UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE AGRONOMÍA

CALIDAD DE SERVICIO DE INCUBACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE POLLITOS DE CHACRA EN AGROPECUARIA EL PARAÍSO AGUAYTÍA 2026

Tesis para optar el título profesional de

INGENIERO AGRÓNOMO

LIZ DAYLA, AROSTEGUI LEÓN

Pucallpa, Perú

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE AGRONOMIA
CARRERA PROFESIONAL DE AGRONOMIA

ANEXO 4

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los Miembros del Jurado que suscriben, reunidos para estudiar y escuchar la sustentación de tesis, presentado por **LIZ DAYLA AROSTEGUI LEON**, denominado "CALIDAD DE SERVICIO DE INCUBACION Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE POLLITOS DE CHACRA EN AGROPECUARIA EL PARAISO AGUAYTIA 2026", para cumplir con el requisito académico o Titulo Profesional de **INGENIERO AGRONOMO**.

Teniendo en consideración los méritos del referido trabajo, así como los conocimientos demostrados por la sustentante lo declaramos; Aprobado por unanimidad, con el calificativo (*) 18

En consecuencia, queda en condición de ser considerado Apto por el Consejo Universitario y recibir el titulo de **INGENIERO AGRONOMO**, de conformidad con lo estipulado en los Art. 3 y 6 del reglamento para el otorgamiento de grado académico de bachiller y titulo profesional de la Universidad Nacional de Ucayali.

Pucallpa, 31 de agosto Del 2026.

Ing. Carlos Alberto Ramírez Chumbe Dr.
Presidente

Ing. Roger Vasquez Gómez M.Sc.
Primer Miembro

Mg. Goldis Perry Davila
Segundo Miembro

Ing. Héctor Arbildo Paredes Dr.
Asesor

(*) De acuerdo con el Art. 21 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Ucayali, estas deberán ser calificadas con términos de Sobresaliente, Aprobado por Unanimidad, Aprobado por Mayoría y Desaprobado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE AGRONOMIA

CARRERA PROFESIONAL DE AGRONOMIA

ACTA DE APROBACION DE TESIS

Esta tesis fue sometida a consideración para su aprobación por el Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Ucayali, integrado por los siguientes docentes:

Ing. Carlos Alberto Ramírez Chumbe Dr. .....
Presidente

Ing. Roger Vasquez Gómez M.Sc. .....
Primer Miembro

Mg. Goldis Perry Davila .....
Segundo Miembro

Ing. Héctor Arbildo Paredes Dr. .....
Asesor

Bach. Liz Dayla Arostegui León .....
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TESIS

Nº V/451-2026.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que la Tesis titulada:

"CALIDAD DE SERVICIO DE INCUBACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE POLLITOS DE CHACRA EN AGROPECUARIA EL PARAÍSO AGUAYTÍA 2026."

Autor(es)	:	**AROSTEGUI LEON, LIZ DAYLA**
Facultad	:	**CIENCIAS AGROPECUARIAS**
Escuela	:	**AGRONOMÍA**
Asesor(a)	:	**Dr. ARBILDO PAREDES, HECTOR**

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica: "todo trabajo de investigación no debe superar el 10%". **En tal sentido, se declara, que la TESIS presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 11/08/2026

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Liz Dayla Arósteguí León

Autor de la tesis titulada: Liz Dayla Arósteguí León

Sustentada el año 2026

Asesor(a): Dr. Arbildo Paredes Hector

Facultad: de ciencias Agropecuarias

Escuela Profesional: de Agronomía

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 10 / 2026

Email: lizdaylaarosteguileon@g. Firma: 

Teléfono: 910 857 394 DNI: 71905728

DEDICATORIA

A Dios, nuestro creador, por llenarme de bendiciones, por su infinita bondad y amor, por guiar cada uno de mis pasos y darme la fortaleza necesaria para alcanzar mis metas.

A mis hermanas Estefani y Gabriela, por ser mi soporte incondicional.

A mi abuela Jacoba, por estar conmigo en todo momento y por ser presencia tan importante en mi vida

A mi misma, por no rendirme a pesar de las dificultades por cada esfuerzo, cada sacrificio y cada momento en el que tuve que encontrar fuerzas para continuar.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias Agropecuarias, por la formación profesional brindada a través de sus docentes, que me ha permitido desarrollarme profesionalmente, mi eterna gratitud y agradecimiento.

Al Dr. Arbildo Paredes Hector, asesor de la tesis, por su apoyo constante en la ejecución de la presente investigación y revisión desde el inicio hasta el final del trabajo.

A la empresa AGROPECUARIA EL PARAISO, por ser fruto de mi esfuerzo y dedicación, y por brindarme la oportunidad de crecer, aprender y poner en práctica mis conocimientos.

A mis compañeros de aula, por acompañarme en esta aventura durante mis años de estudios universitarios, compartiendo momentos y recuerdos que serán inolvidables.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ..... **vi**

AGRADECIMIENTO ..... **vii**

ÍNDICE GENERAL ..... **viii**

RESUMEN ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

INDICE DE TABLAS ..... **xi**

INDICE DE FIGURAS ..... **xii**

INDICE DE ANEXOS ..... **xiii**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I **2**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. 2

CAPÍTULO II **5**

MARCO TEÓRICO 5

CAPÍTULO III **15**

METODOLOGÍA 15

CAPÍTULO IV **19**

RESULTADOS 19

CAPITULO V **26**

CONCLUSIONES 26

CAPITULO VI **27**

RECOMENDACIONES **27**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **28**

ANEXOS **31**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el establecimiento Agropecuaria "El Paraíso", ubicada en el distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali, Perú. El estudio se focalizo en las instalaciones de la planta incubadora y en el área de influencia comercial de la empresa, que abarca principalmente el ámbito local y distrital de Aguaytía, involucrando a 63 clientes. El objetivo de la investigación consistió en Determinar la calidad del servicio de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía se relaciona con el nivel de satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026. Evaluar la relación entre la calidad técnica del servicio de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026. Analizar la relación entre la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026. Identificar la relación entre la calidad de la información proporcionada y la empatía en el trato de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026. Se llevó a cabo una investigación descriptiva correlacional y, al analizar los datos de la variable Calidad de Servicio, se obtuvo un valor del Alfa de Cronbach de 0.971, lo que indica una buena confiabilidad del instrumento. En cuanto a la segunda variable, Satisfacción del cliente, se encontró un Alfa de Cronbach de 0.996, evidenciando una buena consistencia interna. Además, al realizar la correlación de Pearson, se halló un valor de 0.814 entre Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente, lo que demuestra una relación del 99% entre ambas variables. Se observó que los indicadores que más impactaron positivamente incluyen la empresa entrega siempre la cantidad exacta de pollitos que he solicitado. El sexado de los pollitos (cuando lo solicito) coincide con lo pedido. La información sobre la estirpe, vacunaciones y manejo inicial de los pollitos es clara y completa. Es muy probable que siga comprando pollitos en la Agropecuaria "El Paraíso" en el futuro. Recomendaría los servicios de esta empresa a otros criadores de pollos de chacra. Empresa. Asimismo, la empresa se muestra siempre dispuesta a brindar apoyo y seguimiento a los servicios ofrecidos.

Palabras clave: Paraíso, Calidad de Servicio, Satisfacción de los clientes

ABSTRACT

This research was conducted at the "El Paraíso" Agricultural Establishment, located in the district of Padre Abad, province of Padre Abad, department of Ucayali, Peru. The study focused on the facilities of the hatchery and the company's commercial area of influence, which mainly encompasses the local and district area of Aguaytía, involving 63 clients. The objective of this research was to determine how the quality of the incubation service offered by Agropecuaria "El Paraíso" in Aguaytía relates to the level of satisfaction of its clients, who are small-scale chicken farmers, in 2026. The research also aimed to evaluate the relationship between the technical quality of the incubation service offered by Agropecuaria "El Paraíso" in Aguaytía and the satisfaction of its clients, who are small-scale chicken farmers, in 2026. Furthermore, it sought to analyze the relationship between the reliability of the service and the tangible elements of the incubation offered by Agropecuaria "El Paraíso" in Aguaytía and the satisfaction of its clients, who are small-scale chicken farmers, in 2026. Finally, the research identified the relationship between the quality of the information provided and the empathy shown in the incubation service offered by Agropecuaria "El Paraíso" in Aguaytía and the satisfaction of its clients, who are small-scale chicken farmers, in 2026. A descriptive correlational study was conducted, and when analyzing the data for the Service Quality variable, a Cronbach's Alpha value of 0.971 was obtained, indicating good reliability of the instrument. Regarding the second variable, Customer Satisfaction, a Cronbach's Alpha of 0.996 was found, demonstrating good internal consistency. Furthermore, when performing the Pearson correlation, a value of 0.814 was found between Service Quality and Customer Satisfaction, demonstrating a 99% relationship between the two variables. It was observed that the indicators that had the most positive impact included: the company always delivers the exact number of chicks I requested; the sexing of the chicks (when requested) matches the order; and the information on breed, vaccinations, and initial handling of the chicks is clear and complete. It is very likely that I will continue buying chicks from Agropecuaria "El Paraíso" in the future. I would recommend this company's services to other small-scale chicken farmers. Furthermore, the company is always willing to provide support and follow-up to the services offered.

Keywords: Paradise, Service Quality, Customer Satisfaction

INDICE DE TABLAS

Pg.

Tabla 1. Variables vs. Objetivos específicos. 17
Tabla 2. Valor del Alfa 19
Tabla 3. Procesamiento de casos: Variables Dependiente 19
Tabla 4. Correlación de Pearson de las dos Variables 20
Tabla 5. Respuesta de los agricultores a la Variable Calidad de Servicio 20
Tabla 6. Satisfacción de los clientes 22
Tabla 7. Correlación entre la satisfacción de los clientes criadores de pollos de chacra y la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación 23
Tabla 8. Correlación entre la satisfacción de los clientes criadores de pollos de chacra y la calidad de la información proporcionada y la empatía 24

INDICE DE FIGURAS

Pg.

Figura 1. Calidad de servicio de Incubación.....21
Figura 2. Indicadores más influyentes.....21
Figura 3. Satisfacción del cliente 22
Figura 4. Indicadores más influyentes en la Satisfacción de los clientes 23

INDICE DE ANEXOS

Pg.

Anexo 1. Matriz de consistencia.....32
Anexo 2. Tabla de recolección de datos por objetivos específicos**.**.....34
Anexo 3. Evidencias fotográficas 37

INTRODUCCIÓN

La investigación se realizó en el establecimiento Agropecuario “El Paraíso”, ubicada en el distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali, Perú. El estudio se focalizo en las instalaciones de la planta incubadora y en el área de influencia comercial de la empresa, que abarca principalmente el ámbito local y distrital de Aguaytía. Involucrando a 63 clientes. La investigación trata de identificar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Agropecuaria "El Paraíso" opera en la cuenca del río Aguaytía, una zona caracterizada por su vocación agropecuaria y forestal. El distrito de Padre Abad es el centro económico de la provincia, donde la avicultura de traspatio constituye una actividad económica complementaria de gran importancia para la seguridad alimentaria y la generación de ingresos de las familias rurales y periurbanas. La empresa se posiciona como un proveedor clave de pollitos BB de estirpes rusticas ("chacra"). La Calidad del Servicio, los conocimientos para el manejo del proceso productivo, además la infraestructura va en crecimiento positivo, los recursos requeridos accesibles permiten el funcionamiento de dicha actividad económica, dando toda esta factibilidad al proyecto. Actualmente la zona de influencia del proyecto cuenta con 63 clientes potenciales, siendo Aguaytía nuestra zona proveedora de materia prima.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Descripción y fundamentación del problema.

La industria avícola mundial es un sector crucial para la seguridad alimentaria, con una producción que supera los 100 mil millones de pollos anualmente (FAO, 2023); en este contexto, la avicultura de traspatio o "chacra" representa un segmento vital para la economía familiar y la subsistencia en países en desarrollo, especialmente en zonas rurales y periurbanas. A nivel global, existe una creciente demanda de pollitos de calidad para este segmento, pero la baja tasa de incubación y la alta mortalidad inicial siguen siendo problemas persistentes, con un promedio del 15-25% de pérdidas en las primeras semanas (Wong et al., 2022), y la calidad del servicio de incubación se ha identificado como un factor determinante para el éxito de la cadena de valor avícola a pequeña escala, influyendo directamente en la salud, viabilidad y rendimiento futuro de las aves (Méndez & Ruiz, 2021). En Perú, la avicultura es el sector ganadero más dinámico, sin embargo, la producción se concentra en grandes empresas integradas (MINAGRI, 2024); la avicultura de traspatio, aunque de menor escala, es fundamental en la selva y sierra del país, contribuyendo a la economía familiar y a la diversificación productiva, pero en la región Ucayali y específicamente en la provincia de Padre Abad (Aguaytía), se observa una desarticulación entre los proveedores de pollitos (incubadoras) y los criadores de pollos de chacra, y estudios regionales indican que el 40% de los avicultores de traspatio reportan insatisfacción con los pollitos adquiridos, citando problemas como debilidad, enfermedades congénitas y bajo peso al primer día, atribuibles a deficiencias en el proceso de incubación (GOREU, 2023), lo que limita el potencial productivo y la rentabilidad de una actividad económica clave para cientos de familias. La Agropecuaria "El Paraíso" es una de las principales proveedoras de pollitos BB de la línea "chacra" en Aguaytía, Ucayali, y a pesar de su posición en el mercado, en los últimos dos años ha enfrentado un incremento del 20% en las reclamaciones y devoluciones por parte de sus clientes (datos internos, 2025), quienes reportan de manera recurrente alta mortalidad en la primera semana (superior al 30%), pollitos deshidratados o débiles, lotes con tamaños heterogéneos y, en algunos casos, problemas sanitarios como onfalitis, lo que sugiere fallas críticas en el servicio de incubación, el cual comprende no solo la venta del pollito, sino todo el proceso previo (selección de huevo fértil, manejo de incubadoras,

nacimiento, vacunación, sexado) y posterior (transporte, asesoría técnica). Las causas del problema radican en deficiencias técnicas (manejo inadecuado de incubación y huevos fértiles, uso de reproductores de baja calidad y procedimientos erróneos), de gestión (falta de protocolos, transporte inadecuado, comunicación y capacitación deficiente) y factores externos como tecnología costosa e insumos variables, lo que genera para el cliente pérdidas económicas, mayores costos, bajo rendimiento de las aves y desmotivación, mientras que para la empresa conlleva pérdida de fidelidad, daño reputacional, pérdidas financieras, dificultad de expansión y posibles conflictos, y a nivel local limita el desarrollo de la avicultura familiar y el aprovechamiento de un mercado con alta demanda potencial. La variable independiente es la Calidad del Servicio de Incubación, medida en sus dimensiones de Calidad Técnica, Información, Fiabilidad, Empatía y Elementos Tangibles, mientras que la variable dependiente es la Satisfacción del Cliente, evaluada a través de la satisfacción general con el producto y el servicio, la intención de recompra y la disposición a recomendar la empresa, y la investigación busca determinar la relación entre estas dos variables centrales.

1.2. Formulación del problema general y específicos.

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la calidad del servicio de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía se relaciona con el nivel de satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de la información proporcionada y la empatía en el trato de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la calidad del servicio de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía se relaciona con el nivel de satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026..

1.3.2. Objetivos específicos.

- Analizar la relación entre la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.
- Identificar la relación entre la calidad de la información proporcionada y la empatía en el trato de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.

1.4. Intención de la investigación

Esta investigación tiene como intención analizar y determinar la relación entre la Calidad del Servicio de Incubación y el nivel de Satisfacción de los Clientes criadores de pollos de chacra de la Agropecuaria "El Paraíso" en Aguaytía durante el 2026. Se pretende diagnosticar el estado actual de ambas variables, identificar las dimensiones del servicio que tienen mayor impacto en la satisfacción del cliente y cuantificar la fuerza de la asociación entre ellas. Los hallazgos buscan proporcionar evidencia empírica y conclusiones específicas que sirvan como base para la formulación de un plan de mejora continua. El objetivo final es generar recomendaciones prácticas y estratégicas que permitan a la empresa optimizar sus procesos, elevar la satisfacción de su mercado objetivo y fortalecer su posición competitiva en el sector avícola local

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Smith Singh & Sharma (2022), en su estudio "Service Quality Dimensions in Poultry Hatcheries: Impact on Farmer Loyalty" en India, aplicó el modelo SERVQUAL y encontró que la fiabilidad y la calidad técnica (viabilidad del pollito) eran los predictores más fuertes de satisfacción y lealtad en pequeños avicultores. Su metodología cuantitativa con regresión lineal es un referente para este estudio. García & Fernández (2021) investigaron en Colombia la "Relación entre el manejo de incubación y la mortalidad neonatal en aves de traspatio". Concluyeron que un control riguroso de la temperatura y humedad reduce la mortalidad en la primera semana en un 40%, impactando directamente la percepción de calidad del productor.

Chen et al. (2020), en "Logistics and Perceived Value in Agricultural Inputs Supply", analizaron en Vietnam cómo la puntualidad en la entrega y las condiciones del transporte (elementos tangibles) son dimensiones críticas de la calidad del servicio, incluso por encima del precio, para agricultores a pequeña escala.

Méndez & Ruiz (2021), en su libro "Avicultura Familiar: Tecnología y Manejo", proveen un marco técnico integral. Aunque son editores, la obra compila evidencia clave: establecen que la asesoría post-venta (dimensión de empatía/información) es el factor que mayor brecha presenta entre expectativa y percepción en servicios avícolas.

Wong et al. (2022) realizaron una revisión sistemática en "Journal of Small-scale Poultry Research" identificando que la comunicación clara sobre el origen y vacunación del pollito (calidad de la información) reduce los conflictos y aumenta la confianza, siendo un antecedente teórico fundamental para la dimensión de información.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Pérez Sánchez (2020), en su tesis "Calidad de pollitos BB y su relación con la rentabilidad en granjas de la selva central", realizada en la UNAS, demostró una correlación positiva fuerte (r=0.78) entre el peso inicial y la uniformidad del pollito

(indicadores técnicos) y la satisfacción del criador. Su trabajo es un antecedente metodológico directo para medir la dimensión técnica. GOREU (2023), en el "Plan de Desarrollo Ganadero Regional de Ucayali", incluyó un diagnóstico que identificó como principal problema la falta de estandarización en los procesos de incubación locales y la desconfianza resultante de los criadores. Este documento oficial contextualiza el problema a nivel regional.

Torres & Quispe (2019), en la investigación "Factores de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del cliente de incubadoras en La Libertad", aplicaron un modelo de regresión y encontraron que la empatía (atención personalizada) fue la dimensión con mayor impacto en la satisfacción global en ese contexto norteño.

MINAGRI (2024), a través de la Dirección de Ganadería, publicó el "Protocolo de Buenas Prácticas en Incubación Artesanal", que sirve como antecedente normativo y técnico para definir los parámetros óptimos de la "calidad técnica" evaluada en este estudio.

Rojas (2021), en su estudio de caso "Gestión comercial de una planta incubadora en Satipo", publicado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, analizó cómo la implementación de un sistema de entrega a tiempo (fiabilidad) redujo las quejas en un 35% en un año. Proporciona un antecedente de aplicación práctica de una de las dimensiones clave.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Modelo teórico fundamental propuesto por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). Postula que la calidad se mide por la brecha entre las expectativas y las percepciones del cliente en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad (Competencia) y Empatía. Este estudio adapta estas dimensiones al contexto de una incubadora avícola.

2.2.2. Satisfacción del cliente

Define la satisfacción como el juicio del cliente resultante de la comparación entre las expectativas previas y el desempeño percibido del producto o servicio. Una satisfacción elevada conduce a la lealtad, medida a través de la intención de recompra y la disposición a recomendar (indicadores de este estudio)

2.2.3. Cadena de valor

En su aplicación agroindustrial, permite desagregar las actividades de la incubación (selección de huevo, incubación, nacimiento, posnacimiento, logística) para identificar en cuáles se generan o destruyen valor para el cliente final (el criador de chacra).

2.2.4. Teoría de la Calidad del Servicio (Modelo SERVQUAL)

Esta teoría postula que la calidad de servicio es una evaluación global por parte del cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio, determinada por la brecha entre sus expectativas previas y su percepción del desempeño real del proveedor, identificando cinco dimensiones críticas que, aplicadas al contexto de incubación avícola, se traducen en elementos tangibles como la bioseguridad de la planta, el estado de las incubadoras, la limpieza de las canastillas de transporte y la apariencia física del pollito de chacra al momento de la entrega; fiabilidad entendida como la capacidad de la incubadora para entregar el número exacto de pollitos solicitados con la edad programada y el esquema de vacunación prometido; capacidad de respuesta referida a la agilidad para atender reclamos.

2.2.5. Teoría del Valor Percibido

Esta teoría define el valor percibido como la evaluación global por parte del cliente de la utilidad de un servicio basada en sus percepciones de lo que recibe y lo que entrega a cambio, y en el contexto de los clientes de pollitos de chacra, el valor no se limita al precio de compra del pollito, sino que abarca beneficios como la genética de la línea materna o paterna, el peso uniforme al nacimiento, la vitalidad del lote, la asesoría técnica para el manejo de las primeras semanas de vida y la garantía de sanidad, mientras que los sacrificios incluyen el costo monetario por pollito, el tiempo de espera para la entrega.

2.2.6. Teoría de la Satisfacción del Cliente (Modelo de Confirmación de Expectativas)

Esta teoría sostiene que la satisfacción del cliente es el resultado de la comparación entre el desempeño percibido del producto o servicio y las expectativas que el cliente tenía previamente, generándose confirmación positiva cuando el desempeño iguala o supera las expectativas, lo que conduce a la satisfacción, o confirmación negativa cuando el desempeño es inferior, derivando en insatisfacción;

aplicada a los clientes de pollitos de chacra de Agropecuaria El Paraíso.

2.2.7. Teoría de la Confianza en las Relaciones Comerciales

Esta teoría define la confianza como la creencia de que una parte será confiable, cumplirá sus promesas y actuará con integridad, y en el contexto de la relación entre Agropecuaria El Paraíso y sus clientes ganaderos del caserío Paujil o zonas aledañas, la confianza se convierte en un pilar fundamental porque el productor entrega su dinero anticipadamente o se compromete a pagar por un producto biológico (pollitos vivos) que implica riesgos inherentes de mortalidad y enfermedad, por lo que confiar en la incubadora significa creer que esta cumplirá con la calidad genética prometida, que aplicará correctamente las vacunas.

2.2.8. Teoría de la Justicia Organizacional

Esta teoría propone que los individuos evalúan sus interacciones con una organización basándose en tres dimensiones de justicia, y en el caso de los clientes de pollitos de chacra, la justicia distributiva se refiere a la equidad en los resultados obtenidos, es decir, que el precio pagado por cada pollito sea justo en relación con la calidad genética, el peso, la sanidad y la tasa de conversión alimenticia esperada, y que ante problemas como mortalidad superior a lo normal existan políticas claras de reposición o descuento; la justicia procedural se refiere a la equidad en los procesos de acopio y entrega, como la transparencia en el pesaje de los pollitos, el cumplimiento estricto de las fechas y horas de entrega.

2.2.9. Teoría del Comportamiento del Consumidor en el Contexto B2B

Esta teoría, aunque tradicionalmente aplicada a consumidores finales, se adapta al contexto B2B (Business-to-Business) para entender que los clientes de Agropecuaria El Paraíso, siendo principalmente pequeños y medianos productores avícolas, no actúan como consumidores emocionales sino como compradores racionales que evalúan el servicio de incubación bajo criterios técnicos y económicos, donde su proceso de decisión está influenciado por factores económicos como el precio por pollito, los costos de transporte y la rentabilidad esperada del lote; factores relacionales como el historial de compras anteriores, el trato recibido y la cercanía geográfica de la incubadora; factores de confianza que incluyen la credibilidad.

2.2.10. Teoría de la Lealtad del Cliente

Esta teoría conceptualiza la lealtad del cliente como un compromiso profundo de volver a comprar o preferir un producto o servicio en el futuro, a pesar de las influencias situacionales y los esfuerzos de marketing de la competencia, y en el contexto de los clientes de pollitos de chacra, la lealtad se manifiesta cuando el productor, después de haber experimentado satisfacción con los lotes recibidos, decide repetir la compra en la siguiente campaña de engorde, sin considerar seriamente otras incubadoras de la zona; esta lealtad tiene dos componentes fundamentales: la lealtad actitudinal, que es la predisposición positiva y la intención de seguir comprando basada en la confianza y el valor percibido.

2.2.11. Teoría de la Cadena de Suministro Avícola (Supply Chain Management)

Esta teoría describe la gestión integral y coordinada de todas las actividades involucradas en el flujo de productos, información y finanzas, desde el proveedor inicial hasta el consumidor final, y en el rubro de incubación de pollitos de chacra, la cadena de suministro incluye desde los proveedores de huevos fértiles (granjas de reproductoras pesadas), pasando por el proceso de incubación propiamente dicho (selección, desinfección, incubación, nacimiento, vacunación y sexaje), hasta la logística de distribución de los pollitos hacia los clientes, considerando que los pollitos son productos vivos y perecederos que requieren condiciones controladas de temperatura, ventilación y tiempo de tránsito para minimizar el estrés y la mortalidad; una gestión eficiente de esta cadena es crucial para optimizar costos operativos.

2.2.12. Teoría del Capital Social y Redes de Confianza en Comunidades Rurales

Esta teoría se refiere a las redes, normas y confianza que facilitan la coordinación y cooperación para el beneficio mutuo dentro de una comunidad, y en el contexto del Caserío Paujil y zonas rurales donde operan los clientes de Agropecuaria El Paraíso, el capital social existente entre los criadores de pollos de engorde se manifiesta en lazos de vecindad, relaciones de parentesco o compadrazgo, y reuniones informales donde comparten experiencias sobre proveedores de insumos, incluyendo incubadoras; este capital social es un recurso clave porque las decisiones de compra de los productores no son estrictamente individuales sino que están fuertemente influenciadas por la opinión y recomendación de otros criadores de la comunidad,.

2.2.13. Teoría de los Costos de Cambio y Dependencia del Proveedor

Esta teoría postula que los clientes tienden a permanecer con un proveedor actual cuando los costos económicos, psicológicos y logísticos de cambiar a otro proveedor son elevados, y en el mercado de pollitos de chacra, estos costos de cambio incluyen la incertidumbre sobre la calidad sanitaria y genética del nuevo proveedor, el tiempo y esfuerzo invertidos en establecer una nueva relación comercial, la posible interrupción en el suministro de pollitos si el nuevo proveedor tiene menores capacidades de producción, y la pérdida de beneficios relacionales como el crédito personalizado o la asesoría técnica que Agropecuaria El Paraíso haya desarrollado con el cliente; además, la dependencia del proveedor se incrementa cuando el cliente tiene pocas alternativas viables en su zona geográfica.

2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad de Servicio de Incubación**

Evaluación global que realiza el cliente ganadero sobre la excelencia del servicio de incubación, determinada por la brecha entre sus expectativas y la percepción del desempeño real de Agropecuaria El Paraíso, abarcando dimensiones como la fiabilidad en el cumplimiento de entregas y vacunación, la capacidad de respuesta ante reclamos, la seguridad sanitaria de los pollitos, la empatía hacia el productor y los elementos tangibles como el estado de los pollitos y las instalaciones (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

- **Satisfacción del Cliente de Pollitos de Chacra**

Estado emocional resultante de la comparación entre el desempeño percibido del lote de pollitos recibido y las expectativas previas del productor, generándose satisfacción cuando atributos como baja mortalidad temprana, uniformidad del lote, buena vitalidad y genética superior igualan o superan lo esperado, influyendo directamente en la intención de recompra y recomendación a otros criadores (Oliver, 1980).

- **Valor Percibido del Servicio de Incubación**

Evaluación subjetiva que realiza el productor sobre la utilidad del servicio,

basada en el balance entre los beneficios recibidos (genética, sanidad, vitalidad, asesoría técnica) y los sacrificios incurridos (costo monetario, tiempo de espera, esfuerzo logístico), siendo este balance un antecedente crítico de la satisfacción y lealtad hacia la incubadora (Zeithaml, 1988).

- **Confianza en la Incubadora**

Creencia del productor en la fiabilidad, integridad y cumplimiento de compromisos por parte de Agropecuaria El Paraíso, manifestada en la seguridad de recibir pollitos con la calidad genética y sanitaria prometida, y en la certeza de que la empresa asumirá su responsabilidad ante cualquier eventualidad, reduciendo costos de transacción y fomentando relaciones comerciales estables (Morgan & Hunt, 1994).

- **Justicia Organizacional en el Servicio de Incubación**

Percepción de equidad que tiene el cliente respecto al trato recibido, evaluada en tres dimensiones: justicia distributiva (precio justo y políticas claras de reposición ante mortalidad), justicia procedural (transparencia en pesaje, fechas de entrega y condiciones de garantía) y justicia interactiva (trato respetuoso, comunicación clara y atención a inquietudes), impactando directamente en su satisfacción y compromiso (Greenberg, 1990).

- **Lealtad del Cliente de Pollitos de Chacra**

Compromiso del productor de volver a comprar en Agropecuaria El Paraíso en futuras campañas, manifestado en la repetición de compra (lealtad conductual) y la predisposición positiva hacia la incubadora (lealtad actitudinal), reduciendo su sensibilidad al precio y actuando como barrera frente a la competencia (Dick & Basu, 1994; Oliver, 1999).

- **Cliente de Pollitos de Chacra**

Productor avícola, generalmente pequeño o mediano criador de la zona de Aguaytía, que adquiere pollitos de un día para engorde, caracterizado por tomar decisiones de compra basadas en criterios racionales (genética, sanidad, precio) y relacionales (confianza, trato, recomendaciones de su comunidad), integrando aspectos económicos y sociales en su comportamiento de compra (Kotler & Keller, 2016).

- **Cadena de Suministro de Pollitos de Chacra**

Conjunto coordinado de actividades que abarca desde la obtención de huevos fértiles y el proceso de incubación (selección, incubación, nacimiento, vacunación) hasta la distribución de pollitos vivos hacia los clientes, requiriendo condiciones controladas de temperatura y manejo para garantizar la calidad y minimizar la mortalidad durante el tránsito (Chopra & Meindl, 2013).

- **Capital Social en Comunidades Avícolas**

Redes de relaciones, normas de reciprocidad y confianza existentes entre los criadores de pollos del Caserío Paujil y zonas aledañas, que influyen en las decisiones de compra a través del boca a boca y las recomendaciones, pudiendo potenciar o limitar la reputación de Agropecuaria El Paraíso en el mercado local (Putnam, 2000).

- **Pollito de Chacra**

Pollito de un día de nacido destinado a la producción de carne en sistemas de engorde tradicionales o semi-tecnificados, caracterizado por provenir de líneas genéticas seleccionadas para alta conversión alimenticia, recibir un esquema básico de vacunación (Marek, Newcastle, Gumboro) y ser comercializado a pequeños y medianos productores para su engorde durante aproximadamente 45 a 50 días.

- **Incubación Avícola**

Proceso tecnológico y biológico que mantiene huevos fértiles en condiciones controladas de temperatura, humedad y ventilación durante 21 días para lograr el desarrollo embrionario y nacimiento de pollitos, incluyendo etapas críticas como selección de huevos, volteo, embriodiagnóstico y nacimiento, cuya precisión determina el porcentaje de nacimiento y la calidad del lote entregado.

- **Mortalidad Temprana**

Porcentaje de pollitos que mueren durante los primeros 7 días posteriores a la entrega al cliente, considerado un indicador crítico de la calidad del servicio de incubación, donde valores bajos (inferior al 2-3%) reflejan buena sanidad, manejo y vitalidad del lote, mientras que valores altos indican problemas en incubación, transporte o manejo inicial.

- **Trazabilidad en Incubación**

Sistema documental que permite rastrear el historial de cada lote de pollitos desde el origen de los huevos fértiles hasta la entrega al cliente, registrando condiciones de incubación, fechas de nacimiento, vacunación aplicada y condiciones de transporte, fundamental para garantizar transparencia y facilitar acciones correctivas ante problemas de calidad (ISO, 2007).

- **Genética Avícola**

Rama de la zootecnia que determina características productivas de las aves como la conversión alimenticia, velocidad de crecimiento y resistencia a enfermedades, siendo un atributo fundamental que el cliente valora porque influye directamente en la rentabilidad de su ciclo de engorde al reducir costos de alimentación y tiempo de crianza.

- **Esquema de Vacunación**

Conjunto de vacunas aplicadas al pollito de un día en la incubadora (generalmente Marek, Newcastle y Gumboro) para protegerlo durante las primeras semanas de vida, constituyendo un indicador crítico de la calidad del servicio, pues pollitos bien vacunados presentan menor mortalidad y mejor desempeño productivo en la granja del cliente.

- **Conversión Alimenticia**

Relación entre los kilogramos de alimento consumido y el peso ganado por el pollito, siendo un valor más bajo indicativo de mayor eficiencia y rentabilidad; este indicador está influenciado por la genética, el manejo en incubación y la sanidad del pollito, por lo que es un atributo clave que el cliente evalúa para determinar la calidad del servicio recibido.

- **Bioseguridad en Incubación**

Conjunto de medidas y procedimientos implementados en la planta de incubación para prevenir la introducción y propagación de patógenos, incluyendo control de acceso, desinfección de instalaciones y monitoreo microbiológico, siendo

crítico para garantizar que los pollitos lleguen libres de enfermedades como Salmonella o Mycoplasma que afectarían su rendimiento.

- **Cadena de Frío y Calor**

Sistema logístico que garantiza el transporte de pollitos recién nacidos desde la incubadora hasta el galpón del cliente manteniendo temperatura controlada (32-35°C), ya que los pollitos son extremadamente sensibles a cambios térmicos; su ruptura provoca estrés, mayor mortalidad y mala calidad del lote, por lo que su manejo adecuado es un aspecto crítico de la calidad del servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Lugar de estudio

La investigación se desarrolló en el establecimiento Agropecuaria "El Paraíso", ubicada en el distrito de Padre Abad, provincia de Padre Abad, departamento de Ucayali, Perú. El estudio se focalizó en las instalaciones de la planta incubadora y en el área de influencia comercial de la empresa, que abarca principalmente el ámbito local y distrital de Aguaytía.

Agropecuaria "El Paraíso" opera en la cuenca del río Aguaytía, una zona caracterizada por su vocación agropecuaria y forestal. El distrito de Padre Abad es el centro económico de la provincia, donde la avicultura de traspatio constituye una actividad económica complementaria de gran importancia para la seguridad alimentaria y la generación de ingresos de las familias rurales y periurbanas. La empresa se posiciona como un proveedor clave de pollitos BB de estirpes rusticas ("chacra") para este segmento productivo.

3.2. Población y tamaño de muestra

3.2.1. Población.

La población objetivo fueron todos los clientes criadores de pollos de chacra de la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía que hayan realizado al menos una compra durante el primer semestre de 2026. Según registros de la empresa, se estima una población finita de N = 75 clientes.

3.2.2. Muestra

La Para una población de N = 75, se trabajó con una muestra de n = 63 clientes. Esta decisión se fundamenta en: Fórmula estadística para poblaciones finitas: Aplicando la fórmula con un nivel de confianza del 95% (Z=1.96), error máximo del 5% (e=0.05) y varianza máxima (p=q=0.5), se obtiene un tamaño muestral ideal de 63. Dada la accesibilidad y el tamaño poblacional, 60 encuestas válidas constituyen una muestra estadísticamente adecuada. Criterios de muestreo en poblaciones pequeñas: Para poblaciones menores a 100, se recomienda muestras entre el 70-80% del total para asegurar representatividad (Hair et al., 2019). En este caso, 60 clientes representan el 80% de la población, porcentaje que garantiza una alta precisión en las

estimaciones. Suficiencia para análisis estadísticos: Un tamaño de 60 es adecuado para realizar análisis correlacionales y de fiabilidad, cumpliendo con los requisitos mínimos para pruebas paramétricas (Field, 2018).

Cálculo de precisión: Con n=63 y N=75, el margen de error real se ajusta a aproximadamente ±5% con 95% de confianza, lo que supera los estándares de rigidez para estudios de este tipo. Dado el tamaño poblacional manejable y la necesidad de representatividad máxima, se empleará un muestreo por conveniencia con criterios de inclusión estrictos, buscando encuestar a la mayor cantidad posible de la población accesible. Se complementará con muestreo por referidos (bola de nieve) controlado para alcanzar la cuota de 60 clientes.

3.3. Descripción detallada de los métodos, uso de materiales, equipos o insumos.

3.3.1. Diseño de muestreo

La investigación empleó un enfoque cuantitativo al basarse en la medición numérica de variables para probar hipótesis mediante análisis estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). El diseño corresponde a un estudio no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, ya que observará las variables en su contexto natural en un momento específico (2026) para describirlas y analizar sus relaciones sin inferir causalidad (Kerlinger y Lee, 2002).

3.3.2. Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros.

A continuación, todos los equipos e insumos utilizados:

Papel bond, impresiones, libreta de campo, lápiz, borrador, tajador, lapiceros, movilidad local, pasajes, alimentos.

3.3.3. Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

Tabla 1. *Variables vs. Objetivos específicos.*

Objetivo especifico	Variable independiente (V1) / Dimensión	Indicadores de la VI	Variable Dependiente (VD)	Ítems del cuestionario relacionados.
O.E.1: **Evaluar la relación en la calidad técnica del servicio de incubación y el nivel de satisfacción global con el producto.**	**VI:** Calidad del servicio **Dimensión**: Calidad técnica	1. Salud y viabilidad inicial del pollito 2. Tasa de supervivencia en primera semana 3. Uniformidad del lote (tamaño y peso)	**VD**: Satisfacción del cliente **Indicador**: Satisfacción con el producto	**VI: Calidad Técnica** P1. Salud del pollito P2. Tasa de mortalidad P3: Uniformidad del lote **VD: Satisfacción Productiva.** P16: Satisfacción general con la calidad del pollito
O.E. 2: **Analizar la asociación entre la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles con la intención de recompra de los clientes.**	**V1: Calidad del servicio** Dimensiones: Fiabilidad y elementos tangibles	**Fiabilidad** 1. Cumplimiento de … 2. Precisión en el sexado 3. Puntualidad **Elementos tangibles** 4. Estado de instalaciones… 5. Presentación 6. Condiciones…	**VD**: Satisfacción cliente **Indicador**: Intensión de recompra.	**VI: Fiabilidad** P7: Cumplimiento cantidad P8: Precisión sexado P9: Puntualidad **VI: Tangibles** P13: Instalaciones P14: Presentación P15: Transporte **VD: Recompra** P18: Intensión de seguir comprando.
O.E. 3: **Identificar la influencia de la calidad de la información proporcionada y la empatía en el trato en la disposición a recomendar la empresa.**	**VI:** Calidad del Servicio – **Dimensiones**: Calidad de la información y empatía	**Información** 1. Claridad en especificaciones 2. Asesoría técnica 3. Documentación clara **Empatía** 4. Trato personalizado 5. Interés en el cliente 6. Gestión de reclamos	**VD:** Satisfacción del cliente **Indicador**: Disposición a recomendar	**VI: Información** P4: Claridad especificaciones P5: Asesoría técnica P6: Documentación **VI: Empatía** P10: Trato personalizado P11: Interés en el cliente P12: Gestión de reclamos **VD: Recomendación** P19: Disposición a recomendar la empresa.

3.3.4. Aplicación de prueba estadística.

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 28, aplicando un conjunto de técnicas tanto descriptivas como inferenciales. En el ámbito descriptivo, se calcularán frecuencias y porcentajes para todas las variables de naturaleza categórica, mientras que para las escalas tipo Likert se obtendrán medidas de tendencia central y dispersión, específicamente medias y desviaciones estándar, lo que permitirá caracterizar el perfil de respuestas de los participantes. En cuanto a los análisis inferenciales, se iniciará con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de los datos y, con base en ese resultado, se elegirá entre el coeficiente de correlación de Pearson (si los datos siguen una distribución normal) o el de Spearman (si no se cumple el supuesto de normalidad); asimismo, se realizará un análisis de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones de la variable independiente, con el fin de verificar la consistencia interna del instrumento. Las correlaciones específicas se plantean de acuerdo con los objetivos establecidos: para el objetivo específico 1 se correlacionará la dimensión Técnica con la satisfacción con el producto; para el objetivo específico 2 se correlacionarán las dimensiones de Fiabilidad y Elementos Tangibles con la intención de recompra; para el objetivo específico 3 se correlacionarán las dimensiones de Información y Empatía con la disposición a recomendar la empresa; y para el objetivo general se correlacionará el puntaje global de la calidad del servicio de incubación (variable independiente) con el puntaje global de satisfacción del cliente (variable dependiente). La interpretación de los coeficientes de correlación se realizará considerando un nivel de significancia de $p < 0.05$ y, según los criterios de Cohen (1988), se clasificará la fuerza de la relación como débil cuando el valor absoluto de r se encuentre entre 0.10 y 0.29, moderada cuando esté entre 0.30 y 0.49, y fuerte cuando sea igual o superior a 0.50. Adicionalmente, se incorporarán análisis complementarios como el coeficiente de determinación (R^2), que permitirá conocer el porcentaje de varianza explicada entre las variables en cada correlación significativa, y se efectuarán análisis por segmentos, comparando medias según la antigüedad como cliente o el volumen de compra, lo que enriquecerá la interpretación de los resultados al identificar posibles diferencias en los patrones de satisfacción entre distintos grupos de avicultores.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El presente trabajo de investigación tiene los siguientes resultados

4.1. Alfa de Cronbach de la Variable: Calidad de Servicio de Incubación.

Tabla 2. *Valor del Alfa*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
,971	**9**

Observando la Tabla 1, el Alfa de Cronbach indica un valor de 0.971, es un coeficiente que nos está midiendo la fiabilidad de las preguntas a un nivel que se consideran buena, el cual coincide con Nel Quezada (2017), quien afirma que valores de Alfa iguales o mayores a 0.9 se consideran buenas.

4.2 Alfa de Cronbach de la Variable: Satisfacción del cliente.

Tabla 3. *Procesamiento de casos: Variables Dependiente*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
,996	**5**

Como podemos observar en la Tabla 2, el Alfa de Cronbach nos indica un valor de 0.996, es un coeficiente que nos está midiendo la fiabilidad de nuestras preguntas a un nivel que se considera muy buena,coincide con Nel Quezada (2017) quien dice que Valores de Alfa iguales o mayores a 0.9 se consideran buena. Resultado de la correlación de las dos variables

***Tabla 4**. Correlación de Pearson de las dos Variables*

Correlaciones			
		Calidad del Servicio de Incubación	**Satisfacción del Cliente**
Calidad del Servicio de Incubación	Correlación de Pearson	1	**,814**
	Sig. (bilateral)	**,000**	
	N	63	**63**
Satisfacción del Cliente	Correlación de Pearson	,814	**1**
	Sig. (bilateral)	**,000**	
	N	**63**	**63**

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En la Tabla número 4, se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.814. Esta correlación es altamente significativa, lo que permite afirmar con un 99% de confianza que la variable Calidad del Servicio de Incubación tiene una influencia positiva sobre la Satisfacción del Cliente. Esto indica que una mejor calidad en el servicio de incubación contribuirá a mejorar la Satisfacción del Cliente lo que a su vez generará condiciones más favorables para el Desarrollo Económico. Además, el valor de significancia bilateral es 0.000, que está por debajo del umbral de 0.001 requerido.

4.3 **Variable**: Calidad de Servicio de incubación

Resultado de la tabla de frecuencia de la variable calidad de servicio

***Tabla 5.** Respuesta de los agricultores a la Variable Calidad de Servicio*

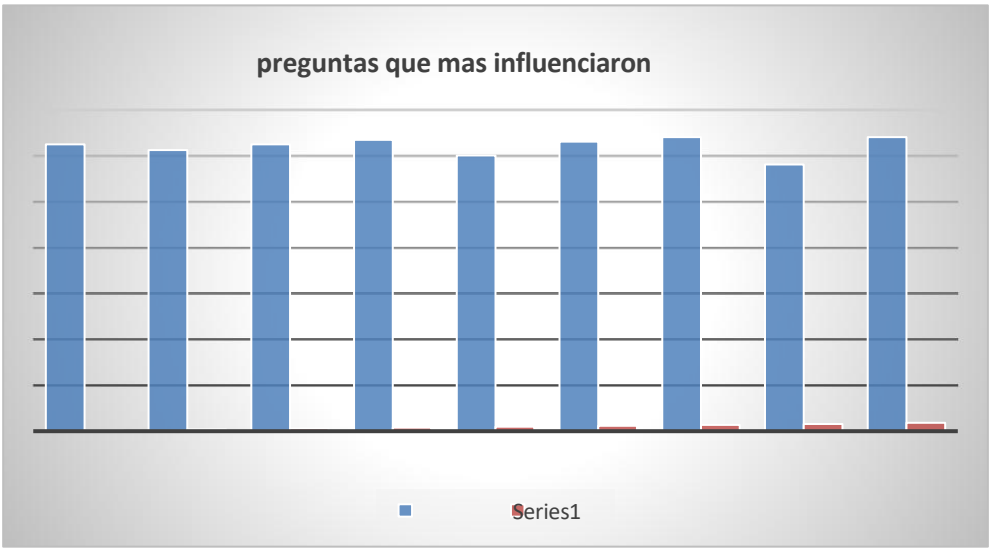
Datos	**fi**
Totalmente en desacuerdo	**2**
En Desacuerdo	**3**
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	**9**
De acuerdo	**29**
Totalmente de acuerdo	**20**

***Figura 1**. Calidad de servicio de Incubación*



Como podemos observar en la figura 1, en numero de 63 personas opinan sobre la Calidad del servicio de incubación de manera 29 personas están de acuerdo, 20 opinan estar totalmente de acuerdo finalmente observamos que 9 personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del servicio de incubación

***Figura 2**. Indicadores más influyentes*



En la presente figura 2, observamos el comportamiento de los indicadores de la V1, de las 9 preguntas aplicadas 04 (p4, p6, p7 y p8) tienen mayor aceptación, fueron las más elegidas frente a 05 preguntas menos contestadas (p1, p2, p3, p5, y p9) indicándonos que los clientes están siendo beneficiados con la Calidad de Servicio de incubación.

P4 La información sobre la estirpe, vacunaciones y manejo inicial de los pollitos es clara y completa.

P6. Los comprobantes de venta y la información de la transacción son claros y fáciles de entender.

P7 La empresa entrega siempre la cantidad exacta de pollitos que he solicitado.

P8 El sexado de los pollitos (cuando lo solicito) coincide con lo pedido.

4.4 Variable: Satisfacción del cliente

Tabla 6. *Satisfacción de los clientes*

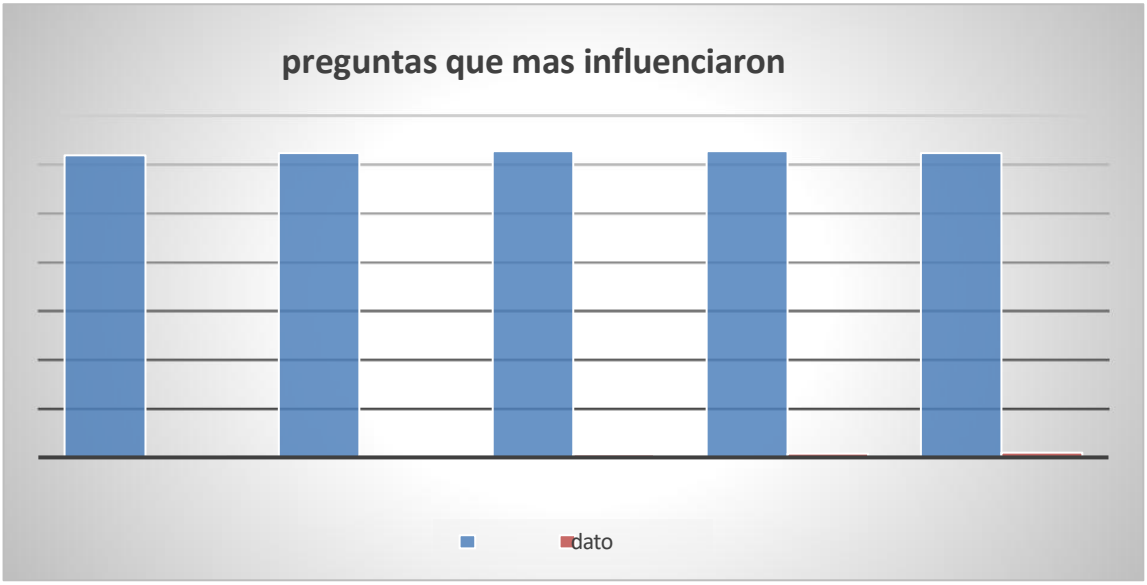
Datos	fi
Totalmente en Desacuerdo	**0**
En Desacuerdo	**0**
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	**0**
De Acuerdo	**6**
Totalmente de Acuerdo	**57**

Figura 3. *Satisfacción del cliente*



Como podemos observar en la figura 3, en numero de 63 personas opinan sobre la **Satisfacción del cliente** de manera 53 personas están totalmente de acuerdo, 6 opinan estar totalmente de acuerdo finalmente observamos que 0 personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la calidad del servicio de incubación.

Figura 4. *Indicadores más influyentes en la Satisfacción de los clientes*



En la presente figura 4 observamos el comportamiento de los indicadores de la variable satisfacción de los clientes, de las 5 preguntas aplicadas 04 (p2, p3, p4 y p5) tienen mayor aceptación, fueron las más botadas frente a 01 preguntas menos contestadas (p1) indicándonos que los clientes están siendo satisfechos por la atención de la agropecuaria el paraíso.

P2 En general, estoy satisfecho con el servicio de atención y entrega que brinda la empresa.

P3. Es muy probable que siga comprando pollitos en la Agropecuaria "El Paraíso" en el futuro.

P4 Recomendaría los servicios de esta empresa a otros criadores de pollos de chacra

P5 Considero que la relación entre la calidad recibida y el precio pagado por los pollitos y el servicio es justa.

4.5 Correlación del objetivo 1

Analizar la relación entre la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.

Tabla 7. *Correlación entre la satisfacción de los clientes criadores de pollos de chacra y la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación*

Correlaciones			
		fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles	**Satisfacción del cliente**
fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles	Correlación de Pearson	1	**,838**
	Sig. (bilateral)		**,000**
	N	63	**63**
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,838	**1**
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	**63**	**63**

De acuerdo a la tabla el número 6 el valor de R de Pearson es de ,838 además esta correlación es muy significativa e importante por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que la variable satisfacción de sus clientes influye de manera positiva en la Dimensión fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles que a mejor apoyo en la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles habrá mejores condiciones en el Desarrollo Económico Productivo.

Correlación del objetivo 2

Identificar la relación entre la calidad de la información proporcionada y la empatía en el trato de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.

Tabla 8. *Correlación entre la satisfacción de los clientes criadores de pollos de chacra y la calidad de la información proporcionada y la empatía*

Correlaciones			
		calidad de la información proporcionada y la empatía	**satisfacción de sus clientes criadores de pollos**

calidad de la información proporcionada y la empatía	Correlación de Pearson	1	**,810 9****
	Sig. (bilateral)	**,000**	
	N	63	**63**
satisfacción de sus clientes criadores de pollos	Correlación de Pearson	,810**	**1**
	Sig. (bilateral)	**,000**	
	N	**63**	**63**

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Como podemos observar en la Tabla número 7 el valor de R de Pearson es de 0.810, además esta correlación es muy significativa e importante por lo que Se puede concluir con un 99% de confianza que la variable satisfacción de sus clientes criadores de pollos tiene un impacto positivo en la Dimensión calidad de la información proporcionada y la empatía. Esto se debe a la información proporcionada y la empatía haciendo que se incrementa la satisfacción de sus clientes criadores de pollos lo que a su vez favorece el desarrollo económico.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

- Existe una relación significativa entre la Variable Calidad de Servicio de incubación y la variable satisfacción del cliente. el coeficiente de Pearson es de 0.814 esta correlación es muy significativa por lo que se puede afirmar con 99% de confianza que entre ambas variables hay una correlación positiva muy alta entre las variables calidad de servicio de incubación y la variable satisfacción del cliente. Esto sugiere que, los clientes puedan tener una buena calidad de servicio favorable sobre satisfacción, lo que directamente se traduce en una mejor calidad de servicio de incubación y satisfacción del cliente.
- Existe una relación significativa entre las variables satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra y la dimensión fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles obteniendo un valor de Pearson es de 0.838. esta relación es muy alta, indicando que existe altos parámetros de control de cálida física y vigor reflejando que tienen una alta capacidad de vivir los pollitos y esto se refleja en la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra.
- Existe una relación significativa entre variable satisfacción de sus clientes criadores de pollos y la dimensión calidad de la información proporcionada y la empatía con una correlación de Pearson de 0.810 correlación es muy significativa por lo que se puede afirmar con 99% de confianza que entre la variable y la dimensión hay una correlación positiva muy alta esto se demuestra con la buena salud en la incubación.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

- A los clientes deben continuar con las recomendaciones y sugerencias por parte de nuestro personal capacitado.
- Establecer programas de capacitación para el personal y que se implementen sistemas de retroalimentación para identificar áreas de mejora.
- Establecer estándares internacionales para el beneficio de nuestros clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acheampong, E., & Owusu, V. (2020). Effects of contract farming on smallholder palm oil farmers' income in Ghana. *Journal of African Business*.

FAO. (2023). Perspectivas alimentarias – Informe bianual sobre los mercados mundiales. Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

GOREU. (2023). *Plan de Desarrollo Ganadero Regional de Ucayali 2023-2026*. Gobierno Regional de Ucayali.

Méndez, R., & Ruiz, J. (2021). Avicultura Familiar: Tecnología y Manejo. Editorial AgroLatino.

MINAGRI. (2024). *Plan Nacional de Desarrollo Ganadero 2024-2027*. Ministerio de Agricultura y Riego del Perú.

Sánchez, P. (2020). Incubación Avícola: Principios y Aplicaciones. Universidad Nacional Agraria La Molina.

Wong, J., Pérez, A., & Silva, K. (2022). "Factores que inciden en la mortalidad neonatal en pollos de traspatio: una revisión sistemática". Journal of Small-scale Poultry Research, 15(2), 45-60.

Chen, L., Tran, V., & Nguyen, T. (2020). Logistics and Perceived Value in Agricultural Inputs Supply: A Study in the Mekong Delta. Asian Journal of Agriculture and Development, 17(1), 89-104.

García, P., & Fernández, R. (2021). Relación entre el manejo de incubación y la mortalidad neonatal en aves de traspatio. Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias, 34(2), 112-125.

GOREU. (2023). *Plan de Desarrollo Ganadero Regional de Ucayali 2023-2026*. Gobierno Regional de Ucayali.

Méndez, R., & Ruiz, J. (Eds.). (2021). Avicultura Familiar: Tecnología y Manejo. Editorial AgroLatino.

MINAGRI. (2024). Protocolo de Buenas Prácticas en Incubación Artesanal. Ministerio de Agricultura y Riego del Perú.

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Porter, M. E. (1985). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.

Rojas, M. (2021). Gestión comercial de una planta incubadora en Satipo: Un estudio de caso [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.

Sánchez, P. (2020). Calidad de pollitos BB y su relación con la rentabilidad en granjas de la selva central [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria La Molina]. Repositorio Institucional UNALM.

Singh, A., & Sharma, P. (2022). Service Quality Dimensions in Poultry Hatcheries: Impact on Farmer Loyalty. Journal of Agribusiness in Developing and Emerging Economies, 12(3), 345-362.

Torres, L., & Quispe, F. (2019). Factores de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del cliente de incubadoras en La Libertad. Revista de Investigaciones Altoandinas, 21(4), 298-310.

Wong, J., Pérez, A., & Silva, K. (2022). Factores que inciden en la mortalidad

neonatal en pollos de traspatio: una revisión sistemática. Journal of Small-scale Poultry Research, 15(2), 45-60.

Field, A. (2018). Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics (5th ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., et al. (2019). Multivariate Data Analysis (8th ed.). Cengage Learning.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. McGraw Hill.

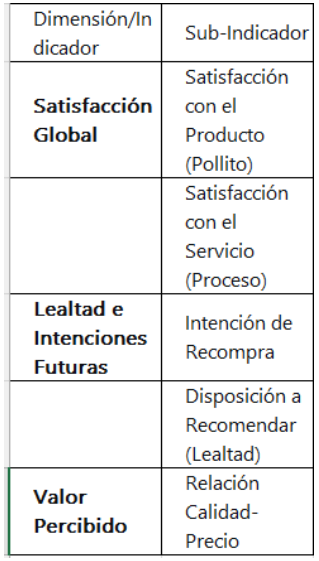
Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). Foundations of Behavioral Research. Harcourt College Publishers.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychometric Theory. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1. *Matriz de consistencia*

Calidad de Servicio de Incubación y la Satisfacción de los Clientes de Pollitos de Chacra en Agropecuaria el Paraíso, Aguaytía 2026

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADRES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la calidad del servicio de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía se relaciona con el nivel de satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026? **Problema Especifico** **¿De qué manera la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles se asocian con la intención de recompra?** **¿Cómo influyen la calidad de la información y la empatía en la disposición a recomendar la empresa?**	**Determinar la calidad del servicio de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía se relaciona con el nivel de satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.** **Objetivo Especifico** **Analizar la relación entre la fiabilidad en el servicio y los elementos tangibles de la incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.** **Identificar la relación**	**Existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio de incubación y el nivel de satisfacción de los clientes de la Agropecuaria "El Paraíso" en Aguaytía, 2026.** **.** **H1: La fiabilidad y elementos tangibles se asocian positivamente con la intención de recompra.** **H2: La información y empatía influyen positivamente en la disposición a recomendar.**	**Variable Independiente Calidad del Servicio de Incubación: medida en sus dimensiones de Calidad Técnica, Información, Fiabilidad, Empatía y Elementos Tangibles.** **Variable Dependiente Satisfacción del Cliente: evaluada a través de la satisfacción general con el producto y el servicio, la intención de recompra y la disposición a recomendar la empresa. La investigación busca determinar la relación entre**	 	**Enfoque: Cuantitativo. Dise ño: No experimental, transversal, descriptivo-correlacional. Población: Cli entes criadores de pollos de chacra de la empresa en 2026. Técnica: Encuesta. In strumento: Cuestionario con escala Likert. Análisis: Estadística descriptiva e inferencial (correlación).**

	entre la calidad de la información proporcionada y la empatía en el trato de incubación ofrecido por la Agropecuaria "El Paraíso" de Aguaytía y la satisfacción de sus clientes criadores de pollos de chacra en el año 2026.		**estas dos variables centrales.**	

Anexo 2. *Tabla de recolección de datos por objetivos específicos.*

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Agropecuaria "El Paraíso" – Aguaytía, 2026

Instrucciones: Estimado cliente, esta encuesta busca conocer su opinión sobre el servicio de incubación y la calidad de los pollitos que recibe. Sus respuestas son totalmente anónimas y serán usadas únicamente para fines de mejora. Por favor, marque con una "X" la opción que mejor refleje su experiencia, donde 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En Desacuerdo, 3 = Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4 = De Acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo

Variable Independiente: Calidad del Servicio de Incubación			
A. Calidad Técnica			
1	Salud y Viabilidad	Los pollitos que recibo llegan en buen estado de salud (activos, sin defectos evidentes).	**1 2 3 4 5**
2	Tasa de Supervivencia	La mortalidad de los pollitos en la primera semana es baja (inferior al 10%).	**1 2 3 4 5**
3	Uniformidad del Lote	Los pollitos de un mismo lote son uniformes en tamaño y vigor.	**1 2 3 4 5**
B. Calidad de la Información			
4	Claridad en Especificaciones	La información sobre la estirpe, vacunaciones y manejo inicial de los pollitos es clara y completa.	**1 2 3 4 5**
5	Asesoría Técnica	Recibo una buena asesoría técnica cuando tengo consultas o problemas con los pollitos.	**1 2 3 4 5**
6	Documentación	Los comprobantes de venta y la información de la transacción son claros y fáciles de entender.	**1 2 3 4 5**
C. Fiabilidad			
7	Cumplimiento de Cantidad	La empresa entrega siempre la cantidad exacta de pollitos que he solicitado.	**1 2 3 4 5**
8	Precisión en el Sexado	El sexado de los pollitos (cuando lo solicito) coincide con el pedido.	**1 2 3 4 5**
9	Puntualidad en la Entrega	Los pollitos son entregados en la fecha y hora acordadas.	**1 2 3 4 5**
Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente			

F. Satisfacción Global			
10	Satisfacción con el Producto	En general, estoy satisfecho con la calidad del pollito que recibo de la Agropecuaria "El Paraíso".	**1 2 3 4 5**
11	Satisfacción con el Servicio	En general, estoy satisfecho con el servicio de atención y entrega que brinda la empresa.	**1 2 3 4 5**
G. Lealtad e Intenciones Futuras			
12	Intención de Recompra	Es muy probable que siga comprando pollitos en la Agropecuaria "El Paraíso" en el futuro.	**1 2 3 4 5**
13	Disposición a Recomendar	Recomendaría los servicios de esta empresa a otros criadores de pollos de chacra.	**1 2 3 4 5**

H. Valor Percibido			
14	Relación Calidad-Precio	Considero que la relación entre la calidad recibida y el precio pagado por los pollitos y el servicio es justa.	1 2 3 4 5

Anexo 3. *Evidencias fotográficas*








MANEJO RESPONSABLE
SANIDAD ANIMAL
Roly Huaman
Medina
DNI: 42032821
CEL : 996 781 827
Huánuco
Maria Elena
Flores Atencia
DNI: 42554634
San Alejandro
Emma Victoria
Mendoza Tafur
DNI: 80340194
CEL : 999 035 281
Huánuco


LIFAN

