



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO:**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES  
DE LA EMPRESA ADMICONTA ABC E.I.R.L. MOYOBAMBA  
PERÍODO 2015”**

---

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

**AUTOR:**

**JAIRO DELGADO LOZANO**

**ASESORA:**

**Dra. YOLANDA NAVARRO BARRERA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**MARKETING**

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2016**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Vocal

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico de manera muy especial a mis padres, quienes, con su apoyo incondicional y desinteresado, han contribuido enormemente a la realización de cada uno de los ciclos académicos de estudio en esta casa superior de formación profesional como es el “UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO” por los cuales he tenido que transitar con el firme y único objetivo de que hoy me vea en la realización profesional de mi persona, la misma que se consolida con la realización de mi tesis.

**El autor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a DIOS, porque es quien ha concedido vida y salud a todas las personas que de alguna u otra manera han cooperado y contribuido con mi desarrollo tanto personal como profesional durante todo el lapso de tiempo que estoy formándome en el salón de clases superiores y también dentro del ambiente del estudio contable ADMICONTA ABC E.I.R.L.

**El autor**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Jairo Delgado Lozano, con DNI N° 44992750, 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 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.

Moyobamba, diciembre del 2016.

---

Jairo Delgado Lozano

DNI N° 44992750

## PRESENTACIÓN

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de nuestra Universidad, y con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, sometemos a vuestro ilustrado criterio el presente informe de tesis titulado: ***“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA ADMICONTA ABC E.I.R.L. MOYOBAMBA PERIODO 2015”***, con la finalidad de recibir su visto bueno para la respectiva sustentación del mismo.

Moyobamba, Diciembre del 2016

**El autor**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	13
DEDICATORIA .....	14
AGRADECIMIENTO .....	15
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	16
PRESENTACIÓN .....	17
ÍNDICE .....	18
ÍNDICE DE TABLA .....	19
ÍNDICE DE FIGURAS .....	20
RESUMEN .....	21
ABSTRACT .....	22

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Calidad de servicio * exterior e imagen .....	46
Tabla 2. Calidad de servicio * equipos utilizados .....	47
Tabla 3. Calidad de servicio * trato.....	48
Tabla 4. Calidad de servicio * información .....	49
Tabla 5. Calidad de servicio .....	50
Tabla 6. Fidelización * calidad percibida del producto.....	51
Tabla 7. Fidelización * imagen del sector .....	52
Tabla 8. Fidelización * Calidad de punto de venta .....	53
Tabla 9. Fidelización .....	54
Tabla 10. Correlación entre fidelización y calidad de servicio .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la tabla 01 .....	46
Figura 2. Resultados de la tabla 02.....	47
Figura 3. Resultados de la tabla 03.....	48
Figura 4. Resultados de la tabla 04.....	49
Figura 5. Resultados de la tabla 05.....	50
Figura 6. Resultados de la tabla 06.....	51
Figura 7. Resultados de la tabla 07.....	52
Figura 8. Resultados de la tabla 08.....	53
Figura 9. Resultados de la tabla 09.....	54

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por nombre “**Calidad de Servicio y fidelización de los clientes de la Empresa ADMICONTA ABC E.I.R.L. Moyobamba periodo 2015**”, en el que se quiere determinar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de ADMICONTA ABC EIRL, que con apoyo de sus objetivos específicos se logró dicho fin, en el cual se utilizó el método inductivo debido de premisas particulares para concluir en una general, así como el diseño fue descriptivo correlacional, ya que no se manipularon ninguna de las variables, y únicamente se describieron tal cual están, así es como se describió la relación existente.

Se tomó como muestra a un total de 85 clientes, que mediante la aplicación de cuestionarios para la recolección de datos con la ayuda de los programas Excel y SPSS (Statidtical Package for Social Sciencies), se pudo determinar una regular calidad de servicio y una regular fidelización de los clientes.

Mientras que como producto de los resultados se muestra la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la empresa ADMICONTA ABC E.I.R.L. donde la primera influye en un 63% sobre la otra, lo cual permite aceptar la hipótesis planteada por la investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, fidelización, clientes.

## **ABSTRACT**

The present research work is named "Quality of Service and loyalty of the clients of the company ADMICONTA ABC E.I.R.L. Moyobamba period 2015 ", which seeks to determine the relationship between quality of service and customer loyalty of ADMICONTA ABC EIRL, which, with the support of its specific objectives, achieved this goal, in which the inductive method was used due to Of particular premises to conclude in a general, and the design was descriptive correlational, since they were not manipulated any of the variables, and only they were described as they are, this is how the existing relation was described.

A total of 85 clients were sampled, through the application of questionnaires for data collection with the help of the Excel and SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programs, it was possible to determine a regular quality of service and a regular Customer loyalty.

While as a result of the results the existence of a direct and significant relationship between the quality of service and the loyalty of the clients of the company ADMICONTA ABC E.I.R.L. Where the former influences 63% on the other, which allows to accept the hypothesis raised by the investigation.

Key words: Quality of service, loyalty and customers.