



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La calidad de servicio y la fidelización de clientes en la empresa G&J
inversiones paraíso S.A.C, Callao 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Miluska Huamanchumo Bernal (ORCID: 0000-0001-8022-4415)

ASESOR:

Mg. Luis Enrique Dios Zarate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a DIOS por su infinita misericordia, a mis Padres por creer y confiar en mi perseverancia y a mis adoradas hijas para que sigan el ejemplo de la dedicación y lucha diaria

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por iluminarme siempre, a mis padres por el apoyo incondicional a mis hijas por la comprensión de los días de ausencia, a mis maestros por la paciencia y en especial a nuestro asesor porque gracias a su enseñanza se culminó satisfactoriamente el trabajo de investigación siendo fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

Página Del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PAGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I.INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	18
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	18
2.2 Operacionalización de variables.....	18
2.3 Población, muestra y muestreo.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	22
2.6 Métodos de análisis de datos.....	22
2.7 Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS	24
3.1 Análisis Descriptivo	24
3.2 Prueba de Hipótesis.....	26
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIÓN	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Distribución de la muestra de la empresa G&J Inversiones paraíso S.A.C.	20
Tabla 2 Validación de expertos	21
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de la calidad de servicio	22
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de fidelización del cliente.....	22
Tabla 5 Niveles de percepción de la Variable Independiente	24
Tabla 6 Niveles de percepción de la Variable Dependiente.....	25
Tabla 7 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis generales	26
Tabla 8 Prueba de X^2 –H. G.....	27
Tabla 9 Dimensiones de la Variable Independiente	57
Tabla 10 Dimensiones de la Variable Dependiente.....	58
Tabla 11 Prueba de HE - Tangibilidad	59
Tabla 12 Prueba de X^2 –H. E.	60
Tabla 13 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específicas.....	61
Tabla 14 Prueba de X^2 –H. E.	62
Tabla 15 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específicas.....	63
Tabla 16 Prueba de X^2 –H. E.	64
Tabla 17 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específicas.....	65
Tabla 18 Prueba de X^2 –H. E.	66
Tabla 19 Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis específicas.....	67
Tabla 20 Prueba de X^2 –H. E.	68

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
<i>Figura 1:</i> Niveles de percepción de la Variable Independiente	24
<i>Figura 2:</i> Cálculo del Chi – cuadrado crítico y el p-valor	28
<i>Figura 3</i> Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente	57
<i>Figura 4.</i> Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente.	58
<i>Figura 5.</i> Cálculo del Chi Cuadrado crítico y el p-valor.....	61
<i>Figura 6.</i> Cálculo del Chi cuadrado crítico y el p-valor	63
<i>Figura 7.</i> Cálculo del Chi-cuadrado crítico y el p-valor	65
<i>Figura 8.</i> Cálculo del Chi-cuadrado crítico y el p-valor	67
<i>Figura 9:</i> Cálculo del Chi-cuadrado crítico y el p-valor.....	69

RESUMEN

El presente informe, tiene como título “La Calidad de servicio y la fidelización de clientes en la empresa G&J inversiones paraíso, Callao 2019” donde se divide en las siguientes partes:

En la parte I, se halla la introducción que contiene la realidad problemática, seguida de los trabajos correspondientes a las variables de estudio, teorías relacionadas a las variables, la formulación de las interrogantes, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos.

En la parte II se encuentra el método, en donde se ve que la metodología a utilizar es cuantitativa, descriptiva no experimental de corte transversal. En este informe la población no es definida se considera a los clientes que se hospedan en ese momento ya que sus clientes son no determinados utilizaremos el muestreo probabilístico sistemático dando como resultado dio una muestra de 38 clientes. El instrumento a utilizar fue la encuesta donde la calidad de servicio se basó en un cuestionario de 22 preguntas y la fidelización de 35 preguntas.

En la parte III se encuentran los resultados donde el método de análisis de datos a utilizar fue el software SPS 25 comprobando la hipótesis mediante la prueba de correlación de chi cuadrado sosteniendo que las variables de estudio son estadísticamente significativas, lo que sugiere que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente en la empresa G&J Inversiones paraíso S.A.C. CALLAO 2019.

En la parte IV se vio la discusión de resultados se confirma que el resultado del valor de Chi cuadrado, es $X^2_C = 10.973 < X^2_t = 3,8415$, con el, 95%, de nivel de confianza y 1 grados de libertad, aceptándose la hipótesis alterna H_A y se rechazándose la nula H_0 proporciona el valor de $P - \text{valor} = 0.001 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$.

La parte V son las conclusiones de la investigación y las VI son las recomendaciones. Siendo la parte VII las referencias bibliográficas seguidas por los anexos de estudio.

Palabra clave: calidad, fidelización.

ABSTRACT

This report is entitled "Quality of service and customer loyalty in the company G&J Inversiones Paradise, Callao 2019" where it is divided into the following parts:

In part I, there is the introduction that contains the problematic reality, followed by the work corresponding to the study variables, theories related to the variables, the formulation of the questions, the justification of the study, the hypotheses and the objectives.

In part II is the method, where it is seen that the methodology to be used is quantitative, non-experimental descriptive of cross-section. In this report, the population is not defined. The clients that are staying at that time are considered since their clients are not determined. We will use systematic probabilistic sampling, resulting in a sample of 38 clients. The instrument to use was the survey where the quality of service was based on a questionnaire of 22 questions and the loyalty of 35 questions.

In part III are the results where the data analysis method to be used was the SPSS 25 software, checking the hypothesis by means of the chi-square correlation test, maintaining that the study variables are statistically significant, which suggests that there is a relationship Direct between quality of service and customer loyalty in the company G&J Inversiones Paradise SAC CALLAO 2019.

In part IV, the discussion of results was seen confirming that the result of the Chi-square value is $\chi^2 = 10.973 < \chi^2_t = 3.8415$, with 95% confidence level and 1 degrees of freedom, accepting the alternate hypothesis H_A and rejecting the null H_0 provides the value of P - value = 0.001 < 0.05, with significance level $\alpha = 0.05$. Part V are the research findings and the VI are the recommendations. Part VII being the bibliographic references followed by the study annexes.

Keyword: quality, loyalty.