



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa  
Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Azán Rodríguez, Isabel Cristina (ORCID:0000-0001-5027-8199)

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

**TARAPOTO- PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi adorada mamá Caridad Rodríguez Tuesta ejemplo de mujer luchadora, a mi hijo Marcelo García Azán por ser mi inspiración y a mi esposo Manuel Díaz Vásquez por su incondicional apoyo.

Isabel Cristina

## Agradecimiento

,

A Dios, por darme la vida y la fortaleza, a la Universidad César Vallejo, a la Corporación Aceros Arequipa S.A, y a todas aquellas personas, que me ayudaron en el camino arduo de la maestría.

La autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III.METODOLOGÍA .....</b>	<b>18</b>
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2.Variable y operacionalización: .....	19
3.3.Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. ...	20
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	20
3.5.Procedimientos.....	22
3.6.Método de análisis de datos.....	23
3.7.Aspectos éticos .....	24
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>V.DISCUSIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>VI.CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>30</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Nivel de la calidad de servicio según las expectativas de los clientes en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020.....</i>	25
<b>Tabla 2</b>	<i>Nivel de la calidad de servicio según la percepción de los clientes en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020.....</i>	26
<b>Tabla 3</b>	<i>Análisis de la correlación entre la expectativa y percepción en la calidad de servicio de la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020. ....</i>	27
<b>Tabla 4</b>	<i>Análisis de la correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio que menos se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020.....</i>	28
<b>Tabla 5</b>	<i>Prueba de normalidad.....</i>	29
<b>Tabla 6</b>	<i>Coefficiente de correlación de Rho Spearman.....</i>	30

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 80 clientes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la calidad de servicio según las expectativas de los clientes en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020, muestra un nivel regular con 45%. Asimismo, el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020, tiene un nivel indiferente con un 39%; concluyendo que existe una relación directa, alta y significativa entre la calidad del servicio de la Corporación Aceros Arequipa S.A, Tarapoto ,2020 y la satisfacción del cliente, pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.929 y un p valor de 0.000 menor que 0.01, es decir, que a mejor calidad de servicio mayor será el nivel de satisfacción del cliente.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción, empresa.

## **Abstract**

The objective of the research was to establish the relationship between quality of service and customer satisfaction in the company Corporación Aceros Arequipa SA, Tarapoto, 2020, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was 80 clients, the data collection technique was the survey and as an instrument the questionnaire, the results determined that the level of service quality according to the expectations of the clients in the company Corporación Aceros Arequipa SA, Tarapoto, 2020, shows a regular level with 45%. Likewise, the level of customer satisfaction in the company Corporación Aceros Arequipa S.A, Tarapoto, 2020, has an indifferent level with 39%; concluding that there is a direct, high and significant relationship between the service quality of Corporación Aceros Arequipa SA (2020) in Tarapoto and customer satisfaction, since Spearman's Rho correlation coefficient is 0.929 and a p value of 0.000 is less than 0.01 In other words, the higher the quality of service, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: Quality, satisfaction, company.


### **Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada:

“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Corporación Aceros Arequipa S.A., Tarapoto, 2020” del autor Br. Azán Rodríguez, Isabel Cristina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 10 de enero de 2021

<b>Apellidos y nombre:</b> Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín	
<b>DNI:</b> 17623582	
<b>ORCID:</b> <a href="https://orcid.org/0000-000154900547">https://orcid.org/0000-000154900547</a>	