

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los  
clientes en una empresa ferretera del nororiente peruano**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración con Mención  
en Gestión Empresarial

**Autores:**

Renzo Joel Chujandama Bendezú

Andrés Eduardo Saldaña Vargas

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, mayo 2025

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo David Troya Palomino, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "Efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los clientes en una empresa ferretera del nororiente peruano" de los autores Renzo Joel Chujandama Bendezú y Andrés Eduardo Saldaña Vargas tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 28 días del mes de mayo del año 2025.



---

David Troya Palomino



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 28 día(s) del mes de mayo del año 20 25 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtro. Elmer Cruzado Vasquez, el (la) secretario(a): Mtra. Carmen Dorali Guerrero Chocan y los demás miembros: Mtro. Ulises Diaz Castillo y el (la) asesor(a): Mtro. David Troya Palomino con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los clientes en una empresa ferretera del nororiente Peruano."

- del(los) bachiller/es:
- a) Renzo Joel Chujandama Bendezu
  - b) Andrés Eduardo Saldaña Vargas
  - c) .....

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración - Mención: Gestión Empresarial.  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Renzo Joel Chujandama Bendezu

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): Andrés Eduardo Saldaña Vargas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
Presidente/a

[Firma]  
Secretario/a

[Firma]  
Asesor/a

[Firma]  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (b)

\_\_\_\_\_  
Bachiller (c)

INDICE GENERAL

# **Efecto de la calidad de servicio en la satisfacción y lealtad de los clientes en una empresa ferretera del nororiente peruano.**

*Effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in a hardware company in northeastern Peru.*

**Renzo Joel Chujandama Bendezú** <sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-9758-692X>

**Andrés Eduardo Saldaña Vargas** <sup>2</sup>, <https://orcid.org/0000-0002-4858-5920>

**David Troya Palomino** <sup>3</sup> <https://orcid.org/0000-0003-3630-8122>

---

## **RESUMEN**

El objetivo general de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de los servicios, la satisfacción y la lealtad de los clientes en una empresa ferretera. Se empleó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental, utilizando cuestionarios con 29 ítems, aplicados a una muestra de 196 clientes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos se analizaron con el coeficiente de calificación Rho de Spearman, revelando correlaciones positivas y significativas, destacando una relación muy fuerte entre la calidad de servicio y la satisfacción (Rho = 0.711), la calidad de servicio y la lealtad (Rho = 0.714), y una evaluación particularmente fuerte entre la empatía y la lealtad (Rho = 0.722). Como conclusión, se confirma que la calidad de los servicios influye de manera significativa en la satisfacción y la lealtad de los clientes, sugiriendo la necesidad de priorizar mejoras en las dimensiones del servicio, especialmente la empatía, para fortalecer la relación con los clientes.

**Palabras clave:** Calidad del servicio; Satisfacción del cliente; Lealtad del cliente; Gestión empresarial; Comportamiento del consumidor; Relaciones comerciales.

---

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to determine the relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in a hardware store company. A quantitative methodology with a non-experimental design was employed, using questionnaires with 29 items, applied to a sample of 196 customers selected through non-probabilistic convenience sampling. The data were analyzed using the Spearman's Rho correlation coefficient, revealing positive and significant correlations, highlighting a very strong relationship between service quality and satisfaction (Rho = 0.711), service quality and loyalty (Rho = 0.714), and a particularly strong correlation between empathy and loyalty (Rho = 0.722). As a conclusion, it is confirmed that service quality significantly influences customer satisfaction and loyalty, suggesting the need to prioritize improvements in service dimensions, especially empathy, to strengthen the relationship with customers

**Keywords:** Service quality; Customer satisfaction; Customer loyalty; Business management; Consumer behavior; Business relationships

---