



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACION DE LOS CLIENTES DEL CENTRO
RECREACIONAL VIVERO FORESTAL CHIMBOTE 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

FALCON SALINAS ANA MERCEDES

ASESOR:

MG. RANDALL MANOLO GUTIÉRREZ CHILCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

CHIMBOTE – PERÚ

(2018)

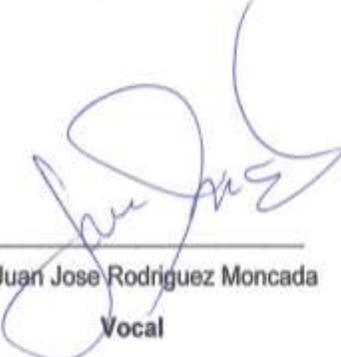
PÁGINA DEL JURADO



Mg. Randall Gutiérrez Chilca
Presidente



Mg. Cristian Urbina Suasnabar
Secretario



Mg. Juan José Rodríguez Moncada
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ana Mercedes Falcon Salinas con DNI N° 71989388 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.

Asimismo 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 Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2018



Falcon Salinas Ana Mercedes

Tesista

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y no dejarme morir en el intento, dándome salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Brenda Verónica.
Por haberme apoyado en todo momento, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Kenny.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por sus consejos, por el valor mostrado para salir adelante, sobre todo por su amor incondicional.

AGRADECIMIENTO

Mi total agradecimiento al Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca y Cristian Urbina Suasnabar por su asesoramiento para la realización de mi tesis.

A mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la “Universidad César Vallejo”, por sus enseñanzas y paciencia en este largo proceso de estudio.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda.

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 FIDELIZACION DE LOS CLIENTES DEL CENTRO RECREACIONAL VIVERO FORESTAL CHIMBOTE 2018”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de conformidad.

La autora.

RESUMEN

La presente investigación es de nivel correlacional, de diseño no experimental, donde el objetivo general es determinar la relación entre calidad de servicio y la fidelización de los clientes del Centro Recreacional “Vivero Forestal” Chimbote-2018; además de identificar el nivel alto de calidad de servicio con un 41% , el nivel alto de fidelización de los clientes con un 41% , se analizó la relación de la dimensión de competencia y la dimensión subjetiva con un nivel de significancia de 0.000, y la relación entre la dimensión solución de problemas y la dimensión objetiva con un nivel de significancia de 0.000. La población de este estudio fue infinita, la muestra estuvo conformada por 384 usuarios. Le técnica para la obtención de datos fue la encuesta, para lo cual se aplicó como instrumento el cuestionario, utilizando como modelo a Servqual. El análisis de datos fue procesado con el software estadístico, donde se utilizó la estadística correlacional con el Coeficiente de Pearson, los cuadros y gráficos, y la distribución de frecuencia según lo planteado en los objetivos de investigación. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que existe una correlación positiva por la variable calidad de servicio y la variable fidelización de los clientes, con un coeficiente de Pearson de 0.549 y una significancia de 0.000, lo cual significa mientras haya mayor calidad de servicio, mayor será la fidelización de los clientes del Centro.

Palabra clave: Calidad de servicio, fidelización de clientes, solución de problemas, competencia.

ABSTRACT

The present investigation is of correlational level, of non experimental design, where the general objective is to determine the relation between quality of service and the loyalty of the clients of the Recreational Center "Vivero Forestal" Chimbote-2018; In addition to identifying the high level of service quality with 41%, the high level of customer loyalty with 41%, the relationship between the competence dimension and the subjective dimension was analyzed with a level of significance of 0.000, and the relationship between the problem solving dimension and the objective dimension with a level of significance of 0.000. The population of this study was infinite, the sample consisted of 384 users. The technique for obtaining data was the survey, for which the questionnaire was applied as an instrument, using Servqual as a model. The data analysis was processed with the statistical software, where correlational statistics were used with the Pearson coefficient, the tables and graphs, and the frequency distribution according to what was stated in the research objectives. Among the main conclusions was that there is a positive correlation for the quality of service variable and the customer loyalty variable, with a Pearson coefficient of 0.549 and a significance of 0.000, which means as long as there is a higher quality of service, it will be the loyalty of the clients of the Center.

Keyword: Quality of service, customer loyalty, problem solving, competence, subjective, objective.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
II. METODO	24
2.1. Diseño de Investigación	24
2.2. Operacionalización de variables	26
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Métodos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIONES	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	50
VIII. ANEXOS	54