

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y FIDELIZACIÓN EN LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES TOLLE’S E.I.R.L, CHINCHA, ICA 2021”**

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

MORALES LOAYZA ADELINA MAGALI

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

CHINCHA – PERÚ

2022

RESUMEN

La investigación tiene como título: “Satisfacción del cliente y fidelización en la empresa Distribuciones Tolle’s E.I.R.L, Chincha, Ica, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación satisfacción del cliente y fidelización en la empresa Distribuciones Tolle’s E.I.R.L, Chincha, Ica, 2021. La metodología de la investigación fue de tipo básica, no experimental, básica de corte transversal, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo. La población censal estuvo conformada por 55 clientes de la empresa Distribuciones Tolle’s E.I.R.L; se aplicaron dos cuestionarios sobre la satisfacción del cliente y fidelización, los cuales fueron adaptados por la investigadora y cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y fiabilidad. Se utilizó la prueba de rho spearman cuyo resultado fue la satisfacción del cliente se relaciona con la fidelización de cliente, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,693 y p-valor 0,000).

Palabras claves: Satisfacción, fidelización, cliente, calidad.