

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**LA GESTIÓN DE OPERACIONES Y FIDELIZACIÓN DE LOS  
CLIENTES EN EMPRESA INKA TRAYLERS S.R.L., LIMA 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
GESTION ESTRATEGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES  
ACENCIONA EMILIANA GALLARDO GAGO  
POLICARPO NOE VILCHEZ MATOS**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la Gestión de operaciones se relaciona en la fidelización de los clientes de Inka Trailers S.R.L., Lima 2018. La investigación es de tipo básico, paradigma positivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y correlacional. La población y muestra fue 52 trabajadores. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0.927; 0.946. Los resultados con respecto a la variable “Gestión de las Operaciones”, el 55.77% de los encuestados manifestaron que el control de calidad de insumos se encuentra en un nivel óptimo, el 59.62% de los encuestados manifestaron que el nivel de implementación se encuentra en un nivel óptimo, el 73,08% de los encuestados consideran que la gestión de talento se encuentra en un nivel óptimo. Por otro lado, con respecto a la variable “Fidelización del cliente”, el 65,38% de los encuestados consideran que el producto de calidad se encuentra en un nivel óptimo, el 63,48% de los encuestados consideran que el cumplimiento de plazo de entrega se encuentra en un nivel óptimo, el 67,31% consideran que la satisfacción del cliente se encuentra en un nivel óptimo. Finalmente, a través del estadístico Spearman se halló una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,766$ ), entre las variables en estudio, por lo que se puede afirmar que la Gestión de operaciones se relaciona en la fidelización de los clientes de la empresa Inka Trailers S.R.L., Lima 2018.

Palabras claves. *Gestión de operaciones, fidelización, Producto de calidad, Cumplimiento de plazo y Satisfacción.*