TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN UNA POLLERÍA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ), 2024"

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Melissa Naysha Arotoma Ruiz (0000-0001-9900-7031)
Kathya Malis Condori Auqui (0000-0001-9932-0722)
Juan Carlos Villegas Meza (0000-0002-7522-4186)

Asesor
Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú
2025

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 18 de diciembre de 2025

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**DR. HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro 1	**DR. LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ**
Miembro 2	**DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN UNA POLLERÍA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ), 2024" CON CÓDIGO DE REGISTRO DE PROYECTO: N° PRE-1-2024-01097
Presentado por el(la) bachiller.
MELISSA NAYSHA AROTOMA RUIZ
KATHYA MALIS CONDORI AUQUI
JUAN CARLOS VILLEGAS MEZA
Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Asesorado(a) por:
DR. ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas en** la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**MELISSA NAYSHA AROTOMA RUIZ**		
Nota (en letras):	13 (trece)		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**KATHYA MALIS CONDORI AUQUI**		
Nota (en letras):	14 (catorce)		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**JUAN CARLOS VILLEGAS MEZA**		
Nota (en letras):	14 (catorce)		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

DR. HUGO JESUS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado

DR. ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)

DR. LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1

DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 03 de febrero del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Kathya Malis Condori Auqui, Juan Carlos Villegas Meza y Melissa Naysha Arotoma Ruiz, egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Antonio Roberto Huachaca Urbina, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN UNA POLLERÍA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ), 2024", sustentado para obtener el título/grado de (nombre) es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista **DNI: 76219514**	**Firma tesista** **DNI: 73633636**
Firma tesista **DNI: 75679974**	**Firma Asesor** **DNI: 08665380**

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Influencia de la calidad de servicio en la fidelización de clientes en una pollería, distrito de Lurín (Lima-Perú), 2024

Autores. Melissa Naysha Arotoma Ruiz; Kathya Malis Condori Auqui; Juan Carlos Villegas Meza

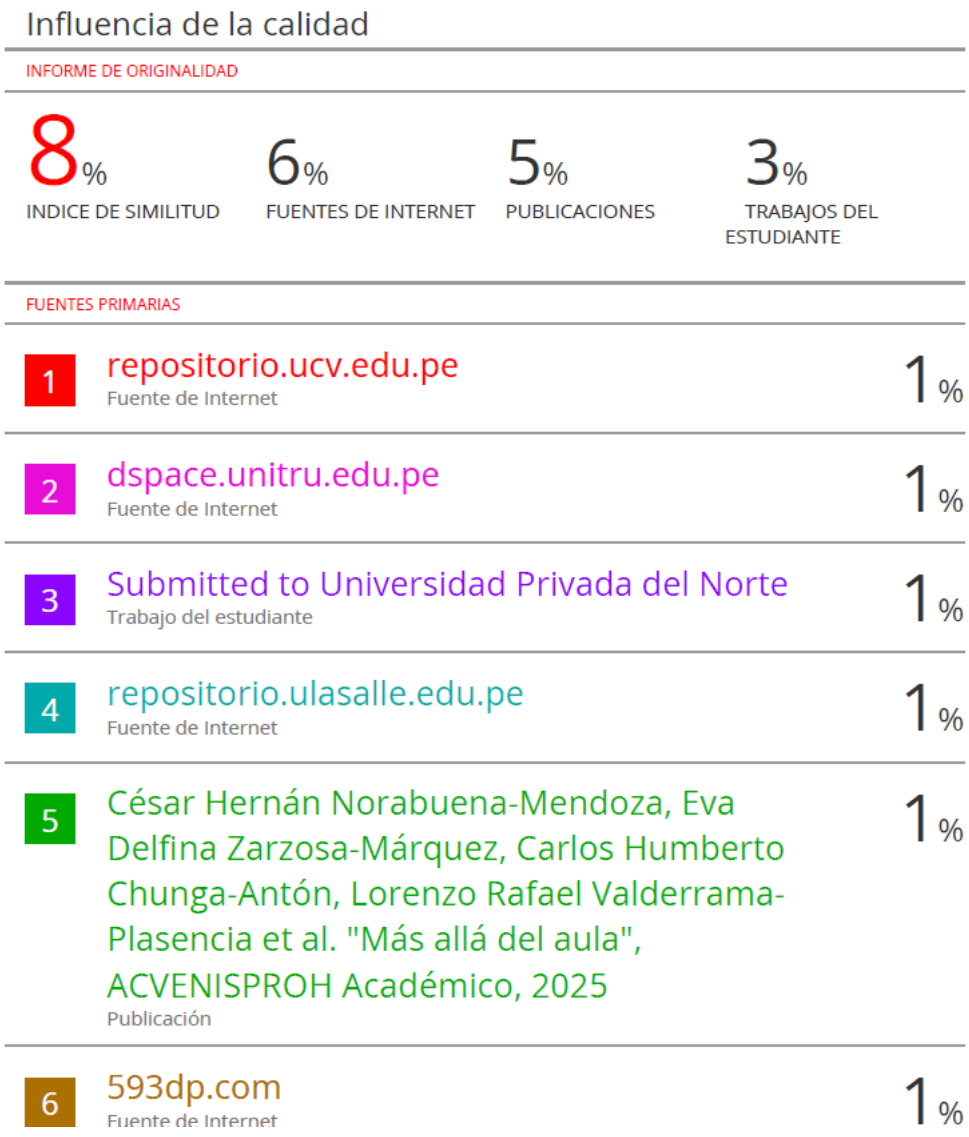
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2878455244)

Código de registro. PRE-15-2023-00520

Resultado de la evaluación. 8%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Gastronomía avícola: Calidad de servicio en la fidelización de clientes

Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.

Resumen - En la actualidad, los establecimientos gastronómicos especializados en avicultura, conocidos en Perú como pollerías, tienen como objetivo primordial brindar una experiencia única al comensal. En este contexto, el presente estudio tuvo como propósito analizar la influencia de la calidad del servicio en la fidelización de los clientes de una pollería ubicada en el distrito de Lurín, Lima, durante el año 2024. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de alcance básico y diseño correlacional-causal. Se trabajó con una muestra de 60 comensales, a quienes se aplicaron encuestas estructuradas mediante dos cuestionarios: uno orientado a evaluar la calidad del servicio (12 ítems) y otro centrado en la fidelización (10 ítems). Los resultados mostraron un impacto del 38% (Negelkerke=0,377) en la validación de la hipótesis general, además de un indicador Wald superior a 4, y un p-valor de 0,00, menor a 0,05. En consecuencia, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre ambos factores.

Palabras clave: Calidad de servicio, fidelización de cliente, satisfacción al cliente, orientación al cliente, estrategia relacional con el cliente.

Abstract - Poultry-focused restaurants, known locally in Peru as *pollerías*, have gained popularity by striving to create enjoyable dining experiences. This study explored how service quality affects customer loyalty in one of these establishments located in Lurín, Lima, during 2024. A quantitative methodology was applied, with a basic and correlational-causal design. Data collection involved 60 customers who responded to two structured questionnaires—one measuring service quality (12 items), and the other assessing loyalty (10 items). The analysis indicated that service quality contributed to 38% of customer loyalty outcomes (Nagelkerke = 0.377), with a Wald statistic above 4 and a statistically significant p-value (p = 0.00). These results support the conclusion that service quality plays a meaningful role in building customer loyalty in this context.

Keywords: Service quality, customer loyalty, customer satisfaction, customer orientation, customer relationship strategy.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, una gran cantidad de negocios ofrecen sus servicios en el rubro gastronómico. Para ello, es necesario gestionar la calidad de servicio como un aspecto fundamental para la fidelización de clientes, consolidando así las relaciones entre el cliente y la organización. En ese sentido, dentro de la gastronomía avícola, las pollerías enfrentan el reto de ofrecer productos de calidad, pero también de generar experiencias memorables. Al respecto, Levitt et al. (2019) indican que muchas de las experiencias notables de un individuo se obtienen a través de la ingesta de alimentos. En consecuencia, los consumidores están

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis