

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL CENTRO FERRETERO FERREASTRY EIRL, TUMBES

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Liviapoma Tuse, Kelly Yesenia

<https://orcid.org/0000-0002-7340-0764>

ASESOR (A)

Dra. Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina

<https://orcid.org/0000-0001-6170-5838>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

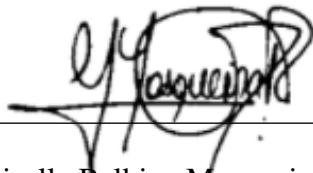
TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Guisella Balbina Mosqueira Rodríguez con DNI N° 18095897, como asesora del trabajo de investigación titulado “RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO FERRETERO FERREASTRY EIRL, TUMBES”, desarrollado por la egresada Kelly Yesenia Liviapoma Tuse con DNI 00247443 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Dra. Guisella Balbina Mosqueira Rodríguez
DNI: 18129065

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios por acompañarme y encaminarme en el estudio profesional. A mi familia por haber sido mi motor y motivo para poder continuar en el camino de la superación.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y la salud, y darme la oportunidad de realizar mis metas personales y profesionales.

A mi hijo Darkel y a mi hija Rut, por acompañarme en este proceso de formación profesional.

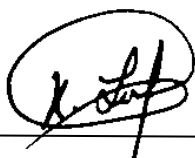
La autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kelly Yesenia Liviapoma Tuse con DNI 00247443, como egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO FERRETERO FERREASTRY EIRL, TUMBES”, el cual consta de un total de 65 páginas, las cuales incluyen 7 tablas y 2 figuras, más un total de 24 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Kelly Yesenia Liviapoma Tuse
DNI 00247443

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	21
2.1. Enfoque, tipo	21
2.2. Diseño de investigación.....	21
2.2. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	22
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	23
2.6. Aspectos éticos en investigación	23
III. RESULTADOS.....	24
3.1. Resultados descriptivos	24
3.2. Resultados inferenciales	27
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de calidad de servicio en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L., Tumbes ...	24
Tabla 2 Nivel de atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L., Tumbes	25
Tabla 3 Relación entre fiabilidad de la calidad de servicio con atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L.	27
Tabla 4 Relación entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L.....	28
Tabla 5. Relación entre comunicación de la calidad de servicio y atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L.....	29
Tabla 6 Relación positiva entre elementos tangibles de la calidad de servicio y atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L.	29
Tabla 7 Relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L., Tumbes	30

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Nivel de calidad de servicio en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L., Tumbes.. 24
- Figura 2. Nivel de atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry E.I.R.L., Tumbes ...26

RESUMEN

En el presente informe de investigación titulado “Relación de la calidad del servicio con atención al cliente en el centro ferretero Ferreastry EIRL, Tumbes”. El referido informe tiene como objetivo general, establecer la conexión entre la calidad de servicio y el servicio al cliente en el centro ferretero Ferreastry EIRL, Tumbes, motivo por el cual, se desarrolló un análisis de la situación problemática de la empresa, en la cual se aplicó un diseño no experimental de tipo descriptivo - correlacional. La población fue de 100 clientes y la muestra estuvo conformada por 80 clientes, quienes fueron encuestados para poder obtener la información necesaria, se utilizó como herramienta el cuestionario elaborado por 50 preguntas. En los resultados de la encuesta se determinó que el centro ferretero Ferreastry EIRL, tiene un nivel regular en la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio con atención al cliente. Asimismo, al realizar el test de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente correlacional ($r = 0.745$) y como significancia ($p = 0.000$), lo que conllevó a concluir que la calidad de servicio influye significativamente en la atención al cliente de la empresa mencionada líneas arriba. Se recomienda a la propietaria del Centro Ferretero Ferreastry EIRL implementar un plan de mejora por medio programas de capacitación al personal, para que mejoren la calidad de servicio en el proceso de venta de productos, con el propósito de realizar una venta positiva y poder alcanzar el éxito en la atención.

Palabras clave: calidad del servicio, atención al cliente, ferretería.

ABSTRACT

In this study report titled “Relationship between service quality and customer service in the Ferreastry EIRL hardware center, Tumbes, 2023”. The general objective of the aforementioned report is to determine the relationship between the quality of service and customer service in the Ferreastry EIRL hardware center, Tumbes, 2023, which is why an analysis of the problematic situation of the company was developed, in which applied a non-experimental descriptive-correlational design. The population was 100 clients and the sample was made up of 80 clients, who were surveyed in order to obtain the necessary information, the questionnaire consisting of 50 questions were utilized as a tool. In the findings of the survey, it was determined that the Ferreastry EIRL hardware center has a regular level in the perception of users regarding the quality of service with customer service. Likewise, when performing the Spearman's Rho test, a correlation coefficient ($r = 0.745$) and as significance ($p = 0.000$), which led to the conclusion that service quality significantly influences customer service of the company mentioned above. It is recommended that the owner of the Ferreastry EIRL Hardware Center implement an improvement plan through training programs for staff, to improve the quality of service in the product sales process, with the purpose of making a positive sale and being able to achieve the success in care.

Keywords: quality of service, customer service, hardware

ANEXO 9: REPORTE TURNITIN

RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CENTRO FERRETERO FERREASTRY EIRL, TUMBES

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe	8%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo	4%
	Trabajo del estudiante	
3	repositorio.uss.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Mountain Lakes High School	2%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%