



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA
FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
SANICENTER SAC. CHICLAYO, 2016”**

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

AUTORA:

SUSAN FIORELLA CASTRO RAMOS

ASESORA:

MAG. ANGELITA REQUENA FUENTES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

PERÚ 2017

RESUMEN

En esta investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente de la empresa SANICENTER S.A.C. de la ciudad de Chiclayo. Para ello se desarrolló una encuesta bajo la escala Likert dirigida hacia los clientes del establecimiento, con una muestra de 120 clientes, obteniéndose como resultado que si existe una relación directa entre las variables. De dicha relación el 14,2% se divide en un nivel promedio, con el 66,7% en un nivel alto.

Para el apoyo de la investigación se analizó la situación actual de la empresa con respecto al servicio que brinda, específicamente la sucursal ubicada en Av. Alfonso Ugarte N° 1259 – 1265 de la ciudad de Chiclayo.

Posterior a ello, se presenta el análisis estadístico chi – cuadrado, obtenidos con ayuda del software estadístico SPSS, arrojando que el coeficiente es de 97,395 y un p valor de 0,000 ($p < 0,5$) con un nivel de confianza del 95% que confirman la aceptación de la hipótesis planteada en la investigación: La calidad de servicio se relaciona directamente con la fidelización del cliente en la empresa SANICENTER de la ciudad de Chiclayo.

Palabras claves: Calidad, servicio, fidelización, clientes, Sanicenter S.A.C.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between quality of service and customer loyalty of the company SANICENTER S.A.C. Of the city of Chiclayo. To do this, a survey was developed under the Likert scale directed towards the customers of the establishment, with a sample of 120 clients, obtaining as a result that if there is a direct relationship between the variables. Of this ratio, 14.2% is seen at an average level, with 66.7% at a high level.

In order to support the investigation, the current situation of the company was analyzed with respect to the service provided, specifically the branch located at Av. Alfonzo Ugarte N° 1259 - 1265 of the city of Chiclayo.

After that, we present the chi - square statistical analysis, obtained with the help of the statistical software SPSS, showing that the coefficient is 97,395 and a p value of 0.000 ($p < 0.5$) with a 95% confidence level Confirm the acceptance of the hypothesis raised in the research: The quality of service is directly related to customer loyalty in the company SANICENTER of the city of Chiclayo.

Key words: Quality, service, loyalty, customers, Sanicenter S.A.C