

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Calidad de servicio y fidelización del cliente en las pollerías de la ciudad  
Huaraz**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

NATIVIDAD GUILLEN JAC PITENGER

CHIMBOTE

2016

## Resumen

El propósito de la investigación fue describir como la calidad de servicio influye en la fidelización del cliente en la pollería Santa Cruz de la ciudad de Huaraz, ya que la metodología que se utilizo fue de tipo aplicativo, el cual corresponde a un diseño no experimental transaccional o transversal descriptivo. Se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario. Los resultados que se pudo obtener por medio de la investigación, indica que la calidad de servicio es el pilar y motor de toda empresa, ya que por medio de ella se logrará obtener la fidelización de los clientes. Y más a un se lograrán obtener oportunidades empleo y desarrollo de nuestro país a futuro. En un 75% los clientes tienen accesibilidad dentro de sus expectativas para lograr obtener un consumo frecuente, está percibiéndose una buena atención de los colaboradores lo cual permite mejor la rentabilidad a la empresa. En un 65% los clientes lograr mantener un consumo frecuente a través de la atención presencial, siendo así que la atención presencial al cliente permitirá mantener un consumo frecuente ya que de esa manera también lograremos conocer las necesidades e inquietudes de los clientes. En un 75% los clientes tienen una buena atención a través del precio accesible que ofrece la pollería, siendo así diremos que las diferentes formas de atención que ofrece la pollería logrará mantener la fidelización del cliente.