



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Calidad de servicio y la fidelización del cliente en la Institución  
Educativa Privada Arquímedes”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Darío Trejo Celis

**ASESOR:**

Mg. Jesús Romero Pacora

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**LIMA - PERU**

**AÑO 2017**

**Página del Jurado**



---

Mg. Oscar Salas Quintos

**Presidente**



---

Mg. Lupe Graus Cortez

**Secretaria**



---

Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar ésta investigación en especial a Dios por su gran protección y su apoyo para poder prevalecer ante las adversidades; a mi Padre, por ser el más grande ejemplo a seguir, por su lucha en mi familia, por la confianza otorgada y el impulso que me brinda para sobresalir, y a mi hermana por apoyar a diario mi gran sentir por el estudio y la oportunidad por la educación; por la comprensión y el amor que me ofrecen. A todas mis amistades, sobre todo a los docentes de la universidad que brindaron su apoyo y confianza a un humilde servidor para la realización de éste, su trabajo. Gracias.

## **Agradecimiento**

Debo rendir sincero agradecimiento a todos los profesores que apoyaron el desarrollo de esta investigación, que sin necesidad ni exigencia, colaboraron con sus conocimientos la instrucción y preparación de este trabajo; mis más cordiales reconocimientos por su predisposición y entendimiento en el transcurso de mi vida universitaria. De la misma manera, agradezco a las personas magnificas y leales que conocí por su amistad sincera. Y agradezco con gran sentir al guiador de mis pasos que ante la adversidad dio empuje a cumplir mis propósitos. Sin más que decir: "Todo lo puedo en Dios, Él siempre camina conmigo".

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Darío Trejo Celis con DNI N° 48598856, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de mayo del 2017



Dario, Trejo Celis

## Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo Presento Ante Ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en la Institución Educativa Privada Arquímedes”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Atte,



Darío, Trejo Celis

## INDICE

<b>I.- Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Trabajos Previos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Teorías Relacionadas al Tema .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Formulación del Problema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.5 Justificación del Estudio .....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Hipótesis .....</b>	<b>17</b>
<b>1.7 Objetivo .....</b>	<b>17</b>
<b>II.- Método .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Diseño de Investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Variables, Operacionalización .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 Población y Muestra .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y     Confiabilidad .....</b>	<b>21</b>
<b>2.5 Métodos de Análisis de Datos .....</b>	<b>26</b>
<b>2.6 Aspectos Éticos .....</b>	<b>26</b>
<b>III.- Resultados .....</b>	<b>27</b>
<b>IV.- Referencias .....</b>	<b>43</b>
<b>V.- Anexos .....</b>	<b>46</b>

## RESUMEN

El presente estudio titulado: Calidad de Servicio y la Fidelización del Cliente en la Institución Educativa Privada Arquímedes, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Calidad de Servicio y la Fidelización del cliente en la I.E. Privada “Arquímedes”.

La investigación fue aplicada correlacional de tipo descriptivo, bajo un diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo, en donde la muestra a estudiar estuvo constituida por 74 padres de familia o apoderados de los alumnos, quienes son clientes de la I.E. Privada “Arquímedes”; para los cuales se creó dos instrumentos de medición tipo cuestionario, para la primera variable calidad de servicio y la segunda variable Fidelización del cliente. La técnica utilizada fue una encuesta y estuvo medida por medio de la escala graduada de Likert con una creación de 30 ítems para la variable 1 y 30 ítems para la variable 2, siendo en su totalidad un máximo de 60 ítems.

En vista a los resultados se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la fidelización del cliente, establecidos en la prueba estadística Rho de Spearman, encontrándose una correlación fuerte de 0.854 a un nivel de significancia de 0.000(Bilateral). Por lo que, se corroboró la hipótesis y objetivo planteado en el estudio. Por otro lado, es recomendable dar importancia a cada una de las variables y dimensiones inmersas en la investigación, puesto que, un desarrollo equitativo de éstas aumenta el potencial de la entidad en mejoras de la calidad, que implementadas en el otorgamiento del servicio favorece a una fidelización de los usuarios alcanzando identificación y compromiso en ellos, y captación en otros.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio, Fidelización, Usuario.



## ASBTRACT

The objective of this study entitled Quality of Service and Customer Loyalty in the Arquímedes Private Educational Institution, San Juan de Lurigancho, 2017, was to establish the relationship between Quality of Service and customer loyalty in the I.E. Private "Arquímedes".

The research was applied correlational descriptive, under a non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach, where the sample to be studied was constituted by 74 parents or parents of students, who are clients of the I.E. Private "Archimedes"; For which two questionnaire-type measurement instruments were created, for the first quality of service variable and the second customer loyalty variable. The technique used was a survey and it was measured by means of the graduated scale of Likert with a creation of 30 items for variable 1 and 30 items for variable 2, being in its totality a maximum of 60 items.

In view of the results it was concluded that there is a positive relationship between quality of service and customer loyalty, established in the Spearman Rho statistical test, with a strong correlation of 0.854 at a significance level of 0.000 (Bilateral). Therefore, the hypothesis and objective set forth in the study was corroborated. However, it is advisable to give importance to each of the variables and dimensions immersed in the investigation, since, an equitable development of these increases the potential of the entity in quality improvements, that implemented in the granting of the service favors a Loyalty of users reaching identification and commitment in them, and recruitment in others.

**Key words:** Quality of Service, Loyalty, User.