



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio y Fidelización de los clientes de la Empresa “El Lobo” en la Provincia de Pacasmayo, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Ocón Chavesta, Rosa (ORCID: 0000-0002-9512-9688)

ASESORA:

Mg. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHEPÉN – PERÚ

2020

Dedicatoria

La siguiente tesis va dedicado a aquellas personas quienes me apoyaron en la elaboración de la misma, en especial, a mi familia, quienes fueron mis pilares y me brindaron motivación para no rendirme.

A los clientes de la empresa El Lobo, quienes fueron partícipes de esta investigación.

Agradecimiento

Agradecer a Dios en primer lugar por iluminarme en el camino y en el proceso de elaboración de la investigación.

También a los docentes de la Universidad César Vallejo, los cuales, me ayudaron y me asesoraron brindándome sus criterios para poder mejorar, gracias por su apoyo y su entrega.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variable y Operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
V. DISCUSIONES.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXO.....	50

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis de la normalidad	24
Tabla 2 Análisis de la correlación de las variables	25
Tabla 3 Nivel de calidad de servicio a los clientes de la empresa "EL LOBO" en la provincia de Pacasmayo 2020.	26
Tabla 4 Nivel de fidelización de los clientes de la empresa "EL LOBO" en la provincia de Pacasmayo 2020	27
Tabla 5 Relación entre la dimensión Tangibilidad y la Fidelización de los clientes de la empresa "EL LOBO" de la provincia de Pacasmayo 2020.	28
Tabla 6 Relación entre la dimensión Fiabilidad al Cliente y la Fidelización de los clientes de la empresa "EL LOBO" de la Provincia de Pacasmayo, 2020.	29
Tabla 7 Relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Fidelización de los clientes de la empresa "EL LOBO" de la Provincia de Pacasmayo, 2020.	30
Tabla 8 Relación entre la dimensión Seguridad y la Fidelización de los clientes de la empresa "EL LOBO" de la Provincia de Pacasmayo, 2020.	31
Tabla 9 Relación entre la dimensión Empatía con el cliente y la Fidelización de los clientes de la empresa "EL LOBO" de la Provincia de Pacasmayo, 2020.	32

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de calidad de servicio a los clientes de la empresa "EL LOBO" en la provincia de Pacasmayo 2020	26
Figura 2 Nivel de fidelización de los clientes en la empresa "EL LOBO" en la provincia de Pacasmayo 2020.	27

Resumen

La presente investigación titulada Calidad de servicio y fidelización de los clientes de la empresa “El Lobo” en la Provincia de Pacasmayo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre ambas variables. La metodología de la investigación ha considerado que es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio conformada por los ciudadanos de Pacasmayo, la muestra conformada por 167 clientes. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario siendo validado por 3 expertos y procesado en el programa SPSS V26. Se evidencia que existe relación directa y significativa; obteniéndose mediante un nivel de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0,682), con un nivel bilateral de (0,000) menor al 5%. Se concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables “calidad de servicio y fidelización de los clientes” en la empresa “El Lobo” en la provincia de Pacasmayo, 2020.

Palabras claves: Calidad de servicio, fidelización del cliente.

Abstract

The present thesis entitled Quality of service and customer loyalty of the company " El Lobo" in the Province of Pacasmayo, had as its main objective to determine the relationship between both variables. The research methodology has been considered to be applied, quantitative approach, non-experimental design and cross-sectional. The study population made up of the citizens of Pacasmayo, the sample made up of 167 clients. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, being validated by 3 experts and processed in the SPSS V26 program. It is evident that there is a direct and significant relationship; being obtained by means of a level of Spearman's Rho correlation coefficient of (0.682), with a bilateral level of (0.000) less than 5%. It was concluded that there is a significant relationship between both variables " quality of service and customer loyalty " in the company "El Lobo" in the province of Pacasmayo, 2020.

Keywords: Quality of service, customer loyalty.