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Beatriz Mendez Rocha, con DNI N° 76395976 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.

Lima, diciembre del 2017



Beatriz Mendez Rocha

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 LEALTAD DE LOS CLIENTES DEL CENTRO RECREACIONAL LAS GAMBUSINAS, SANTA EULALIA, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en administración.

La autora.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y lealtad de los clientes del centro recreacional Las Gambusinas, Santa Eulalia, 2017. Se utilizó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada, ya que se llevó a cabo el estudio al campo. Así mismo, se encontró una población de 400 personas al mes que adquirirían el servicio, reduciendo su cantidad por una muestra de 197 clientes al mes. Se utilizó la herramienta estadística Spss teniendo como estadístico a la correlación de Spearman, obteniendo el resultado de correlación positiva muy alta ($Rho=,998$), y las dimensiones. Se determinó que si existe relación entre calidad de servicio y lealtad de los clientes del centro recreacional.

Palabras clave: calidad de servicio, lealtad.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between quality of service and customer loyalty of the recreational center Las Gambusinas, Santa Eulalia, 2017. The quantitative approach, correlational descriptive level and applied type was used, since it was carried out out the study to the field. Likewise, a population of 400 people per month who purchased the service was found, reducing its quantity by a sample of 197 customers per month. The statistical tool Spss was used, having as a statistic the Spearman correlation, obtaining the result of very high positive correlation ($Rho = ,998$), and the dimensions. It was determined that there is a relationship between quality of service and loyalty of the clients of the recreational center.

Key words: quality of service, loyalty.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema	10
1.5. justificación del estudio	11
1.6. Hipótesis	12
1.7. Objetivo	12
II. MÉTODO	13
2.1. Diseño de investigación	13
2.2. Variables, operacionalización	14
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Métodos de análisis de datos	24
2.6. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
3.1. Estadística descriptiva	25
3.1.1. Distribución de frecuencia	25
3.2. Estadística inferencial	28
3.2.1. Prueba de normalidad	28
3.2.2. Prueba de hipótesis	29
IV. DISCUSIÓN	35

V.	CONCLUSIÓN	40
VI.	RECOMENDACIONES	41
VII.	REFERENCIAS	42
VIII.	ANEXOS	47
	A. MATRIZ DE CONSISTENCIA	47
	B. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	48
	C. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	49
	D. CARÁTULA FIRMADA	52
	E. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	53
	F. PORCENTAJE DE SIMILITUD TURNITIN	54
	G. AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	55
	H. FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable	19
Tabla N° 2: Alternativas del cuestionario	22
Tabla N° 3: Validación de expertos	22
Tabla N° 4: Baremos de confiabilidad	23
Tabla N° 5: Resumen de procesamiento de datos	23
Tabla N° 6: Resultado de alfa de Cronbach	23
Tabla N° 7: Tabla de frecuencia, dimensión 1	25
Tabla N° 8: Tabla de frecuencia, dimensión 2	25
Tabla N° 9: Tabla de frecuencia, dimensión 3	26
Tabla N° 10: Tabla de frecuencia, dimensión 4	26
Tabla N° 11: Tabla de frecuencia, dimensión 5	27
Tabla N° 12: Tabla de frecuencia, dimensión 6	27
Tabla N° 13: Resumen de procesamiento de casos	28
Tabla N° 14: Prueba de normalidad	28
Tabla N° 15: Cuadro de coeficiente de correlación	29
Tabla N° 16: Correlación de hipótesis general	30
Tabla N° 17: Correlación de hipótesis específica 1	31
Tabla N° 18: Correlación de hipótesis específica 2	32
Tabla N° 19: Correlación de hipótesis específica 3	33
Tabla N° 20: Correlación de hipótesis específica 4	34