



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

## **“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA DEL SECTOR FERRETERO, LIMA – 2025”**

**Tesis para optar al título profesional de:**

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

### **Autores:**

Karla Brigitte Cordova Huauya  
Rafhael Douglas Sanchez Zuñiga

### **Asesor:**

Mg. Carol Ivonne Moreno Salazar De Davila

<https://orcid.org/0000-0002-5866-4008>

Lima - Perú

2025

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>PIERRE MIGUEL LA ROSA CAMPOSANO</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>RANDOLF FERNANDO ÑIQUEN LEVY</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>CAROL IVONNE MORENO SALAZAR DE DAVILA</b>
	Nombre y Apellidos

## Informe de Similitud



Página 2 de 28 - Descripción general de integridad

# 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mantenido
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de  
Integridad  
detectaron algún

**Tabla de contenidos**

JURADO EVALUADOR.....	2
Informe de Similitud.....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Índice de tablas .....	7
Índice de Figuras.....	8
Resumen .....	9
Palabras Claves.....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	49
REFERENCIAS .....	60
ANEXOS .....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad de las variables de estudio .....	35
<b>Tabla 2</b> Identificar como influye la fiabilidad en la satisfacción del cliente de una empresa del sector ferretero.....	36
<b>Tabla 3</b> Identificar como influye la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente de una empresa del sector ferretero. ....	37
<b>Tabla 4</b> Identificar como influye la seguridad en la satisfacción del cliente de una empresa del sector ferretero.....	38
<b>Tabla 5</b> Identificar como influye la empatía en la satisfacción del cliente de una empresa del sector ferretero.....	39
<b>Tabla 6</b> Identificar como influye los elementos tangibles en la satisfacción del cliente de una empresa del sector ferretero. ....	40
<b>Tabla 7</b> Identificar como influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una empresa del sector ferretero. ....	41
<b>Tabla 8</b> Media, desviación estándar y varianza de la variable Calidad de servicio.....	42
<b>Tabla 9</b> Media, desviación estándar y varianza de la variable Satisfacción del cliente	43
<b>Tabla 10</b> Media, desviación estándar y varianza de la dimensión Fiabilidad .....	44
<b>Tabla 11</b> Media, desviación estándar y varianza de la dimensión Capacidad de respuesta .....	45
<b>Tabla 12</b> Media, desviación estándar y varianza de la dimensión Seguridad .....	46
<b>Tabla 13</b> Media, desviación estándar y varianza de la dimensión Empatía .....	47
<b>Tabla 14</b> Media, desviación estándar y varianza de la dimensión Elementos Tangibles .....	48

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Diseño de la investigación .....	30
--	----

## Resumen

La presente investigación titulada “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en una empresa del sector ferretero, Lima – 2025” tiene como objetivo identificar cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente. El estudio se justifica por la necesidad de fortalecer la competitividad y fidelización de los clientes en un mercado ferretero altamente exigente. La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 54 clientes constantes de la empresa ferretera en Lima. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. Los resultados evidencian una influencia significativa ( $r = 0.697$ ;  $p = 0.000$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, lo que confirma la influencia significativa de la primera sobre la segunda. Se concluye que dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles contribuyen a elevar la satisfacción del cliente, fortaleciendo así las relaciones comerciales y el posicionamiento competitivo de la empresa en el sector ferretero.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente, empresa ferretera.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Aguirre Limas H. (2024). *La calidad de servicio y competitividad de las empresas ferreteras en el Distrito de Santa Rosa, 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/148152>
- Aliaga Carhuanchu, B., & Rojas Aguilera, J. (2022). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los establecimientos comerciales del rubro ferretero, Ate, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116787/Aliaga\\_C\\_BV-Rojas\\_AJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116787/Aliaga_C_BV-Rojas_AJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arteaga Véliz, H. (2025). *Calidad de servicios y atención al cliente en el centro ferretero Megalino en la ciudad de Jipijapa* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7693/1/Arteaga%20V%C3%A9liz%20Helen%20Nicole.pdf>
- Bustamante Zurita, F. (2022). *Satisfacción del cliente en la ferretería Niña Bonita* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. <https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11161/E-UTB-FAFI-ING.COM-000764.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camisón, C., Cruz, Sonia., & González, T.. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación: Prentice Hall. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Cavero Ballona, E. del C., Heredia Hoyos, D. A., Delgado Human, C. I., Jiménez de La Cruz, D. E., & Valverde Vilchez, C. A. (2024). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en una tienda comercializadora de Chiclayo.

*Horizonte Empresarial*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.26495/q9n6t456>

Cevallos Tobar, D. L. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de “Disensa Rosado” del cantón Balzar* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6483/1/Cevallos%20Tobar%20Dariana%20Lisette.pdf>

Chujandama Bendezú, R. J., Saldaña Vargas, A. E., & Troya Palomino, D. (2025).

Efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los clientes en una empresa ferretera del nororiente peruano. *Revista Científica En Ciencias Sociales*, 7, 01–09. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/e70118>

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). *The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings*. The Scholarly Commons. <https://core.ac.uk/outputs/145015921>

Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (4th ed.). John Wiley & Sons.

<https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%204%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf>

Gutiérrez Contreras, E. R. (2022). *Estudio de la satisfacción del cliente en las pymes de compra y venta de materiales de construcción de la provincia de Santa Elena*,

año 2021 [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6887>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014).

*Metodología de investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). Recuperado de

[https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la*

*investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de

<https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf>

Huerta Lugo, N., & Santamaría Gobeá, Y. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción de*

*los clientes en una empresa importadora y distribuidora de herramientas de*

*metal mecánica, Lima 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de

Loyola]. [https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9d4691e3-f56a-4702-](https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9d4691e3-f56a-4702-a8b3-7850b1feb745)

[a8b3-7850b1feb745](https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9d4691e3-f56a-4702-a8b3-7850b1feb745)

Inga Cueva, K., & Montoya Salinas, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del*

*cliente en la Ferretería Central, Trujillo – 2021* [Tesis de licenciatura,

Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77635/Inga\\_CKK-Montoya\\_SJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77635/Inga_CKK-Montoya_SJI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11.<sup>a</sup> ed.). Pearson

Educación.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

Kotler, Philip y Keller, & Kevin. (2012). *Dirección de marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación. <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>

López Moncerrate, G. (2022). *Satisfacción del cliente en la ferretería “JDF Los Chivitos” del cantón Baba, periodo 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo].

<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14714/E-UTB-FAFI-COM-000284.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia* (6.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.

<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>

Lucas Choéz, A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3404/1/PROYECTO%20DE%20TITULACION%20ADMINISTRACION%20DE%20EMPRESAS%20ANDY%20LUCAS%20%28RESPALDO%29.pdf>

Macías Villacreses, T., Gonzáles Sornoza, G., & León Ortiz, M. (2022). Estrategias

digitales en la administración para garantizar calidad y satisfacción del cliente en el sector ferretero ecuatoriano. *Polo Del Conocimiento. Revista Científico -*

*Profesional*, 7. Recuperado a partir de

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3800/8783>

Macías Villacreses, T., Martínez Llauca, G., & Lino Mero, H. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo Del Conocimiento. Revista Científico - Profesional*. Recuperado a partir de

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3799/8780>

Marchán Ruiz, G. (2023). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las ferreterías del distrito de Tumbes, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes].

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4bb4213e-d64d-4c80-a054-17e975d7982a/content>

Mejía Bautista, J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la ferretería Huamán de la ciudad de Bambamarca, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/38723/Mejia%20Bautista%2c%20Juan%20Ivan%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miñan Olivos, G., & Marrujo Ingunza, C. (2024). Calidad de servicio y satisfacción al cliente en una MYPE peruana. En *Actas de la Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI)* (pp. 513–520).

<https://doi.org/10.54808/CISCI2024.01.513>

- Morales Zavaleta, L. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la Ferretería Jherson, Distrito Nuevo Chimbote-2024* [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro].  
<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/server/api/core/bitstreams/08be3895-0abb-4d0d-a42b-651d539f61a7/content>
- Moreno Ponce, M. R., Holguín Cobos, J. Y., & Guerrero Guerrero, I. Y. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Dominio De Las Ciencias*, 8(3), 2345–2366. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635213.pdf>
- Özdemir, E., & Palacı, M. (2023). İnşaat malzemeleri sektöründe hizmet kalitesinin müşteri tatmini üzerindeki etkisi [El impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el sector de materiales de construcción]. *Idea Studies: International Journal of Multidisciplinary Studies*  
<https://ideastudies.com/files/ideastudies/126135ba-9123-4c5a-8007-9e5f431b85ab.pdf>
- Palacios Anchundia, N. J. (2025). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa importadora Castro Quevedo, año 2023* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2895c33a-e135-40ea-9e67-8abbd4184a9b/content>
- Ramos Hernández, J. (2020). *Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en Ferremax S.A.C., Breña, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74777>

- Ruiz Briones, M. G. (2023). *Calidad del servicio y su impacto en la satisfacción y lealtad de los clientes de la ferretería y riegos El Titán, año 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/items/f00d4e24-8f29-4a3e-a66d-6185553536b2>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (10.<sup>a</sup> ed.). Pearson.  
<https://psicologadelconsumidor.wordpress.com/wpcontent/uploads/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>
- Vargas Quispe, D., & Oscco Velasque, E. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las ferreterías de la provincia de Andahuaylas, Apurímac – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui].  
[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1044/Donato-Eugenio\\_tesis\\_titulo\\_2021.pdf](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1044/Donato-Eugenio_tesis_titulo_2021.pdf)
- Yndigoyen Zúñiga, J. S. (2023). *La satisfacción y la lealtad de marca entre los clientes ferreteros de la empresa Soprin S.A.C – Lima – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35148/Yndigoyen%20Zu%C3%B1iga%20Jerry%20Sebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yunis Larrauri, J. (2024). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en una empresa del sector eléctrico, Lima 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b100d716-694f-47ec-9460-de7df27bc099/content>