



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú
S.A.C., Lima, Año 2019

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

AUTORA:

MAYRA LORENA, SANCHEZ NAJARRO (ORCID: 0000-0003-1312-796X)

ASESOR:

Mgtr. CARLOS ANTONIO, CASMA ZÁRATE (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Lima – Perú

2019

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con mucho amor a mis padres, Yolanda Najarro Polanco y Misael Roger Sanchez Acuña, por haber confiado en mí, por brindarme el apoyo suficiente para culminar mi carrera profesional, por sus enseñanzas basadas en valores y principios que me permitieron ser una mejor persona y cumplir mis metas trazadas.

A mi querida mamita Alicia, por haber estado conmigo en cada una de las etapas de mi vida, por vigilar y cuidar de mí en cada momento, por haber compartido todo su tiempo a mi lado, por ser mi fuente de motivación e inspiración de superación, por ser la mujer más bella del mundo y ejemplo de madre.

A mis hermanos, Alexandra y Diego, quienes han sido la base fundamental para culminar mi carrera profesional logrando que se sientan orgullosos de mí y me vean como ejemplo a seguir en su vida profesional.

Mayra Lorena

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme, iluminarme y cuidarme cada día en mi carrera profesional.

A mi asesor de tesis, Mgtr. Carlos Antonio Casma Zarate, por sus conocimientos brindados y experiencia científica para el desarrollo de mi investigación.

A mi madre, Yolanda Najarro Polanco, por ser la amiga, consejera y gran ejemplo de madre, por apostar en mí en cada objetivo trazado, por su paciencia y ayuda incondicional que fueron de gran aporte para cumplir mi objetivo.

A mi padre, hermanos y familiares que me brindaron su apoyo y cariño incondicional.

Gracias.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) SANCHEZ NAJARRO MAYRA LORENA cuyo título es: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA ACERO INOX PERÚ S.A.C., LIMA, AÑO 2019”**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (número) *Quince* (letras).

Los Olivos, 10 de julio de 2019



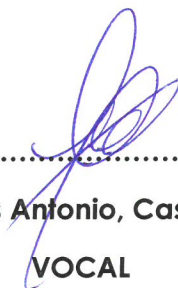
MSc. Petronila Liliana, Maïrena Fox

PRESIDENTE



Mgtr. Petronila Ysabela, Blaz Mogollon

SECRETARIO



Mgtr. Carlos Antonio, Casma Zárate

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mayra Lorena Sanchez Najarro con DNI N° 70827167, 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, 10 de Julio del 2019

Mayra Lorena Sanchez Najarro

D.N.I. 70827167

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
3.1. Análisis descriptivo de resultados	23
3.2. Análisis Inferencial	25
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41
Instrumento	41
Validación de expertos	43
Matriz de consistencia	49
Turnitin	50

RESUMEN

La investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú S.A.C., Lima, Año 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú S.A.C., Lima, Año 2019. La presente investigación se realizó a través de un método deductivo con enfoque cuantitativo, un diseño descriptivo-correlacional, un nivel no experimental-transversal y como instrumento un cuestionario conformado por 34 preguntas con escala de Likert, aplicado a una muestra censal de 45 clientes de la empresa. Por consiguiente, se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado alto. Por último, se usó la prueba estadística de Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación fue 0.564, mientras que nivel de significancia fue 0.003; ($p < 0.05$), llegando a la conclusión que si existe una relación positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Acero Inox Perú S.A.C.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, Relación, Expectativas, Necesidades.

ABSTRACT

The research entitled "Quality of service and customer satisfaction in the company Acero Inox Perú SAC, Lima, Year 2019", aimed to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction in the company Acero Inox Perú SAC, Lima , Year 2019. The present investigation was carried out through a deductive method with a quantitative approach, a descriptive-correlational design, a non-experimental transversal level and as a tool a questionnaire made up of 34 questions with Likert scale, applied to a census sample of 45 customers of the company. Therefore, the level of reliability was measured with Cronbach's Alpha, obtaining a high result. Finally, the Spearman's Rho test was used, where the correlation coefficient was 0.564, while the significance level was 0.003; ($p < 0.05$), reaching the conclusion that there is a considerable positive relationship between the quality of service and customer satisfaction in the company Acero Inox Perú S.A.C.

Keywords: Quality of service, Customer satisfaction, Relationship, Expectations, Needs.