



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;  
denominada:**

**“calidad del servicio y fidelización de clientes  
en la cámara de comercio y producción de  
Iambayeque - Chiclayo”.**

**AUTORES:**

**Bach. MARIA YSABEL CARPIO ZULOETA.**

**Bach. DUBAL JIMENEZ ABAD.**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2011**

## **RESUMEN**

La presente investigación es de tipo Descriptiva, analítica y Propositiva, mediante la cual, se analizaron hechos y procesos observados en la realidad para medirlos independientemente, diagnosticar lo que se investiga y así responder al porqué de la problemática resaltante y cómo se originó, además de contribuir con la propuesta sistemática que dé solución a dicha problemática.

En esta investigación se realizó un análisis detallado de la actual situación de la empresa, en cuento al servicio que brinda sobre todo a sus asociados y su influencia en la fidelización de los mismos; identificando que existen deficiencias en la calidad de su servicio; conllevándonos a proponer estrategias de mejora en la calidad del servicio que los trabajadores le brindan a los socios y de esta manera crear una cultura de lealtad entre socio-empresa, incurriendo en el incremento y sostenibilidad de los socios en el tiempo en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque; reflejándose en un clima de satisfacción entre socio-trabajador-empresa.

