

NEUMANN BUSINESS SCHOOL

ESCUELA DE POSTGRADO

**MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**“IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE
FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES FRECUENTES DE
FERRETERÍA TOKIO 2019”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO A NOMBRE DE LA NACIÓN DE:**

**MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTOR:
IRWIN FABRIZIO BRAVO CÓRDOVA**

**DOCENTE GUÍA:
GIOMAR WALTER MOSCOSO ZEGARRA**

**AREQUIPA – PERÚ
2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INDICE DE FIGURAS | 8 |
| INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| CAPÍTULO I:..... | 12 |
| ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 12 |
| 1.1 TÍTULO DEL TEMA | 12 |
| 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.3.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.4 OBJETIVOS DEL PROBLEMA..... | 13 |
| 1.4.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS | 13 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN | 14 |
| 1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA | 15 |
| 1.5.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA | 15 |
| 1.5.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA | 15 |
| 1.5.4 JUSTIFICACIÓN PERSONAL..... | 16 |
| 1.6 DELIMITACIONES | 16 |
| 1.6.1 TEMPORAL | 16 |
| 1.6.2 ESPACIAL..... | 16 |
| 1.6.3 TEMÁTICA..... | 16 |
| o CAMPO: | 16 |
| o LÍNEA: | 16 |
| o ÁREA DE TRABAJO: | 16 |
| 1.7 ASPECTOS METODOLOGICOS..... | 17 |
| 1.7.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 17 |
| 1.7.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 17 |
| 1.7.3 TÉCNICAS | 18 |
| 1.7.3.1..... INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS | 18 |
| 1.7.3.2..... POBLACIÓN | 19 |
| CAPÍTULO II | 20 |
| MARCO TEORICO..... | 20 |
| 2.1 DEFINICIONES..... | 20 |
| 2.1.1 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE..... | 20 |
| 2.1.2 LAS MEDIDAS DE SATISFACCIÓN/INSATISFACCIÓN..... | 20 |
| 2.1.3 PROCESO DE FIDELIZACIÓN | 23 |
| 2.1.4 ETAPAS DE LA FIDELIZACIÓN | 24 |
| 2.1.5 LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE | 25 |
| 2.1.6 ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN | 26 |
| 2.1.7 PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN | 27 |
| 2.1.8 HERRAMIENTAS PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES | 28 |
| 2.1.9 PLAN | 32 |
| 2.1.10 DIAGNÓSTICO COMERCIAL Y DE CLIENTES | 32 |
| 2.1.11 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL..... | 32 |
| 2.1.12 FUERZAS COMPETITIVAS DE PORTER | 33 |
| 2.1.13 ANÁLISIS FODA | 36 |

| | |
|--|------------|
| 2.1.14 ESTRATEGIAS GENÉRICAS DE PORTER | 38 |
| 2.1.15 MATRIZ ANSOFF | 39 |
| CAPÍTULO III: | 42 |
| PLANTEAMIENTO OPERACIONAL | 42 |
| 3.1. TIPO DE ESTUDIO | 42 |
| 3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 42 |
| 3.3. FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 42 | |
| 3.3.1 FUENTES | 43 |
| 3.3.2 TÉCNICAS | 43 |
| 3.4 PLAN MUESTRAL..... | 48 |
| CAPITULO IV | 52 |
| ANALISIS DE LOS RESULTADOS..... | 52 |
| CAPITULO V:..... | 118 |
| PROPUESTA DE MEJORA DE FIDALIZACIÓN..... | 118 |
| 5.1. ANALISIS SITUACIONAL | 118 |
| 5.2. POLÍTICAS PARA LOGRAR UNA MAYOR FIDELIZACION | 120 |
| 5.3. ORGANIGRAMA PROPUESTO..... | 121 |
| 5.4. ANÁLISIS FODA | 121 |
| FORTALEZAS..... | 121 |
| DEBILIDADES..... | 122 |
| OPORTUNIDADES..... | 122 |
| AMENAZAS..... | 122 |
| 5.5 MATRIZ FODA DE FIDELIZACIÓN | 123 |
| REQUERIMIENTOS DE LA PROPUESTA..... | 124 |
| DESARROLLO DE LA PROPUESTA..... | 124 |
| ACCIONES Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 124 |
| ACCIONES Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 125 |
| LINEAMIENTOS PARA LA FIDELIZACIÓN COGNITIVA..... | 125 |
| ACCIONES Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR | 125 |
| CONCLUSIONES..... | 129 |
| ANEXOS | 130 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 146 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 ¿Con que frecuencia compra usted en la "Ferretería Tokio"? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" 2019..... | 52 |
| Tabla 2 ¿Los precios que ofrece la "Ferretería Tokio" en comparación a la competencia son? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" -2019 | 54 |
| Tabla 3 ¿Está de acuerdo con las políticas de crédito de la ferretería? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio"- 2019..... | 56 |
| Tabla 4 ¿Cuál es el factor más importante para usted al momento de comprar? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 58 |
| Tabla 5 ¿Cómo considera el servicio que le ofrecen los vendedores? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 60 |
| Tabla 6 ¿Le satisfacen los productos y el servicio que le ofrece la ferretería? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 62 |
| Tabla 7 ¿Los productos que le ofrece la ferretería cumplen con sus expectativas? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 63 |
| Tabla 8 ¿Si la ferretería realiza promociones usted aumentaría sus compras? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 65 |
| Tabla 9 ¿Qué tipo de promociones le gustaría le ofrezca la ferretería? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 67 |
| Tabla 10 En las Instalaciones el aparcamiento que se brinda es uno muy apropiado - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 69 |
| Tabla 11 Los horarios de atención son muy favorables - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 71 |
| Tabla 12 Las instalaciones son modernas. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 73 |

| | |
|--|----|
| Tabla 13 Hay un ambiente ordenado y limpio. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 75 |
| Tabla 14 Las instalaciones y el ambiente es cómodo. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 77 |
| Tabla 15 El personal de trabajo atiende de manera rápida y oportuna sus inquietudes y consultas por medio telefónico. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 79 |
| Tabla 16 El personal de trabajo brinda información sobre el producto o pedido de manera clara y completa. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 81 |
| Tabla 17 El personal de trabajo es eficaz y profesional en la atención y servicio que le brinda. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 83 |
| Tabla 18 El personal de trabajo está pendiente y dispuesto a ayudarle en la resolución de inconvenientes o problemas. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 85 |
| Tabla 19 El personal de trabajo es amable en la atención del servicio que le brinda. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 87 |
| Tabla 20 El personal de trabajo implica rapidez en la preparación de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 89 |
| Tabla 21 El personal de trabajo implica rapidez en la entrega de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 91 |
| Tabla 22 El personal de trabajo implica eficacia en la preparación de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 93 |
| Tabla 23 El personal de trabajo implica rapidez en la facturación de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 95 |
| Tabla 24 Involucra facilidad para ser contactado - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 97 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 25 El producto es símbolo de calidad de la Ferretería Tokio. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 99 |
| Tabla 26 El producto involucra variedad en su catálogo de bienes de venta. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 101 |
| Tabla 27 El producto se encuentra usualmente en stock disponible. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 103 |
| Tabla 28 Si le ofrecen los mismos servicios y productos otras entidades, optaría por tal entidad. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 105 |
| Tabla 29 Cuenta con la Ferretería Tokio como su único proveedor. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 107 |
| Tabla 30 Recomendaría frecuentemente a la Ferretería Tokio. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 109 |
| Tabla 31 Nivel de Fidelización - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 111 |
| Tabla 32 Prueba de normalidad para los factores influyentes en la fidelización - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 115 |
| Tabla 33 Matriz de relación para los factores influyentes en la fidelización - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 116 |
| Tabla 34 Relación Satisfacción generada por la confortabilidad como factor influyente en la fidelización - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019... | 116 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 ¿Con que frecuencia compra usted en la "Ferretería Tokio"? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" 2019..... | 53 |
| Figura 2 ¿Los precios que ofrece la "Ferretería Tokio" en comparación a la competencia son? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" -2019 | 55 |
| Figura 3 ¿Está de acuerdo con las políticas de crédito de la ferretería? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio"- 2019..... | 57 |
| Figura 4 ¿Cuál es el factor más importante para usted al momento de comprar? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 59 |
| Figura 5 ¿Cómo considera el servicio que le ofrecen los vendedores? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 61 |
| Figura 6 ¿Le satisfacen los productos y el servicio que le ofrece la ferretería? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 62 |
| Figura 7 ¿Los productos que le ofrece la ferretería cumplen con sus expectativas? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 64 |
| Figura 8 ¿Si la ferretería realiza promociones usted aumentaría sus compras? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 66 |
| Figura 9 ¿Qué tipo de promociones le gustaría le ofrezca la ferretería? - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 68 |
| Figura 10 En las Instalaciones el aparcamiento que se brinda es uno muy apropiado - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 70 |
| Figura 11 Los horarios de atención son muy favorables - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 72 |
| Figura 12 Las instalaciones son modernas. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 74 |

| | |
|---|----|
| Figura 13 Hay un ambiente ordenado y limpio. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 76 |
| Figura 14 Las instalaciones y el ambiente es cómodo. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 78 |
| Figura 15 El personal de trabajo atiende de manera rápida y oportuna sus inquietudes y consultas por medio telefónico. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 80 |
| Figura 16 El personal de trabajo brinda información sobre el producto o pedido de manera clara y completa. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 82 |
| Figura 17 El personal de trabajo es eficaz y profesional en la atención y servicio que le brinda. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 84 |
| Figura 18 El personal de trabajo está pendiente y dispuesto a ayudarle en la resolución de inconvenientes o problemas. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 86 |
| Figura 19 El personal de trabajo es amable en la atención del servicio que le brinda. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 88 |
| Figura 20 El personal de trabajo implica rapidez en la preparación de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 90 |
| Figura 21 El personal de trabajo implica rapidez en la entrega de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 92 |
| Figura 22 El personal de trabajo implica eficacia en la preparación de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 94 |
| Figura 23 El personal de trabajo implica rapidez en la facturación de su pedido. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 96 |
| Figura 24 Involucra facilidad para ser contactado - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 98 |

| | |
|--|-----|
| Figura 25 El producto es símbolo de calidad de la Ferretería Tokio. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 100 |
| Figura 26 El producto involucra variedad en su catálogo de bienes de venta. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 102 |
| Figura 27 El producto se encuentra usualmente en stock disponible. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 104 |
| Figura 28 Si le ofrecen los mismos servicios y productos otras entidades, optaría por tal entidad. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019..... | 106 |
| Figura 29 Cuenta con la Ferretería Tokio como su único proveedor. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 108 |
| Figura 30 Recomendaría frecuentemente a la Ferretería Tokio. - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 110 |
| Figura 31 Nivel de Fidelización - Encuesta de Fidelización "Ferretería Tokio" - 2019 | 112 |

INTRODUCCIÓN

Ferretería Tokio es una pequeña empresa con más de 20 años en el mercado de Arequipa, la cual está orientada a la comercialización y distribución de productos terminados para las industrias y mineras del sur del Perú. Se encuentra enfocado en proveer de una manera eficiente y responsable. La empresa se encuentra inscrita en la REMYPE y anualmente se encuentra homologada para contrataciones con diversas empresas privadas y estatales que exigen dicha certificación para las licitaciones mensuales.

Es importante señalar que la empresa no se encuentra orientada a la venta B2C (Business to Consumer), sino que por políticas internas atienden B2B (Business to Business).

La empresa mantiene un margen positivo anual en la fidelización durante los años ejercidos contablemente, sin embargo, se optó por realizar el presente estudio con la finalidad de lograr identificar, mejorar e incrementar los factores de la fidelización.