

## **RESUMEN**

La presente tesis considera como objetivo general, determinar el grado de influencia de la calidad del servicio educativo en la satisfacción y lealtad de los clientes de la Institución Educativa Privada Technology Schools (I.E.P. Technology Schools). La investigación es de tipo descriptivo – correlacional y tiene un diseño no experimental, transeccional y correlacional. La técnica primaria, que se utiliza en este estudio, es la encuesta y tiene como instrumento el cuestionario. Los cuestionarios fueron elaborados tomando en cuenta cada una de las variables y por ende sus indicadores. La muestra empleada es de 216 apoderados o tutores legales (clientes). Los resultados que se obtuvieron en cuanto al grado de relación entre las variables son los siguientes: (1) la calidad del servicio educativo está, directamente, relacionada con la satisfacción que experimenta el apoderado o tutor legal; y (2) la calidad del servicio educativo está, fuertemente, relacionada de manera significativa con la lealtad del apoderado o tutor legal. Las conclusiones a las que se llegaron, luego de la realización del presente estudio son los siguientes: (1) existe una relación positiva y muy alta entre la variable calidad del servicio educativo y la variable satisfacción del apoderado o tutor legal; asimismo, (2) se encontró que la relación que existe entre la variable calidad del servicio educativo y variable la lealtad del apoderado o tutor legal, es positiva y muy alta. Las conclusiones, anteriormente mencionadas, se fundamentan mediante los coeficientes de correlación de Pearson.

## **ABSTRACT**

This thesis considers as a general objective to determine the degree of influence between the quality of the educational service, the satisfaction and loyalty of the clients of the Private Educational Institution Technology Schools (P.E.I. Technology Schools). The research is descriptive - correlational and has a non-experimental, translational and correlational design. The primary technique used in this study is the survey, and it has the questionnaire as an instrument. The questionnaires were prepared taking into account each of the variables and therefore their indicators. The sample used is 216 legal representatives or legal guardians (clients). The results obtained regarding the degree of relationship between the variables are the following: (1) the quality of the educational service is directly related to the satisfaction experienced by the legal guardian or guardian, (2) the quality of the educational service is closely significantly related to the loyalty of the attorney or legal guardian. The conclusions that will come later to the realization of the present study are the following: (1) there is a positive and very high relationship between the variable quality of the educational service and the variable satisfaction of the attorney or legal guardian, personally, (2) It was found that the relationship between the variable quality of the educational

service and the loyalty of the legal guardian or legal guardian is positive and very high. The conclusions mentioned above are based on Pearson's correlation coefficients.