



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Ventaja competitiva y fidelización de clientes de la pollería Betty,
Callao, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORES:

Guillén Leyva, Juan Benjamín (ORCID: [0000-0002-0482-0087](https://orcid.org/0000-0002-0482-0087))

Hernández Chauca, Julissa Alexandra (ORCID: [0000-0001-7399-7719](https://orcid.org/0000-0001-7399-7719))

Pérez Medrano, Katherine Vanessa (ORCID: [0000-0002-6044-1081](https://orcid.org/0000-0002-6044-1081))

ASESORA:

MSc. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: [0000-0001-9402-5601](https://orcid.org/0000-0001-9402-5601))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA:

Dedico este trabajo a mi madre Teresa que nunca dejó de creer en mí y en brindarme su apoyo en todo este proceso.

PÉREZ MEDRANO, Katherine Vanessa

Dedico este trabajo a mis padres, Diana y Miguel, que siempre me motivaron a seguir investigando y a mi amiga Sheila que me inspira con cada una de sus ideas.

GUILLÉN LEYVA, Juan Benjamín

El presente trabajo le dedico a mis padres; Alex Hernández Ramos y Carmen Chauca Salvador, a quien le debo todo lo que tengo en esta vida.

HERNÁNDEZ CHAUCA, Julissa Alexandra

AGRADECIMIENTO:

Gracias a Dios por darnos la oportunidad de vivir y seguir estudiando nuestra carrera profesional, sabiendo que todo es por y para él.

A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, desde que tomamos la decisión de esta carrera hasta el día de hoy.

Finalmente, a nuestra querida asesora, Petronila Mairena por su guía y entrega incondicional que sirvieron de suma ayuda a elaborar este trabajo de investigación. Gracias por su confianza, paciencia y conocimientos durante el ciclo universitario.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	2
2.1. Diseño y tipo de investigación.....	7
2.2. Operacionalización de variables.....	8
2.3. Población y muestra.....	9
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	9
2.5. Procedimientos.....	11
2.6. Análisis de datos.....	11
2.7. Aspectos éticos.....	12
III. RESULTADOS.....	13
3.1. Análisis descriptivo de los resultados estadísticos.....	13
3.2. Prueba de hipótesis.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES.....	20
VI. RECOMENDACIONES.....	21
REFERENCIAS.....	22
ANEXOS.....	25

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la ventaja competitiva y la fidelización de clientes de la pollería Betty del distrito de Callao, 2019. Se tuvo una muestra probabilística de 100 personas, los datos se obtuvieron utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 15 ítems, se procesaron los datos mediante el método estadístico y el uso del programa SPSS 24; el método de la investigación fue hipotético – deductivo con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo aplicado – descriptiva y el diseño es no experimental – transversal; lográndose como resultado que existe correlación positiva muy alta (0.977) entre las variables ventaja competitiva y fidelización de clientes.

Palabras clave: ventaja competitiva, fidelización de clientes, rentabilidad, diferenciación.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between competitive advantage and customer loyalty at Betty Pollery in the district of Callao, 2019. We had a probabilistic sample of 100 people, the data were obtained using the survey technique through a Likert type questionnaire of 15 items, the data were processed through the statistical method and the use of the SPSS 24 program; the research method was hypothetical - deductive with a quantitative approach, correlational level, applied - descriptive type and the design is non-experimental - transverse; achieving as a result that there is very high positive correlation (0.977) between the variables competitive advantage and customer loyalty.

Keywords: competitive advantage, customer loyalty, profitability, differentiation.