



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Calidad de servicio y su relación con la atención al cliente en el colegio  
Niño Jesús - SMP- 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

VÁSQUEZ HUAMÁN, MAYRA TATIANA

**ASESOR**

DR. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

**Año 2017**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

PRESIDENTE

.....  
Dr. FERNANDEZ SAUCEDO, NARCISO

SECRETARIO

.....  
JIMÉNEZ CALDERÓN CÉSAR EDUARDO

VOCAL

## DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a Dios, a mis padres James Vásquez e Isabel Huamán y a mis seres queridos que desde el primer día de clases me han apoyado en todo sentido.

#### AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros, el Dr. Costilla Castillo y el Dr. Díaz Saucedo por haberme brindado tantos conocimientos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo VÁSQUEZ HUAMÁN, Mayra Tatiana con N° 70507922, 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, 29 de Noviembre del 2017

VÁSQUEZ HUAMÁN, Mayra Tatiana

Nombres y Apellidos del tesista

## 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 su relación con la atención al cliente en el colegio Niño Jesús - SMP- 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

### PÁGINAS PRELIMINARES

<b>Página del Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaracion de Autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	11
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	15
1.4. Formulación del Problema	24
1.5. Justificación del Estudio	24
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>27</b>
2.3. Diseño de Investigación	27
2.4. Método de la investigación	27
2.5. Enfoque de la Investigación	27
2.6. Variables, Operacionalizacion	28
2.7. Población y muestra	29
2.8. Técnica e Instrumento de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	30
2.9. Métodos de análisis de datos	31
2.10. Aspectos Éticos	31
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>32</b>
3.1. Análisis Descriptivo de los Resultados	32
3.2. Prueba de Hipótesis	35
3.2.1. Hipótesis de Normalidad	35
3.2.2. Prueba de hipótesis general	36
3.2.3. Prueba de hipótesis específicas	37

IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSION	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	47

### **Lista de Tablas**

Tabla 1.	Coeficiente de alpha de cronbach	32
Tabla 2.	Acción de ventas	33
Tabla 3.	Estimulo de los clientes	33
Tabla 4.	Cientes Leales	34
Tabla 5.	Comunicación	34
Tabla 6.	Buenas Relaciones	35
Tabla 7.	Transmisión de Información	35
Tabla 8.	Prueba de Normalidad	36
Tabla 9.	Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis General)	38
Tabla 10.	Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis Especifica 1)	39
Tabla 11.	Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis Especifica 2)	40
Tabla 12.	Prueba de Rho de Spearman (Hipótesis Especifica 3)	41

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, con título "Calidad de servicio y su relación con la atención al cliente en el colegio Niño Jesús - S.M.P – 2017" tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el colegio Niño Jesús - S.M.P - 2017. La investigación obedece al tipo aplicativo, diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo correlacional; con una población que comprende a 104 padres de familia y una muestra que es de 82 padres de familia a quienes se les aplicó una encuesta, luego del procesamiento de los datos en el spss y la contrastación de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman nos arrojó el siguiente resultado, se rechaza la hipótesis general así mismo en la prueba de Rho de Spearman nos indica que existe una correlación negativa baja; llegando a la siguiente conclusión, se acepta la hipótesis nula es decir, la calidad de servicio no se relaciona con la atención al cliente.

Palabras Claves: Servicio, Calidad, atención, cliente.

## ABSTRACT

This research work, entitled "Quality of service and its relationship with customer service at the Niño Jesús school - SMP - 2017" had as a general objective to determine the relationship of quality of service with customer service at school Niño Jesús - SMP - 2017. The research is based on the application type, non-experimental cross-sectional design and a correlational descriptive level; with a population that includes 104 parents and a sample of 82 parents who were given a survey, after processing the data in the spss and testing the hypothesis using the Spearman correlation coefficient we throw the following result, we reject the general hypothesis likewise in the Rho test Spearman indicates that there is a low negative correlation; arriving at the following conclusion, the null hypothesis is accepted that is, the quality of service is not related to customer service.

Key words: Service, Quality, customer service