



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA BUSINESS WEB TECHNOLOGY
S.A.C, BREÑA, 2016”**

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

AUTORA

ANDREA IVONNE ORTIZ VILLARREAL

ASESOR

DR. VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA - PERU

AÑO 2016

Página de Jurado

DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO.
Presidente

DR. LESSNER AGUSTO, LEON ESPINOZA
Secretario

DR. ANTONIO, DIAZ SAUCEDO
Vocal

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación a mi padre Ivan y a mi madre Victoria, además a mis hermanas quienes me enseñan a ser perseverante y valiente, con ellos forme valores como la disciplina, honestidad, identidad, personalidad y carácter; también les dedico a todos mis profesores por haberme guiado en el camino del estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a Dios y a mi señor Jesucristo, a mis tres hermanas Patricia, Carmen y Lourdes por guiarme, cuidarme, siendo ellas mis mejores amigas, mis profesores de la Universidad por haberme inculcado el estudio a mi carrera de administración , mis amigos por su apoyo y consejos. Todos ustedes me ayudaron a seguir superándome, seguir adelante y ahora con este gran logro les digo que todo esfuerzo es recompensado. Muchas Gracias por todo, los amo mucho.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo ANDREA IVONNE ORTIZ VILLARREAL con DNI N° 47246370, 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, 04 de Julio del 2016.

Andrea Ivonne Ortiz Villarreal

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Fidelización del Cliente y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Business Web Technology SAC, Breña, 2016”, 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.

Andrea Ivonne Ortiz Villarreal

ÍNDICE

Página de Jurado.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN.....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS	2
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	5
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	12
1.6 OBJETIVOS.....	13
1.7 HIPÓTESIS.....	14
II.MÉTODO	14
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	14
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	15
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	17
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	18
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	20
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	20
III.RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	29
V.CONCLUSIÓN.....	35
VI.RECOMENDACIONES.....	36
VII.REFERENCIAS.....	37
VIII. ANEXOS.....	40
Instrumento de medición	40
Validación de los instrumentos	42
Matriz de consistencia.....	44

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la influencia entre la fidelización del cliente y la rentabilidad de la empresa Business Web Technology SAC, la población estuvo conformada por 64 clientes y la muestra estudiada fue de 55 clientes quienes fueron encuestados. Los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y con un cuestionario como instrumento, los mismos que fueron procesados mediante el programa SPSS, lográndose como resultado que exista influencia significativa entre la fidelización del cliente y la rentabilidad.

Palabras clave:

Fidelización del Cliente y Rentabilidad.

ABSTRACT

This thesis aimed to determine the influence between customer loyalty and profitability Web Technology Business SAC, the population consisted of 64 clients and the sample was 55 clients who were surveyed . Data were obtained through technical survey and a questionnaire as an instrument, they that were processed using the SPSS program , being obtained as a result there is significant influence between customer loyalty and profitability .

Keywords:

Customer Loyalty and Profitability.