

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Calidad de servicio y fidelización de clientes en la  
empresa Entel en Chimbote 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor**

Collantes Campos, Blanca Melissa

Chimbote – Perú  
2018

## ABSTRACT

La presente investigación se realizó en la empresa Entel en Chimbote, su propósito fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la fidelización de clientes, corresponde a un diseño de investigación no experimental de corte transversal, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional. La población objeto de la investigación fueron los pobladores del distrito de Chimbote de ambos sexos; entre las edades de 20 a 65 años que acudieron a la empresa Entel, obtuvimos una población de 400 clientes durante 5 días; siendo la muestra de 196 clientes. Se obtuvo como resultado que existe relación entre las variables calidad de servicio y fidelización de clientes, tal como indica la técnica análisis estadístico Chi cuadrado, el valor de (p) es menor de alfa, en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.