



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución
Educativa n° 80892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Castillo Reyes, Elizabeth

ASESOR:

Mg. Aguilar Aragón, Nancy

Mg. Ugarriza Gross, Gustavo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO– PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia.
Presidente

Mg. Baltodano Nontol, Luz Alicia
Secretaria

Mg. Caballero Mujica Waldo
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y salud para poder cumplir mis metas, por no dejarme vencer por guiarme e iluminar mi camino y no dejarme sola en los momentos más difíciles que me ha tocado vivir.

A mi madre: Reyes Riveros
Rosa por apoyo incondicional,
amor, paciencia por enseñarme
a luchar por los sueños y nunca
darse por vencidos.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud y profundo aprecio a:

Dios, por darme la vida y permitirme culminar esta etapa de mi vida, por guiar mis actos y hacerme sentir que todo se puede alcanzar en esta vida si haces lo correcto y luchas por lo que quieres.

A mi alma mater la Universidad César Vallejo que me recibió en sus aulas para poder culminar esta etapa tan importante para mí y mi familia.

A mi familia que en todo momento me dio su apoyo moral para seguir en esta lucha de perseverancia para ser una buena profesional.

Al Mg. Gustavo Ugarriza Gross y a mis asesores Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia, Mg. Baltodano Nontol, Luz Alicia, Mg. Caballero Mujica Waldo, por su importante aporte y participación activa en el proyecto y desarrollo de mi tesis y al director Fernando Cavero Sáenz de la institución educativa.

No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado el surgimiento de una sólida amistad.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, yo Elizabeth Castillo Reyes identificada con DNI N° 42444879 tras haber elaborado la tesis denominada:

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo, declaro que la presente investigación está elaborada íntegramente por la autora y que, por lo tanto, no existe plagio de ninguna naturaleza, del mismo modo confirmo que toda la información y documentación que se ha recabado, son auténticos y veraces, no existiendo en ellos copia parcial o total de otros trabajos de investigación presentados con anterioridad por otras personas o instituciones.

Del mismo modo, dejo constancia que se han respetado las reglas de derecho de autor, identificando debidamente las citas de cada autor y haciendo su referencia en el presente trabajo de investigación.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información y/o documentación presentada, sometiéndome a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo a publicar en caso lo considere conveniente la presente investigación.

Trujillo, Julio del 2017

Elizabeth Castillo Reyes
DNI: 42444879

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente de la Institución Educativa n° 80892 Los Pinos de la Ciudad de Trujillo, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	11
I. Introducción	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.	20
1.5 Justificación del estudio.....	20
1.6 Hipótesis.....	22
1.7 Objetivos	23
MÉTODO	24
II.Método.....	25
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Diseño de investigación	25
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
RESULTADOS.....	30
III.Resultados.....	31
DISCUSIÓN	41
IV. Discusión.....	42
CONCLUSIONES.....	46
V. Conclusiones.....	47

RECOMENDACIONES	49
VI. Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
VII. Referencias Bibliográficas	52
ANEXOS	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general el determinar que existe relación entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente en la institución educativa n°80892 Los Pinos de la ciudad de Trujillo año 2017. la investigación es de tipo correlacional con enfoque no experimental. El estudio se utilizó una encuesta como técnica de recolección de información su muestra es cualitativa finita representada por 168 padres de familia de la institución educativa nivel primario. Los datos recogidos fueron procesados, tabulados y graficados utilizando el programa Excel y como conclusión general de acuerdo al coeficiente de spearman con un valor de 0.693 que existe una relación alta (directa) entre las variables Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente afirmando que mientras la institución brinde una buena calidad de servicio los padres de familia estarán más fidelizados con la institución

Palabras clave: Calidad de Servicio, Fidelización del Cliente.

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine that there is a relationship between the quality of service and customer loyalty in educational institution n ° 80892 Los Pinos de la ciudad de Trujillo year 2017. The research is of a correlational type with a non-experimental approach. The study used a survey as a technique for collecting information. Its sample is qualitative finite represented by 168 parents of the educational institution primary level. The data collected were processed, tabulated and plotted using the Excel program and as a general conclusion according to the Spearman coefficient with a value of 0.693 that there is a high (direct) relationship between the Quality of Service and Customer Loyalty variables stating that while The institution provides a good quality of service, the parents will be more loyal to the institution

Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty.