



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN
ATENCIÓN AL CLIENTE, RUBRO POLLERÍA IMPERIAL -
CAÑETE 2017

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BRICEÑO SULLUCHUCO NANCI CINTHIA

ORCID: 0000-0002-3469-3349

ASESOR:

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CAÑETE - PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

Autor

Briceño Sulluchuco, Nanci Cinthia

Orcid ID: 0000-0001-7857-7297

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú

Asesor

Estrada Díaz, Elida Adelia

Orcid ID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias e ingeniería, Escuela Profesional de Administración,
Chimbote, Perú

JURADOS

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

Orcid ID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

DEDICATORIA

Esta tesis si bien ha requerido de esfuerzo y dedicación por parte del autor y su tutor de tesis , sin su ayuda no hubiese sido posible la finalización, cooperando desinteresadamente distintas personas de gran importancia la cual fueron un soporte dentro de los momentos de angustia y desesperación

En primer lugar dar las gracias a DIOS, por estar en todo momento conmigo en cada paso que doy, agradecer hoy y siempre a mis padres que son mi mayor tesoro y fortaleza y a mis hermanos que son mi complemento de vida.

Sin restarles importancia a demás familiares que están siempre dando fortaleza en esta lucha.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote (ULADECH) por
las enseñanzas brindadas durante mis
años de educación universitaria y que
hoy en día me permiten ser una
profesional.

Al gerente de la pollería, por darme la
confianza y brindarme los alcances
necesarios para la realización de este
proyecto de investigación.

Debo agradecer de manera
especial y sincera a la Mgtr. Estrada
Díaz Elida Adelia, por haberme guiado
en la elaboración de este trabajo de
investigación, bajo su dirección, su
confianza, su capacidad y apoyo
invaluable, por guiar mis ideas, no
solamente en el desarrollo de este
proyecto, sino también en mi formación
como investigadora.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CARATULA.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA	iv
5. INDICE DE CONTENIDO	vi
6. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
7. RESUMEN Y ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.2 BASES TEORICAS.....	21
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Diseño de Investigación.....	29
4.2 Población y Muestra	30
4.3 Definicion y operacionalizacion de variables e indicadores.....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de dato	33
4.5. Plan de análisis.....	34

4.6. Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos.....	36
V. RESULTADOS.....	39
5.1. Resultados.....	39
5.2. Análisis de Resultados.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de Calidad de servicios en pollería Imperial Cañete 2017.....	39
Tabla 2. Características de Atención al cliente en pollería Imperial Cañete 2017.....	41
Tabla 3. Propuesta del plan de mejora en pollería Imperial Cañete 2017.....	43

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos):

Figura 1. La empresa es honesto con lo ofrecido al cliente... ..	109
Figura 2. La empresa tiene seriedad en lo que ofrece	109
Figura 3. La empresa vela por la integridad de los clientes	110
Figura 4. La empresa propone dinámica a los clientes	110
Figura 5. La empresa es activo con los clientes	111
Figura 6. La capacidad de los trabajadores es recomendable	111
Figura 7. Sigue manteniendo el mismo optimismo con la empresa	112
Figura 8. La infraestructura de la pollería es la adecuada	112
Figura 9. Los clientes son fieles a la pollería.....	113
Figura 10. Es recomendable el producto que brinda la pollería	113
Figura 11. Es adecuado la atención que brinda la empresa	114
Figura 12. Considera buena el servicio de la pollería.....	114
Figura 13. La empresa muestra eficacia en sus productos	115
Figura 14. La empresa mantiene la limpieza	115

RESUMEN

La presente investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características de calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población de clientes y una muestra de 30 clientes de la pollería Imperial. A quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas en escala de Likert a través de la técnica de la encuesta. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta, Obteniendo los siguientes resultados: el 70.00% consideran que es buena el servicio de la pollería, el 70.00% de los clientes encuestados respondieron que siempre tiene la infraestructura de manera adecuada y en cuanto el 70.00% de los clientes encuestados respondieron que siempre la empresa muestra eficacia en sus productos. La investigación concluyó que la pollería Imperial, se ha determinado que en su mayoría ejecuta la atención al cliente de manera correcta, gran parte de los clientes de esta MYPE consideran que es preciso minimizar los errores que existe en la pollería, así mismo deben de fomentar actividades que puedan obtener beneficios y tal modo tiene ventajas competitivas de lo contrario no permanecería en el mercado.

Palabras clave: Disposición de servicio, Formalidad, Iniciativa.

ABSTRACT

The present investigation raised the following general objective: Identify the characteristics of quality of services in customer service, item Imperial Cañete poultry 2017. The research was of a non-experimental-transversal- descriptive of proposal. To collect the information, a population of clients and a sample of 30 clients of imperial poultry. Towhom a questionnaire of 14 questions on a Likert scale was applied through the survey technique. The data collection technique was carried out through a survey, obtaining the following results: 70.00% consider that the poultry service is good, 70.00% of the surveyed clients responded that they always have the infrastructure in an adequate way and In How much 70.00% of the surveyed customers responded that the company always shows efficacy in its products. The investigation concluded that the Imperial poultry industry, it has been determined that the majority of the customer service is carried out correctly, a large part of the clients of this MYPE consider that it is necessary to minimize the errors that exist in the poultry industry, they must also promote activities that can obtain benefits and thus have competitive advantages otherwise it would not remain in the market.

Keyword: service provision, Formality and initiative.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si llega a alterar puedan convertirse en una amenaza. Mas sin embargo en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por la cual principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo. La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

No se debe perder el objetivo de cumplir con la satisfacción al cliente, y cuidar celosamente de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer Temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de

una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

A nivel Internacional, en México exactamente en Huajuapán, la calidad de servicio que se presenta actualmente en las micro y pequeñas empresas de giro comerciales tiene dificultades en el aspecto que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, no tiene en cuenta en los productos que ingresan.

En Ecuador, las micro y pequeñas empresas tienen problema en calidad de servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. Nos resalta la importancia de la calidad de servicio en las pymes para la supervivencia de la misma en este entorno competitivo ya que las personas son aún más exigentes en este aspecto y es progresiva con el pasar del tiempo.

Podemos decir que la calidad de servicio se mide en la satisfacción del cliente ya que son ellos los que perciben de manera directa el servicio brindado y califican después de la misma ya que crean expectativas que deben de ser llenadas para el logro de la satisfacción del cliente. Las pymes cada vez lo toman como una ventaja competitiva priorizando necesidades de los clientes.

Donde este problema no solo es de nivel nacional sino también de internacional por mencionar:

Según García (2014) catedrático de Administración de Servicios de la Universidad de Piura en una entrevista para el diario gestión dijo: estamos con el vaso medio lleno. Todavía la cantidad de experiencias de consumo negativas son mayores que las positivas.

Sin embargo, tenemos ventajas, sobre todo en el aspecto personas, los peruanos tienen un corazón de servicio y son creativos. Esas son características especiales con las que podríamos redondear bastante bien las mejoras: introducir un liderazgo, una guía adecuada y esquemas de gestión exitosos. Sin duda, nos tomará tiempo pero es una tarea pendiente.

A nivel Nacional, en nuestro país la problemática es la informalidad en el mercado sin saber la calidad que pueden brindar en las pymes, si bien es cierto el Perú está creciendo económicamente pero aún abunda la informalidad en el mercado, la competencia es muy fuerte frente al mercado y negocios informales.

Todavía en el Perú la calidad de servicio es un factor negativo si lo comparamos a nivel mundial con otros países, y a nivel latinoamericano nos hace falta mejorar, la única forma es apoyarnos y centrarnos en las personas consumidores. (García, 2018, p. 2)

En Imperial las pollerías con respecto a los últimos años han ido en crecimiento a pesar que algunas han fracasado y han cerrado sus instalaciones si bien es cierto que es importante este factor de calidad de servicio para el crecimiento de las pymes muchos dueños y administradores de dichos negocios todavía no tienen un conocimiento de las mismas ni de sus características para poder aplicarlo, no se arriesgan a invertir en la calidad de servicio solo porque lo ven como un simple servicio, se sienten conformes con lo que brindan de forma empírica en este tema desconociendo la vital importancia de implantarlo dentro de las pymes de la localidad para la fidelización de las personas.

Este trabajo es de suma importancia en el sector ya que proveerá conocimiento detallado para la consecución de acciones a realizar para posibles soluciones en cuanto al

servicio que brindan estas pollerías con la mejora continua en la calidad de servicio que brindan, también la investigación va a brindar conocimiento para futuros investigadores con respecto al tema , este sector del mercado está en crecimiento y es buen sector para poder explorar e investigar temas importante como es este, este trabajo también sumará a la lista de investigaciones para la universidad brindando conocimiento a nuestros alumnos y a todos los que quisieran una referencia sobre el tema tratado.

Por eso se planteó en el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente Objetivo General: Identificar las características de calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017. También como objetivos específicos tenemos: Determinar las características de calidad de servicios, rubro pollería Imperial Cañete 2017, determinar las características de la atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017, determinar la propuesta del plan de mejora en el rubro pollería Imperial Cañete 2017.

La metodología de la investigación fue experimental, transversal, descriptivo, de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 30 clientes. Para el recojo de informaciónse utilizó una población de clientes y una muestra de 30 clientes de la pollería Imperial. Aquienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas en escala de Likert a través de la técnica de la encuesta. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 70.00% consideran que es buena el servicio de la pollería, el 70.00% de los clientes encuestados respondieron que siempre tiene la infraestructura de manera adecuada y en cuanto el 70.00% de los clientes

encuestados respondieron que siempre la empresa muestra eficacia en sus productos. La investigación concluyó que la pollería Imperial., se ha determinado que en su mayoría ejecuta la atención al cliente de manera correcta, gran parte de los clientes de esta MYPE consideran que es preciso minimizar los errores que existe en la pollería, así mismo deben de fomentar actividades que puedan obtener beneficios y tal modo tiene ventajas competitivas de lo contrario no permanecería en el mercado.

Respecto a la justificación, el presente trabajo tuvo como finalidad de dar a conocer al micro empresario informaciones adecuada sobre la atención al cliente. De mismo modo fue importante de forma que permitió conocer e identificar las características de calidad de servicios en atención al cliente, rubro Polleria Imperial Cañete 2017.

La investigación fue importante porque permitió el uso de técnicas estadísticas y matemáticas, que adicionara datos que se lleva acabo con instrumentos y materiales que se utilizaran para una recolección de datos. La cual servirá como guía para todos aquellos que quieran realizar un trabajo de investigación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1. Calidad de servicio

Abad (2018) en su tesis *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Los objetivos de la tesis fue formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización. La investigación fue de tipo inductivo – analítico. La muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores de la organización escogidos de manera aleatoria y para el estudio de clientes externos se consideró a los 10 asesores de seguros más relevantes para la organización. Como conclusión se obtuvo los inconvenientes evidenciados y que se ve reflejados en el presupuesto anual de ventas, el mismo que se encuentra en decrecimiento constante, lo que resulta una causa preocupante para el futuro de la organización.

Pincay (2018) en su tesis *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. De la Universidad politécnica salesiana. Como objetivo general fue formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad

de la organización. La investigación fue de tipo inductivo – analítico, se pudo recopilar información a través de la técnica de la encuesta, lo que ayudó a establecer la relación entre lo que el cliente interno espera (expectativa) del servicio y lo que realmente recibe (percepción). La muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores de la organización escogidos de manera aleatoria y para el estudio de clientes externos se consideró a los 10 asesores de seguros más relevantes para la organización. Como conclusión se obtuvo los inconvenientes evidenciados y que se ven reflejados en el presupuesto anual de ventas, el mismo que se encuentra en decrecimiento constante, lo que resulta una causa preocupante para el futuro de la organización.

Vega (2019) en su tesis *Propuesta de Mejoramiento para la Gestión de calidad en la Bodega de Materiales e Insumos para Impresoras de la Empresa Coplan*. De la Universidad Andrés Bello de Chile. Siendo el Objetivo diseñar una propuesta de mejora para la Gestión de almacenamiento y Stock de la empresa Coplan. Donde se empleó la metodología descriptiva. Siendo sus principales conclusiones: En el desarrollo del presente trabajo se ha observado que, mediante la creación de las propuestas planteadas para solucionar las causas de la situación de problema, realmente estamos mejorando el área de gestión de bodega. Es por ello en base a la detección de la problemática se logró planear y desarrollar una estrategia para la operación del almacén que permita el mejoramiento continuo de la solución de los problemas anteriormente mencionados.

Variable 2. Atención al cliente

Medina (2018) en su tesis *Mejoramiento de la atención al cliente de Colombia Pizza*. Tuvo como objetivo contribuir a la mejora de la atención al cliente dentro de la institución, a través de la creación y aplicación de las mejores estrategias de comunicación que beneficien a los clientes, creando satisfacción y al mismo tiempo fidelización de los mismos. Como resultado en primer lugar una investigación para medir la satisfacción y expectativas de los clientes, esto nos permitió crear las estrategias comunicativas que se aplicaron dentro de la empresa para corregir la relación entre el personal y los clientes, dando una imagen positiva a la institución. En conclusión fue importante que las empresas apliquen periódicamente prácticas comunicativas para lograr la satisfacción de los clientes, así al momento de elegir un servicio, ellos preferirán aquella en la que todas sus expectativas se cumplieron. Por otra parte, la empresa tendrá su ventaja competitiva con otras de su misma rama de servicio, en cuanto a la cultura organizacional refiere.

Ruiz (2018) en su tesis *Medición de la calidad del atención al cliente en el Instituto de Tránsito de la ciudad de Sogamoso INTRASOG*. Como objetivo general fue formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, Con la realización del presente proyecto se busca contribuir a la labor llevada a cabo por el Instituto de Tránsito y Transporte de la ciudad de Sogamoso, ya que pese a contar con infraestructura, procesos y personal calificado no ha logrado una cohesión efectiva con sus usuarios que solo acuden a dicha entidad para los trámites necesarios y no como un aliado en la prevención, promoción y regulación del tránsito en el municipio. De esta

manera, el principal objetivo del proyecto se centra en medir la calidad del servicio al cliente el Instituto de Tránsito y Transporte la ciudad de Sogamoso (ITTS), mediante el estudio de sus lineamientos estratégicos, procesos, mecanismos y herramientas que permitan la atención con calidad de los distintos clientes de esta entidad; así mismo por medio aplicación de una encuesta estructurada se busca establecer la percepción de éstos, frente a los servicios ofrecidos por el ITTS. En conclusión de esta manera aportar nueva información que permita el mejoramiento de las prácticas actuales en búsqueda de consolidar la relación y acercamiento del servicio de la entidad con la sociedad sogamoseña.

Mendoza (2018), En su tesis *La atención al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa* De la Universidad Rafael Landívar. Siendo su objetivo fue determinar cómo brindan el servicio al cliente los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, donde se emplea la metodología en el cual se detalla que es una investigación de tipo descriptiva por un método cuantitativo. Donde se emplea la metodología descriptiva- no experimental. Siendo sus principales conclusiones: Los tipos de clientes identificados, que más frecuentan los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, son del tipo: afirmativo (firme y seguro, sabe lo que quiere) y racional (objetivo y económico). Como conclusión de esta manera aportar nueva información que permita el mejoramiento de las prácticas actuales en búsqueda de consolidar la relación.

Antecedentes Nacionales

Variable 1. Calidad de servicio

Moreno (2018) en su tesis titulada *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018*, indica como objetivo general Determinar las Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente de las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018, La investigación fue descriptiva – no experimental y de nivel cuantitativa, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 68 clientes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 27 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% está totalmente de acuerdo con las instalaciones de la veterinaria y su distribución, el 60% está totalmente de acuerdo en que los equipos son de última generación, el 50% está de acuerdo con que la veterinaria cumple con los servicios contratados, el 60% considera que el servicio es eficiente y cortés, el 90% de los clientes están de acuerdo en que el personal de la veterinaria explica y despeja sus dudas, 70% de los clientes se sienten seguros dentro de las instalaciones de la veterinaria, el 60% de los clientes están totalmente de acuerdo en que se atienden inmediatamente las emergencias de sus mascotas y el 90% de los clientes está de acuerdo con la terminología utilizada por el médico para explicar el diagnóstico de la mascota. Se obtuvo como conclusión que las veterinarias tienen instalaciones confortables y están distribuidas adecuadamente con la finalidad de dar una atención de calidad.

Calla (2019) en su título *Gestión de calidad de servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de Cusco - 2019*, cuyo propósito fue describir la calidad del servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la Convención departamento de Cusco - 2019. Su metodología fue de investigación es de tipo descriptiva, nivel descriptivo, el diseño es no experimental, la muestra fue de 200 clientes que acuden a las pollerías del distrito de Quillabamba, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario Servperf el cual contiene 22 preguntas. Resultados: La calidad de servicio al cliente es 26.50% de insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba, de igual manera el 38.50% de clientes estuvieron insatisfechos en cuestión de los aspectos tangibles, así mismo el 28.50% de clientes respondieron que fueron indiferente con la gestión de calidad en la dimensión fiabilidad de servicio al cliente en las pollerías, sin embargo podemos mencionar que un 38% de cliente estuvieron muy insatisfecho con la gestión de calidad en la capacidad de respuesta de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba, también existe un 32.50% de clientes estuvieron muy insatisfecho en la gestión de calidad en la dimensión seguridad de servicio al cliente en las pollerías, así mismo 32% de clientes estuvieron muy insatisfechos de acuerdo a la empatía. Como conclusión: La calidad de servicio al cliente es insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco.

Flores (2021) en su título *Caracterización de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las MYPES, sector servicios, rubro restaurant pollerías del distrito de Tumbes, 2018*. El cual tuvo como objetivo general: determinar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las MYPES sector servicios, rubro restaurant pollerías del

distrito de Tumbes, 2018. La metodología que se utilizó fue cuantitativa de nivel descriptivo no experimental de corte transversal. Tiene como universo 13 pollerías, su población son todos los clientes de las pollerías del distrito de Tumbes, como muestra se aplicó la fórmula de la población infinita obteniéndose 130 clientes. La técnica fue la encuesta que constataron de 18 preguntas, medibles en la escala de Likert. Como principales resultados, encontramos que el índice de calificación de fiabilidad es 0.87 siendo un nivel excelente, del mismo modo el 0.81 siendo un nivel bueno en cuanto a la transparencia, el 0.63 siendo un nivel regular en cuanto a las expectativas. Se llegó a las siguientes conclusiones mediante los resultados obtenidos, se analizó que la Calidad de servicio que ofrecen las pollerías del distrito de Tumbes es muy buena ya que cumplen con la fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta que espera el consumidor. Asimismo, se analizó la Satisfacción del cliente en el cual se tomaron dos dimensiones; una de ellas es la transparencia, esta dio como resultado bueno. La otra son las expectativas basada en la percepción del cliente, esta tuvo como resultado regular.

Variable 2. Atención al cliente

Soarez (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018.*, indica como objetivo general determinar en nivel de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarkets, distrito de Iquitos, año 2018, El tipo de investigación fue descriptivo, este estudio buscó relatar las características respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente. Para llevarla a cabo la recolección de datos se escogió una muestra poblacional de

34 minimarkets más importantes del distrito de Iquitos, a quienes se aplicó un cuestionario de preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad el 80.4% expresaron que se desarrollan gestión de calidad en los minimarkets del distrito de Iquitos, centrados en las dimensiones de infraestructura de calidad, fiabilidad en los productos de los productos ofertados en cuanto a marca y calidad, percepción de calidad basados en productos tradicionales pero una poca comunicación entre los directivos, personal administrativo y de servicios, seguridad percibida a partir de los servicios de atención que brindan los colaboradores a los clientes y trato personal basadas en la atención personalizada, rapidez en la atención y desarrollo una cortesía y amistad que brindan los colaboradores. Como conclusión determina que la atención del cliente, la aceptación de los entrevistados es de 71.8% quienes manifestaron que es buena centrados en las dimensiones de capacidad técnica centrados en el entrenamiento constante de los colaboradores, Satisfacción general del cliente, actitud en la atención, fidelidad y servicio orientada a las necesidades del cliente.

Aldana (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las Mype del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018*. La presente investigación estableció como objetivo establecer las características de la atención al cliente y el financiamiento de las MYPE del rubro librerías del mercado central de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos. La población estuvo conformada por 07 MYPE, basado en una muestra para la variable atención al cliente por 196 clientes y para

la variable financiamiento 07 representantes legales, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 11 ítems para la variable atención al cliente y 11 ítems para la variable financiamiento. Como conclusiones se presenta que los factores de atención a los clientes más relevantes es la capacidad de respuesta y la satisfacción con los productos; en relación a las estrategias de atención al cliente son las promociones y descuentos. Asimismo respecto a las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPE del rubro librerías en su gran mayoría son cajas municipales; y finalmente los montos de financiamiento de las MYPE, en su gran mayoría son mayores a S/. 10000 soles.

Sernaque (2021) en su tesis titulada *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las Mype comercializadoras rubro venta de artefactos La Unión – Piura, año 2017*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar las características que tiene la competitividad y atención al cliente en las MYPE, comercializadoras rubro venta de artefactos la Unión – Piura, año 2017; las variables seleccionadas son la competitividad y atención al cliente. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por las MYPE del rubro comercial venta de artefactos de la Unión - Piura, en total 03 MYPE con sus 8 colaboradores y una muestra desconocida de clientes, la técnica de recolección de datos fue el instrumento del cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que el elementos de la competitividad en que se enfocan MYPES es la diferenciación esto les permite ofrecer un valor agregado al producto o servicio con la finalidad de diferenciarse de sus competidores. Además en cuanto a los

de los beneficios de una buena atención al cliente son: aumento de ingresos, reputación y lealtad de los clientes, el más importante es que vaa permitir tener mayor reputación generando así confianza en los clientes.

Antecedentes Locales

Variable 1. Calidad de servicio

Según Peláez (2020) en su tesis titulada *Caracterización de la calidad del servicio en la atención al cliente de la Mype, rubro restaurante, caso: Los Balcones de Asia, distrito de Asia, año 2019* del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019, indica como objetivo general Identificar las características de la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: LOS BALCONES DE ASIA, Distrito de Asia, Año 2019, La investigación fue metodológicamente de tipo cualitativo, nivel de investigación descriptivo, con diseño no Experimental -Transversal. Se utilizó como muestra la MYPE, LOS BALCONES DE ASIA aplicando como técnica la entrevista a través del instrumento guía de entrevista al dueño (administrador) de la empresa. En los resultados podemos observar que sí se encuentra Calidad del Servicio en Atención al Cliente en dicho establecimiento ya que se pueden identificar y describir las características de la Calidad del Servicio específicamente de los elementos tangibles, fiabilidad y de la seguridad. Como conclusión después del trabajo realizado que el restaurante, sí presta un servicio de calidad, pues siempre se está pendiente de planificar, controlar y mejorar el servicio que se brinda hacia los clientes.

Torres (2020) el presente estudio *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las MYPES del sector servicios-rubro transporte terrestre, del distrito de imperial, provincia de cañete, departamento de Lima, año 2018*, Para ello se planteó el Objetivo General que fue determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte terrestre, del distrito de Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018. Siguiendo una metodología Cuantitativa, el nivel de investigación se caracteriza por ser descriptiva y explicativa, por lo que nos permite describir y explicar la situación real de la empresa de Transporte terrestre del distrito de Imperial, provincia de Cañete y la hipótesis general es si la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas de Transporte terrestre en el distrito de Imperial de la provincia de Cañete, 2018. Se concluyó lo siguiente: Se determinó la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte terrestre, del distrito de Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018 y se realizó una muestra de 180 clientes. Los resultados de la presente investigación son que, si existe relación positiva entre la Calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que los usuarios pertenecientes a la empresa se sienten satisfechos con la infraestructura, la atención y la seguridad que les brinda la micro y pequeñas empresas de Transporte terrestre en el distrito de Imperial de la provincia de Cañete.

Fuentes (2019) en su trabajo de investigación *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las MYPES del sector servicio del Perú: caso restaurante Buenazo, distrito de*

san Vicente, provincia Cañete, año 2018, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las MYPES del sector servicio del Perú: Caso restaurante Buenazo, distrito de San Vicente, provincia Cañete, año 2018. El problema principal es ¿Existe relación entre la calidad servicio y satisfacción del cliente de las MYPES del sector servicio del Perú: Caso restaurante Buenazo, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, año 2018? Se ha desarrollado la ejecución de la investigación utilizando un enfoque de estudio cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental transversal y correlacional, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario. La encuesta consta de 25 preguntas, en donde 13 preguntas van dirigidas hacia la variable Calidad de servicio y 12 preguntas enfocadas a la variable Satisfacción del cliente, con alternativas definidas mediante la escala de Likert, para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS. La muestra del presente trabajo de investigación fue 376 clientes, los resultados de la investigación concluye que existe una relación positiva $r=0,882$ entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las MYPES del sector servicio del Perú: Caso restaurante Buenazo, distrito de San Vicente, provincia Cañete, año 2018, es decir, existe relación entre la calidad de servicio que se brinda en el restaurante y la satisfacción del cliente, como percibe el servicio, ya que si hay una buena atención en el restaurante, el cliente se sentirá satisfecho, cumpliendo sus expectativas.

Variable 2. Atención al cliente

Palomino (2021) en su título de investigación *Características de Calidad del Servicio en la Satisfacción del Cliente de la Mype, Sector Servicio – Rubro Restaurant: Estudio de*

Caso Pikalo'S del Distrito de San Vicente de Cañete, Año 2019. Tiene como objetivo determinar las principales características de la Calidad del Servicio en la Satisfacción del Cliente de la MYPE, Sector Servicio – Rubro Restaurant: Estudio de Caso PIKALO'S del Distrito de San Vicente de Cañete, Año 2019. Asimismo, tuvo como metodología un enfoque Cualitativo, de diseño No Experimental –Transversal, con un nivel descriptivo. Se aplicó una técnica de entrevista al propietario de la empresa cuyos resultados han servido como pilar para conocer la calidad del servicio en la satisfacción del cliente. La presente investigación se dio conocer que si el Restaurant PIKALO'S si cuenta con una buena infraestructura con equipo de herramientas renovado y personal interno reciben una buena formación en relación a su trabajo para brindar calidad del servicio a los clientes y así obtener resultados satisfactorios, para el restaurant. Mostrándose que sus colaboradores si brinda un servicio de calidad a sus clientes para que se encuentre satisfecho, por son ellos quienes genera el crecimiento de la empresa e incremento de su mercado. Se concluye que la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en restaurant PIKALO'S, es buena ya que se encuentra satisfechos los clientes con el servicio recibido.

Según Huamán (2021) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante: caso Restaurant – Pollería Rodrigo'S. San Vicente - Cañete, 2019*, cuyo objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante: caso restaurant – pollería Rodrigo's, San Vicente – Cañete, 2019. Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño transversal. La población 23 MYPES, la muestra

382 clientes. Los resultados: El 100% considera al cliente como prioridad, el 67% totalmente de acuerdo que el ambiente es acogedor y el 33% en desacuerdo, el 100% indica que no tienen un control de deficiencia, el 52% está de acuerdo con el tiempo que se lleva a cabo los servicios y el 39% en desacuerdo, el 62% está de acuerdo con la atención rápida y oportuna y el 35% en desacuerdo. Se elaboró la propuesta de mejora: que incluye el ambiente interno, mecanismos de control interno y la capacidad de respuesta a través de mejorar los tiempos de espera de los servicios.

Según Ludeña (2020) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje caso: El Bosque, Nuevo Imperial- Cañete, 2019*. Se tuvo como objetivo principal: Elaborar la propuesta de mejora de atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro hospedaje caso: el bosque, Nuevo Imperial- cañete, 2019. La metodología que se empleó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de investigación transversal – no experimental; La población de estudio fueron 05 MYPES y como muestra no probabilístico comprendió 10 empleados en el “hospedaje el bosque, Nuevo Imperial Cañete”, y la muestra probabilística fue de 169 clientes. En esta investigación la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos muestran que del 100% de la muestra de estudio encuestada, El 44% señala Algunas veces que la atención al cliente es rápida y eficaz, seguidamente el 24 % dice que casi siempre, el 18% indica casi Nunca, el 9% nos dice que siempre y solo el 5% indica nunca la atención al cliente no es la adecuada y se prolonga más tiempo. La conclusión general de este estudio fue que se

elaboró la propuesta de mejora de atención al Cliente para la Gestión de Calidad si influye en el hospedaje el boque , debido a que el personal del Hospedaje cumple con los principios y componentes del control interno, y por ello al final del periodo logran resultados positivos o de rentabilidad, conociendo esto podrán ser retribuidos con incentivos o participaciones, no existirá intención de esquivar acciones de auditoria por personal externo a la entidad, y podrán ejercer mayor comunicación entre ellos.

Según Meneses (2021) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad, en atención al cliente de las MYPES, sector servicio – rubro restaurant: caso Plaza Restaurant, cañete, 2018*. El presente proyecto de investigación tiene como objetivo determinar las características de la Gestión de Calidad, en Atención al Cliente de las MYPES, sector servicio – rubro restaurant: caso Plaza Restaurant, Cañete, 2018. Por lo tanto se ha planteado la siguiente problemática ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad, en Atención al Cliente de las MYPES, sector servicio – rubro restaurant: caso “Plaza Restaurant”, Cañete, 2018? La investigación que se realizó es bajo el criterio del enfoque cualitativo, nivel de investigación Explorativa descriptiva, el diseño fue no experimental, transversal y se realizó considerando el método científico deductivo. Para la recopilación de datos se basó en una entrevista la cual contiene 12 (doce) preguntas que se efectuaron al dueño y demás personal vinculado al Sistema de Gestión de Calidad en atención al cliente del restaurant. Los resultados demostraron que el restaurante el cual fue sometido a la entrevista se pudo deducir que si bien es cierto, tienen conocimiento de las estrategias que se tiene para la atención al cliente, es necesario que las capacitaciones al personal sobre la atención al cliente sea constante, asimismo se requiere innovar tanto

en la oferta del producto como en el ambiente y estructura del restaurant. En conclusión, es necesario la innovación de las estrategias que se han podido dar a conocer en el presente trabajo de investigación, tanto en la Gestión de Calidad y en la Atención al Cliente, por ejemplo el uso de las TICs en la toma de pedidos y desarrollo del sistema de gestión.

2.2 Bases teóricas

Calidad de servicio

La calidad del servicio debe ser una medida de desempeño tomando únicamente las percepciones y no de la diferencia entre expectativas y desempeño; expresa que nuestros resultados sugieren que el desempeño: percepciones menos expectativas es una base inapropiada para usar en la medición de la calidad del servicio. (Tacunan, 2018, p. 11)

Calidad de servicio cuenta con diversas características las cuales mencionamos a continuación: Debe existir confiabilidad ya que es la capacidad de desarrollar un buen servicio libre de errores, debe contar con un nivel de respuesta es decir proporcionar primeros auxilios de manera rápida, debe existir competencia quiere decir posicionarse de habilidades para brindar un mejor servicio, un servicio debe ir de la mano de la cortesía brindando un buen trato, debe existir comunicación principalmente por que el proveedor brinda la información importante al cliente, contar con un aspecto tangible es decir la apariencia física ya sea del empleado como también de la misma empresa brindando una mejor imagen, al mismo tiempo se caracteriza por ser un servicio intangible. (Chica, 2021, p. 11)

Dimensiones de calidad de servicio

Como afirma Bustos (2019) Las características en este proceso se determinan cuáles son las dimensiones que se define en las características de calidad de servicio, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Iniciativa. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta mostrando su integridad mostrando la seriedad de la empresa. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Además va de la mano de la seguridad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta manteniendo una dinámica activa.

Disposición de servicio. Las empresas de servicios muestran su capacidad especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido con el optimismo.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones. Por lo tanto sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido, Se define la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no

tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Comunicación. Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa

Comprensión del cliente. No se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea en un esfuerzo por ponernos en su lugar.

Cortesía. Atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención

Profesionalismo. Posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no sólo las personas que se encuentran en el Frontline hacen el servicio. (p. 51)

Principios del servicio de calidad

Los principios fundamentales dentro de la calidad de servicio son los siguientes: Primero el servicio quien los identifica es el cliente o consumidor es decir debe ser el único que juzgue la calidad o el trato; segundo en todo momento dar más de lo que se pueda brindar, mostrando un alto nivel de 12 excelencia; tercero toda empresa debe conocer los deseos de los clientes es decir ser competitivo, también llevando a cabo gestiones donde supere las expectativas del cliente, como sabemos la calidad de servicio es un producto intangible se deben definir normas para lograr nuevos objetivos y por ultimo está prohibido brindar un servicio medio. (Chica, 2021, p. 12)

Mype

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, 17 como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para poyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. (Peña, 2019, p. 16)

Son microempresas las que realicen ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT's, son pequeña empresa las que realicen ventas anuales superiores a 150 UIT's y hasta el monto máximo de 1700 UIT's, y son mediana empresa las que realicen ventas anuales superiores a 1700 UIT's y hasta el monto. (Peña, 2019, p. 17)

Variable 2. Atención al cliente

Según Rojas (2018) Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (p. 12)

Las empresas se preocupan por extender sus objetivos y estrategias comerciales hasta el punto de que el cliente deposite su confianza en ellas de manera casi inconsciente; para alcanzar tales metas no es suficiente una calidad en el producto o servicio que se vende. (Ozamek, 2018, p. 115)

Dimensiones de la Atención al Cliente

Según Velarde (2018) Nos menciona que existen las siguientes dimensiones:

Las características en este proceso se determinan cuáles son las dimensiones de Atención al cliente que se define en las características de las siguientes dimensiones.

- **Accesibilidad:** Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa que sea más factible.

- **Capacidad de respuesta:** Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.

- **Elementos tangibles:** Se refiere al conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente infraestructura, instalaciones y que éste los puede apreciar y tocar; manteniendo los materiales de información.

- **Cortesía:** Durante la atención del servicio debe estar atento, respetuoso y amable con los clientes, mostrando la consideración.

- ✓ **Credibilidad:** El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes y no mantenerse en la creencia de los servicios.

- ✓ **Fiabilidad:** capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.

- ✓ **Seguridad:** brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.

- ✓ **Profesionalidad:** la prestación de servicios debe ser realizada por el personal debidamente calificado.

- ✓ **Empatía:** brindar una atención individualizada y cuidadosa al cliente. (p. 20)

Tipos de clientes

Una empresa u organización tiene dos tipos de clientes:

- ✓ **Clientes actuales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que permite tener una participación en el mercado.

- ✓ **Clientes Potenciales:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. (Ladrón , 2020, p. 9)

Marco conceptual

Calidad

La calidad es el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente. (Rojas, 2018, p. 13)

Cliente

El cliente es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución. (Gil, 2020, p. 10)

Servicio

El servicio es el trabajo realizado por otras personas, va un paso más allá y señala que el servicio hace referencia al conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. (Gil, 2020, p. 11)

Atención

A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad. (Rojas, 2018, p. 12)

III. HIPÓTESIS

No en todas las investigaciones se plantean hipótesis.

Hernández, Fernández y Baptista (2018) Los estudios cuantitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos (aunque no siempre es el caso). Su naturaleza es más bien inducir las hipótesis por medio de la recolección y el análisis de los datos, como se comentará en la tercera parte del libro *El proceso de la investigación cualitativa* (p. 92).

En la presente investigación *Características de calidad de servicios en atención al cliente, Rubro Pollería Imperial – Cañete 2017*; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

No experimental

Como afirma Rasinger (2020) El diseño no experimental se adquiere una cantidad comparativamente grande de datos en un punto determinado de tiempo, lo que proporciona un panorama general de que distribuye esa variable concreta (p. 52).

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable calidad de servicio en estudio solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

Como afirma Echevarría (2020) El estudio transversal es un tipo de investigación que se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra en un determinado periodo de tiempo (p. 163).

Fue transversal, porque se recolecto información de las variables calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017; en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin.

Descriptivo

Como afirma Echevarría (2020) La investigación descriptiva es aquella en la que el investigador recaba datos sin inducir cambios ni tratamientos, se utiliza para condiciones existentes, prácticas que prevalecen opiniones, actitudes, puntos de vista, tendencias (p. 164).

La presente investigación fue una investigación descriptiva, porque se escribió las principales características de la calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017, teniendo en cuenta la calidad de servicios y atención al cliente en pollería Imperial Cañete 2017

4.2. Población y muestra

Población

En este estudio se utilizó una población finita para ambas variables, Competitividad y gestión de calidad, la cual estuvo compuesta por los 30 clientes en el rubro pollería Imperial Cañete 2017.

Como afirma Ruiz & Llorente (2020) La población es el conjunto de elementos sobre los que se hace un estudio determinado. (p. 338)

Muestra

Esta investigación empleo una muestra para ambas variables Competitividad y gestión de calidad, ya que se consideró a la totalidad de la población debido a su pequeño tamaño; asimismo, esta estuvo conformada por los 30 clientes en el rubro pollería Imperial Cañete 2017.

Como afirma Ruiz & Llorente (2020) La muestra es el subconjunto de elementos de la población que tomamos para hacer el estudio (p. 338).

Criterios de Inclusión y Exclusión

Variable 1: Calidad de servicio

Inclusión: Se incluyó a 30 clientes de la micro y pequeñas empresas sector servicio pollería Imperial.

Exclusión: Se excluyó a muchos cliente de la micro y pequeñas empresas sector servicio Pollería Imperial, que estuvieron de paso como turistas.

Variable 2: Atención al cliente

Inclusión: Se incluyó a 30 clientes de la micro y pequeñas empresas sector servicio Pollería Imperial.

Exclusión: Se excluyó a muchos cliente de la micro y pequeñas empresas sector servicio Pollería Imperial, que estuvieron de paso como turistas.

4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONES VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Calidad de Servicio	La calidad del servicio debe ser una medida de desempeño tomando únicamente las percepciones y no de la diferencia entre expectativas y desempeño; expresa que nuestros resultados sugieren que el desempeño: percepciones menos expectativas es una base inapropiada para usar en la medición de la calidad del servicio. (Tacunan, 2018, p. 11)	Como afirma Bustos (2019) Las características en este proceso se determinan cuáles son las dimensiones que se define en las características de calidad de servicio, así como desarrollar procesos capaces de producir las características de producto y ejecutar lo planificado.	Formalidad Iniciativa Disposición de Servicio	Honestidad Seriedad Integridad Dinámica Activo Capacidad Optimismo	La empresa es honesto con lo ofrecido al cliente La empresa tiene seriedad en lo que ofrece La empresa vela por la integridad de los clientes La empresa propone dinámica a los clientes La empresa es activo con los clientes La capacidad de los trabajadores es recomendable Sigue manteniendo el mismo optimismo con la empresa	Clientes	Likert
Atención al cliente	Según Rojas (2018) Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (p. 12)	Según Velarde (2018) Las características en este proceso se determinan cuáles son las dimensiones de Atención al cliente que se define en las características de las siguientes dimensiones.	Seguridad Capacidad de respuesta Profesionalidad	Infraestructura Cliente Producto Atención Servicio Eficacia Limpieza	La infraestructura de la pollería es la adecuada Los clientes son fieles a la pollería Es recomendable el producto que brinda la pollería Es adecuado la atención que brinda Considera buena el servicio de la pollería La empresa muestra eficacia en sus productos La empresa mantiene la limpieza		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

La técnica que se utilizaron para el recojo de información fue la encuesta.

Como afirma Arias (2018) en su tesis que la investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos, estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos. (p. 6)

Instrumentos

Se utilizó el instrumento cuestionario, elaborado con 14 preguntas; sobre calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollerías Imperial 2017, usando la escala Likert, en donde podremos encontrar en el anexo 8.

Como afirma Arias (2018) Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (p. 5)

4.5. Plan de analisis

Para el análisis de los datos de investigación, se utilizó el análisis descriptivo de las variables. Para la elaboración de este trabajo de investigación se hizo uso de los diversos programas informáticos como Excel para la elaboración de tablas, tabulaciones al terminar de realizar las encuestas; Acrobat Reader para la lectura de formatos en pdf que se designe, Turnitin muy usado por los estudiantes siendo un soporte para evitar el plagio.

Como afirma Solis (2019) Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. (p. 33)

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA: Características de calidad de servicios en atención al cliente, Rubro Pollería Imperial.

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN	METODOLOGIA	HIPOTESIS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANALISIS
Características de calidad de Servicios en Atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017	¿Cuáles son las características de calidad de Servicios en Atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar las características de calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017</p> <p>Objetivos Específico</p> <p>1.- Determinar las características de calidad de servicios, rubro pollería Imperial Cañete 2017.</p> <p>2.- Determinar las características de la atención al cliente, rubro pollería Imperial Cañete 2017.</p> <p>3.- Determinar la propuesta del plan de mejora en el rubro pollería Imperial Cañete 2017.</p>	<p>Calidad deservicio</p> <p>Atención al Cliente</p>	<p>Población: Se Utilizó una población de 30 clientes de la pollería Imperial.</p> <p>Muestra: Se Utilizó una muestra de 30 clientes de la pollería Imperial.</p>	<p>La investigación fue de diseño:</p> <p>- Fue experimental, transversal, descriptivo propuesta</p>	<p>No en todas las investigaciones se plantean hipótesis. Como lo afirma Hernández, Ramos, Placencia, & Indocochea (2018) Las hipótesis expresan las causas o efectos que se producen cuando las variables efectúan, conveniente con profundidad de las dificultades para afirmar una relación de dependencia (p. 66).</p>	<p>Técnica: Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo direccionada a los clientes</p> <p>Instrumento: Se utilizó el instrumento cuestionario, elaborado con 14 preguntas; sobre calidad de servicios en atención al cliente, rubro pollerías Imperial 2017.</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación:</p> <p>Microsoft Excel</p> <p>Microsoft WordPDF</p> <p>Turnitin</p>

4.7. Principios éticos

Principio de protección a las personas, para esta investigación se elaboró el protocolo de consentimiento informado, el mismo que fue aceptado por los clientes de la empresa en esta investigación, a través de la firma del protocolo, en otros casos la aceptación lo realizaron a través de los medios presenciales.

A través del consentimiento informado se les dio a conocer claramente el propósito de la investigación que consiste en recaudar información acerca de las variables, calidad de servicio en la atención al cliente en la pollería Imperial. Así mismo se les menciona que se respeta la confidencialidad de los datos recolectados, no se vulneraron la privacidad de los participantes. Los productos provenientes de esta investigación fueron respetados en todo momento y se usó para los fines de la investigación.

Antes de iniciar el trabajo de campo, se solicitó a través de una carta dirigida a los clientes de las empresas del rubro en estudio la autorización para realizar la investigación, las mismas que fueron aceptadas a través de la aceptación y firma en el mismo documento, así como también a través de los medios digitales.

Principio de Beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no represento riesgo para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se mantuvo informado de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se busco es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, una vez obtenida la aceptación del protocolo de consentimiento informado, a cada integrante de la muestra se le explicó que es necesario que lean bien las preguntas del cuestionario y nos respondan con sinceridad la cual no omitan la respuesta de ninguna pregunta para no invalidar el cuestionario. Como investigador tuve el conocimiento de las bases teóricas de la variable y la línea de investigación en estudio, contando con las habilidades y capacidades necesarias para así llevar adelante esta investigación titulada Características de Calidad de servicios en atención al cliente, Rubro Pollería Imperial - Cañete 2017, investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo, de propuesta.

Principio de integridad científica, en cada uno de los procesos de la investigación se respetó las normas de conducta ética como investigador, las cartas de autorización y la aceptación de los protocolos de consentimiento informado, fue aceptados por los integrantes de la muestra, como investigador no se falsifico o altero firmas de los participantes para lograr el objetivo, así mismo tampoco como investigador se manipulo los cuestionarios. No se tuvo conflictos de interés, de surgir alguno durante el desarrollo de la investigación será resuelto oportunamente para no perjudicar el desarrollo y resultados de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, para el inicio de la aplicación del cuestionario, se tuvo que obtener la aceptación necesariamente del protocolo de consentimiento informado de cada participante de la muestra, ya sea a través de la firma expresa del protocolo de consentimiento o la aceptación del mismo a través de los medios digitales o presenciales, de esta forma los participantes han dado su

consentimiento de formar parte de esta investigación. Asimismo, en el protocolo se detalló el propósito, datos de la investigación y el protagonismo que tomará su participación. Por otro lado, se le informo al participante que toda duda que tenga no los comunique para poder resolverla oportunamente y tenga todo claro respecto a la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, la muestra de esta investigación fueron los clientes de la Polleria, por lo tanto, no se causó ningún daño ni existió riesgo alguno que afecte a los animales, plantas ni al medio ambiente. Por ello no se declaró daños, riesgos ni beneficios potenciales sobre ellos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de calidad de servicios en pollería Imperial - Cañete 2017.

Calidad de Servicio	n	%
<hr/>		
La empresa es honesto con lo ofrecido al cliente		
Siempre	21	70.00
Algunas veces	8	27.00
Nunca	1	3.00
Total	30	100.00
<hr/>		
La empresa tiene seriedad en lo que ofrece		
Siempre	21	70.00
Algunas veces	7	23.00
Nunca	2	7.00
Total	30	100.00
<hr/>		
La empresa vela por la integridad de los clientes		
Siempre	14	47.00
Algunas veces	15	50.00
Nunca	1	3.00
Total	30	100.00
<hr/>		

Continúa...

Tabla 1*Características de calidad de servicios en pollería Imperial - Cañete 2017.*

		<i>Concluye...</i>
<hr/>		
La empresa propone dinámica a los clientes		
Siempre	21	70.00
Algunas veces	8	27.00
Nunca	1	3.00
<hr/>		
Total	30	<hr/> 100.00 <hr/>
<hr/>		
La empresa es activo con los clientes		
Siempre	21	70.00
Algunas veces	7	23.00
Nunca	2	7.00
<hr/>		
Total	30	<hr/> 100.00 <hr/>
<hr/>		
La capacidad de los trabajadores es recomendable		
Siempre	14	47.00
Algunas veces	15	50.00
Nunca	1	3.00
<hr/>		
Total	30	<hr/> 100.00 <hr/>
<hr/>		
Sigue manteniendo el mismo optimismo con la empresa		
Siempre	14	47.00
Algunas veces	15	50.00
Nunca	1	3.00
<hr/>		
Total	30	<hr/> 100.00 <hr/>
<hr/>		

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los clientes de la Pollería Imperial(2017)

Tabla 2*Características de Atención al Cliente en pollería Imperial- Cañete 2017.*

Atención al Cliente	n	%
La infraestructura de la pollería es la adecuada		
Siempre	21	70,00
Algunas veces	8	27,00
Nunca	1	3,00
Total	30	100,00
Los clientes son fieles a la pollería		
Siempre	21	70,00
Algunas veces	7	23,00
Nunca	2	7,00
Total	30	100,00
Es recomendable el producto que brinda la pollería		
Siempre	14	47,00
Algunas veces	15	50,00
Nunca	1	3,00
Total	30	100,00
Es adecuado la atención que brinda la empresa		
Siempre	14	47,00
Algunas veces	15	50,00
Nunca	1	3,00
Total	30	100,00

Continúa...

Tabla 2

Características de Atención al Cliente en pollería Imperial - Cañete 2017.

Concluye...

<hr/>		
Considera buena el servicio de la pollería		
Siempre	21	70.00
Algunas veces	8	27.00
Nunca	1	3.00
<hr/>		
Total	30	100.00
<hr/>		
La empresa muestra eficacia en sus productos		
Siempre	21	70.00
Algunas veces	7	23.00
Nunca	2	7.00
<hr/>		
Total	30	100.00
<hr/>		
La empresa mantiene la limpieza		
Siempre	14	47.00
Algunas veces	15	50.00
Nunca	1	3.00
<hr/>		
Total	30	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los clientes de la Pollería Imperial

(2017)

Tabla 3*Propuesta del plan de mejora en pollerías Imperial Cañete 2017.*

Indicadores	Problema	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Integridad	El 50.00% Algunas veces están conforme con la empresa porque no vela por la integridad de los clientes	Carencia en inseguridad a los clientes	- Desacuerdo dentro de los personales, en la eficacia.	- Aplicar nuevas estrategias frente a las competencias. - Siendo eficientes en la atención que se brinde a los clientes - Capacitación hacia los personales en atención al cliente	Representante	1,500.00
Capacidad	El 50.00% manifiesta que A veces la empresa muestra su capacidad siendo recomendable.	Mejoramiento de la capacidad de trabajadores	Falta de confianza en los personales.	El gerente debe contratar un personal supervisor para mantener un mayor control de sus personales para seguir mejorando la producción de la empresa.	Representante	2,000.00

Optimismo	El 50.00% manifiesta que Algunas veces los clientes siguen manteniendo el mismo optimismo con la empresa.	Mejoramiento del optimismo en los personales.	Falta de iniciativa de los empleados para tener un óptimo desempeño.	La falta de motivación e incentivo en los personales. Capacitación y remuneraciones en los días feriados para causar mayor motivación a los personales	Representante	1,000.00
Atención	El 50.00% manifiesta que algunas veces es adecuado la atención que brinda la empresa.	Mejoramiento de la atención al cliente en la polleria	Impedimento del progreso de la mypes a largo plazo.	El gerente debe prevalecer su liderazgo hacia sus personales para seguir mejorando la producción de la empresa.	Representante	1,000.00
Limpieza	El 50.00% manifiesta que algunas veces la empresa mantiene la limpieza	Mejoramiento en la limpieza del restaurante	Poco compromiso de los colaboradores para con la empresa.	El mejoramiento en infraestructura y la limpieza en el local.	Representante	2,000.00

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado a los clientes en Pollería Imperial Cañete (2017).

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1. Características de calidad de servicio en pollería Imperial Cañete 2017.

De los clientes encuestados el 70.00% manifiestan que siempre la empresa es honesto con lo ofrecido en sus productos. (Tabla 1). El resultado coincide con Bustos (2019) quién manifiesta que los personales en la atención mantienen simpatía, respeto y amabilidad del personal, la educación, honestidad manteniendo los valores. Esto demuestra que la empresa muestra valores ante sus clientes.

De los clientes encuestados el 70.00% de los encuestados respondieron que siempre la empresa tiene seriedad en lo que ofrece (Tabla 1). El resultado coincide con Chilca (2021) manifiesta que debe existir confiabilidad y seriedad siendo la capacidad de desarrollar un buen servicio libre de errores. Esto demuestra que los personales y el encargado de la pollería mantienen la seriedad con los clientes para poder mantener un orden estratégico con sus clientes.

De los clientes encuestados el 50.00% Algunas veces están conforme con la empresa porque vela por la integridad de los clientes (Tabla 1). El resultado contrasta con Calla (2019) manifiesta que el 32.50% de clientes estuvieron muy insatisfecho en la seguridad de servicio al cliente en las pollerías. Esto demuestra que la empresa tiene que mejorar en velar por la integridad de los clientes que usualmente son fieles a la pollería por lo que la empresa debe tener como prioridad el bienestar de los clientes.

De los clientes encuestados el 70.00% de los encuestados respondieron que siempre están conforme con la empresa al proponer dinámica a los clientes (Tabla 1). El resultado coincide con Flores (2021) quién manifiesta que la posesión de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio de parte de todos los miembros de la organización deben de mantener la colectividad con número y/o presentaciones artísticas para mantener la atracción de los clientes. Esto demuestra que la pollería mantiene las dinámicas para que no sea tan común y usual como las demás pollería en el distrito.

De los clientes encuestados el 70.00% de los encuestados respondieron que la empresa siempre está activo con los clientes (Tabla 1). El resultado coincide con Moreno (2018) quién manifiesta que se debe brindar la disposición de atender y dar un servicio rápido. Esto demuestra que algunos trabajadores de la empresa tienen por mejorar los actos en sus labores de la empresa para el bienestar de los clientes como también de la empresa.

De los clientes encuestados el 50.00% manifiesta que A veces la empresa muestra su capacidad siendo recomendable. (Tabla 1). El resultado contrasta con Soarez (2019) quién manifiesta que el 71.80% quienes manifestaron que están centrados en las dimensiones de capacidad centrados en el entrenamiento constante de los personales, consiguiendo la satisfacción general del cliente, actitud en la atención, fidelidad. Esto demuestra que los personales deben mejorar en la habilidad con los clientes proponiendo una mejora para la empresa.

De los clientes encuestados el 50.00% manifiesta que Algunas veces los clientes siguen manteniendo el mismo optimismo con la empresa. (Tabla 1). El resultado contrasta con Moreno (2018) quién manifiesta que el 32.00% de clientes estuvieron muy insatisfechos de acuerdo a la empatía. Esto demuestra que los clientes están casi conforme con el

optimismo por lo realizado en la pollería en sus productos y servicios, pero que aún debe de mejorar porque hay cierta debilidad.

Tabla 2: Características de Atención al Cliente en pollería Imperial Cañete 2017.

De los clientes encuestados el 70.00% de los encuestados respondieron que siempre tiene la infraestructura de manera adecuada (Tabla 2). El resultado coincide con Moreno (2018) quién manifiesta que 70.00% de los clientes siempre se sienten seguros dentro de las instalaciones. Como también contrasta con Calla (2019) quién manifiesta que el 38.50% de clientes estuvieron insatisfechos en cuestión de los aspectos tangibles. Esto demuestra que los clientes encuentran bien la instalación e infraestructura de la pollería, pero se debe seguir buscando la satisfacción total.

De los clientes encuestados el 70.00% manifiestan que siempre los clientes son fieles a la pollería (Tabla 2). El resultado contrasta con Calla (2019) quién manifiesta que el 28.50% de clientes respondieron que fueron indiferente con el servicio de calidad en las pollerías. Esto demuestra que los clientes son fieles a la pollería por la atención que brindan y la satisfacción que brinda la empresa manteniendo la confianza de los clientes.

De los clientes encuestados el 50.00% de los encuestados respondieron que algunas veces es recomendable el producto de la pollería (Tabla 2). El resultado coincide con Soarez (2019) quien manifiesta que es satisfactorio brindar una atención individualizada y cuidadosa al cliente logrando satisfacer sus necesidades con el producto ofrecido. Esto demuestra que la empresa debe mejorar y convencer a los clientes para su fidelización, la cual tendría que minimizar los errores para poder mejorar esas debilidades de la empresa.

De los clientes encuestados el 50.00% manifiesta que algunas veces es adecuado la atención que brinda la empresa. (Tabla 2). El resultado coincide con Soarez (2019) quién manifiesta que el 75,69% en el restaurante brinda una buena atención al cliente. Esto demuestra que la polleria brinda una buena atención en sus personales dirigido a los clientes.

De los clientes encuestados el 70.00% de los encuestados respondieron que siempre es buena el servicio de la pollería (Tabla 2). El resultado contrasta con Calla (2019) quién manifiesta el 26.50% de clientes están insatisfechos con el servicio de las pollerías del distrito de Quillabamba. Esto demuestra que la empresa brinda un buen servicio a sus clientes de la pollería.

De los clientes encuestados el 70% de los encuestados respondieron que siempre la empresa muestra eficacia en sus productos (Tabla 2). El resultado coincide con Moreno (2018) quién manifiesta que el 60% considera que el servicio es eficiente. Esto demuestra que la empresa mantiene eficiencia en brindar los productos a los clientes.

De los clientes encuestados el 50.00% manifiesta que algunas veces la empresa mantiene la limpieza (Tabla 2). El resultado coincide con Moreno (2018) quien manifiesta que conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente infraestructura, instalaciones y que éste los puede apreciar y tocar; manteniendo los materiales de información. Esto demuestra que la polleria cuenta con una limpieza pero que aún debe de mejorar para conseguir la satisfacción total en los clientes y se sientan satisfechos con la atención.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los clientes de la empresa refieren que la empresa es honesto con lo que ofrece al cliente, asimismo mantiene la seriedad en lo que ofrece la pollería de manera correcta, gran parte de los clientes de esta MYPE consideran que es preciso aplicar estrategias para captar más clientes mejorando la limpieza e infraestructura de la pollería. La minoría de clientes refiere que los trabajadores tienen la capacidad para ser recomendable. Como aporte, los resultados deben ser orientados a la mejora de la calidad de servicio para que fortalezcan sus debilidades y pueden hacer frente a las amenazas del entorno competitivo de este rubro en el distrito.

La mayoría de los clientes de la empresa del rubro investigado pollería Imperial, refieren que la infraestructura de la Pollería es la adecuada como también reconocen la fidelidad de los clientes al pertenecer al mismo entorno considerando que la pollería brinda un buen servicio. La minoría de los clientes refiere que no le falta la limpieza en la pollería como también el cumplimiento del pedido en el producto. Se ha identificado los problemas y riesgos en la empresa la cual se deberá planificar posibles soluciones. Todo esto sucede debido a que la pollería Imperial se esmera en mejorar la atención al cliente en los diversos procesos que lo conforman permitiendo asegurar ampliamente la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes fieles a la empresa. Como aporte los resultados sobre calidad de servicio y atención al cliente están orientados a implementar el plan de mejora para que los responsables de su ejecución se enfoquen en mejorar aquellos indicadores minimizando los errores.

Con respecto a los resultados obtenidos de la investigación se elaboró una propuesta del plan de mejora que tiene como propósito dar a conocer a la dueña de la empresa soluciones administrativas que hará posible que la empresa objeto de estudio mejore su calidad de servicio y a la vez atención al cliente, lo que conlleva a un personal con sentido de pertenencia y motivado lo que mejorara el rendimiento de los trabajadores y por ende un incremento de la calidad de servicio y atención al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se propone las siguientes recomendaciones.

- Brindar capacitaciones constantes, basadas en la mejora continua de la calidad de servicio y la atención al cliente, por consecuente ir mejorando e implementando la capacidad del trabajador, dándoles a conocer que el trabajo en equipo conlleva a tener una mejor producción y eficiencia dentro de sus labores, de tal manera se cumpliría con satisfacer las necesidades y las expectativas de los clientes.

- Priorizar la satisfacción de los clientes, se recomienda a la empresa realizar una evaluación periódica al cliente, utilizándolo como una herramienta de mejora para desarrollar un buen desempeño dentro de la organización; enfocándose así en resolver los problemas de los indicadores que muestren mayor incidencia.

- Aplicar la propuesta del plan de mejora y así poder obtener los resultados esperados, mejorando las debilidades que posee la empresa.

PLAN DE MEJORA PARA LA POLLERÍA IMPERIAL - CAÑETE

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Polleria Imperial
- **Giro de la empresa:** Servicio
- **Dirección:** Cañete- Perú
- **Nombre del representante:** José Sánchez

Historia:

La pollería Imperial es un micro empresa dedicada al servicio de productos, que están enfocados en ofrecer un buen servicio a los clientes. De tal modo pueda ofrecer los productos por la polleria, de manera garantizada.

2. Misión:

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, asegurando que obtengan productos que sean de calidad, para ello unimos esfuerzos y experiencia trabajando con ética, honestidad, atención competente y personalizada a nuestros clientes.

3. Visión:

Ser una micro empresa reconocida a nivel distrital, que nuestros clientes piensen en nosotros como su primera opción cuando se trata de brindar un buen servicio en los productos, teniendo asimismo la visión de ampliar las sucursales a nivel Provincial.

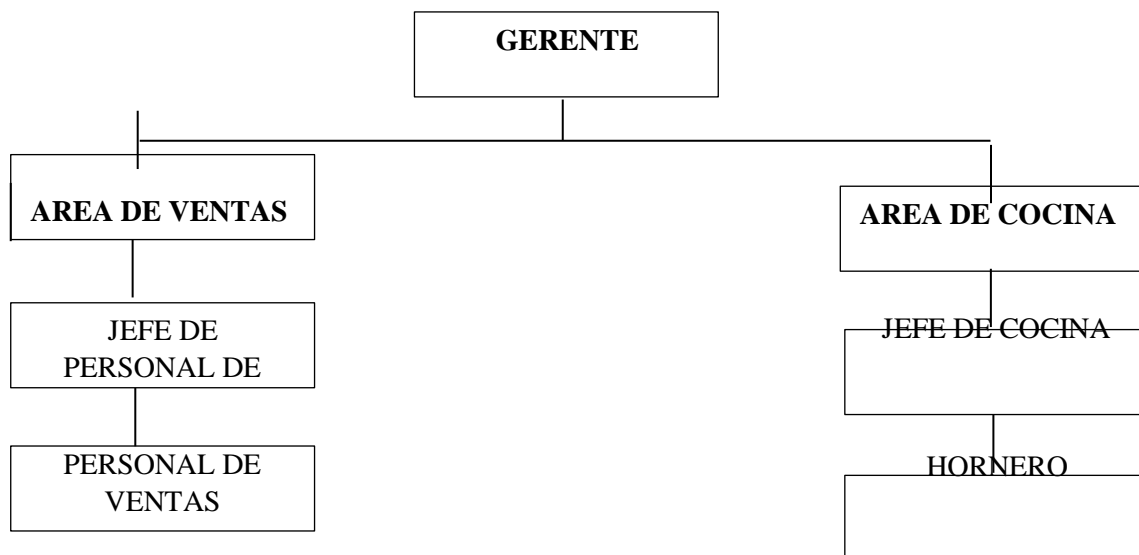
4. Objetivos

- **Compromiso:** Trabajamos en equipo, para lograr alcanzar nuestras metas y objetivos organizacionales.
- **Honestidad:** Trabajamos con honestidad, cumpliendo lo que prometemos en las fechas y tiempos establecidos con nuestros clientes.
- **Cumplimento:** Entregamos nuestros productos en la fecha pactada con los clientes.
- **Calidad:** Brindamos nuestro producto de calidad, además de ello asesoramos a nuestros clientes a través del servicio.

5. Productos y/o servicios

- Las micro empresas se encargan a la venta de los productos a los clientes, brindandouna buena atención y servicio.

6. Organigrama



7. Descripción de Funciones

GERENTE	
Cargo	Dueño
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Tener capacitaciones actualizadas.- Conocimientos en ventas y fiscalización en servicio.- Experiencia en el manejo de ventas y servicio.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Planificar y supervisar las operaciones de la pollería.- Evaluar la factibilidad económica y financiera de los productos.- Reuniones mensuales con los trabajadores.- Encargarse de la planilla de los trabajadores.- Evaluar el desempeño del personal.- Evaluar la capacitación en los trabajadores.- Diseñar estrategias, metas y objetivos organizacionales.

Fuente: Elaboración propia

AREA DE VENTAS	
Cargo	Coordinador de distribuidores
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración. - Tener habilitación profesional. - Experiencia mínima de 3 años en servicio. - Experiencia en el área de ventas. - Conocimientos en puntos de distribuciones.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a la gerencia para revisar reglamentos, normativas. - Manejo de información de ventas y servicios de productos. - Revisión de áreas, planos aprobados para la construcción.
Cargo	Coordinador de personal de Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 3 años en ventas y servicios. - Conocimientos en herramientas de construcción. - Habilitación profesional
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo del área de producción. - Coordinar la planificación, logística y avance de las ventas. - Supervisión en el proceso de ventas. - Reportar los resultados de las ventas.
Cargo	Personal de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Educación mínima secundaria completa. - Tener entre 18 a 35 años. - Conocimientos y experiencia en ventas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las indicaciones dadas por el coordinador de ventas. - Otras funciones inherentes al puesto.

Fuente: Elaboración propia

AREA DE COCINA	
Cargo	Jefe de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Habilitación profesional. - Experiencia en servicio mínimo 3 años.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar las actividades operativas. - Supervisar a diario la agenda del equipo. - Supervisar la adecuada de los productos. - Responsable de capacitar y formar al equipo.
HORNERO	
Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Tener entre 18 a 35 años. - Conocimientos y experiencia.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las indicaciones dadas por el coordinador. - Otras funciones inherentes al puesto.

Fuente: Elaboración propia

Diagnostico General

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento económico de la pollería. - Demanda Insatisfecha. - Empresas poco confiables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia con varios años de experiencia en el rubro. - Inestabilidad económica. - Necesidades cambiantes de los clientes.
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para tomar decisiones. - Asesores de venta - Trato personalizado con los clientes. 	<p style="text-align: center;">F-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Captar a los clientes con demanda insatisfecha que hay en el rubro de servicio para poder ofrecerle una serie de promociones para que estos opten por comprar los productos. 	<p style="text-align: center;">F-A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interactuar en el desarrollo de la competitividad utilizando técnicas administrativas que permitan que las microempresas sean competitivas y hagan frente a la competencia.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - No son reconocida a nivel provincial. - Limitados recursos económicos. - Limitada cultura organizacional. 	<p style="text-align: center;">D-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar alcanzar una excelente imagen organizacional para hacer cubrir las expectativas de los clientes y de la sociedad en general. 	<p style="text-align: center;">D-A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar implementar las utilidades de ingreso de la micro empresa y logre ser reconocida para poder ser sujetos a créditos debido para contar con un respaldo económico con la cual se pueda invertir en cualquier oportunidad que se presente en el sector de servicio.

Fuente: Elaboración propia

Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mypes
Carencia en la valores hacia los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Siendo eficientes en la atención que se brinde a los clientes - Capacitación hacia los personales en atención al cliente
Mejora de capacidad de trabajadores	<p>Capacitación hacia los personales en atención al cliente</p> <p>El gerente debe mantener un mayor control de sus personales para seguir mejorando la producción de la empresa.</p>
Mejora de optimismo con la polleria	<p>La falta de entusiasmo y motivación en los personales hacia los clientes.</p> <p>Capacitación y remuneraciones en los días feriados para causar mayor motivación a los personales</p>
Mejora de limpieza en el restaurante	<p>El mejoramiento en infraestructura y la limpieza en el local.</p> <p>Verificación de las capacidades en los personales.</p>
Mejora de la atención al cliente	<p>Capacitación hacia los personales en atención al cliente</p> <p>El gerente debe mantener un mayor control de sus personales para seguir mejorando la producción de la empresa.</p>
Mejora de calidad del producto	<p>Se debe mantener un mayor control en la calidad de sus productos para seguir mejorando la producción de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia

Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Carencia en la valores hacia los clientes	Carencia en la valores	- Aplicar nuevas estrategias frente a las competencias. - Siendo eficientes en la atención que se brinde a los clientes
Mejora de capacidad de trabajadores	Mejoramiento de la capacidad de trabajadores	Capacitación hacia los personales en atención al cliente
Mejora de optimismo con la polleria	Mejoramiento del optimismo en los personales.	La falta de entusiasmo y motivación en los personales hacia los clientes.
Mejora de limpieza en el restaurante	Mejoramiento en la limpieza del restaurante	El mejoramiento en infraestructura y la limpieza en el local.
Mejora de la atención al cliente	Mejoramiento de la atención al cliente en la polleria	Capacitación hacia los personales en atención al cliente
Mejora de calidad del producto	Mejoramiento de calidad del producto que Brinda el restaurante	Se debe mantener un mayor control en la calidad de sus productos para seguir mejorando la producción de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Establecer soluciones, establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Carencia en la valores hacia los clientes	Carencia en la valores	- Capacitación hacia los personales en atención al cliente para desarrollar los valores y cultura de los trabajadores.
Mejora de capacidad de trabajadores	Mejoramiento de la capacidad de trabajadores	El gerente debe mantener un mayor control de sus personales para seguir mejorando la producción de la empresa.
Mejora de optimismo con la polleria	Mejoramiento del optimismo en los personales.	Capacitación y remuneraciones en los días feriados para causar mayor motivación a los personales
Mejora de limpieza en el restaurante	Mejoramiento en la limpieza del restaurante	Verificación de las capacidades en los personales.
Mejora de la atención al cliente	Mejoramiento de la atención al cliente en la polleria	El gerente debe mantener un mayor control de sus personales para seguir mejorando la producción de la empresa.
Mejora de calidad del producto	Mejoramiento de calidad del producto que Brinda el restaurante	Se debe mantener un mayor control en la calidad de sus productos para seguir mejorando la producción de la empresa.

Presupuesto

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> · Aplicar nuevas estrategias frente a las competencias 	Representante y trabajadores	S/. 1,500.00	- Internet	2 semanas
	<ul style="list-style-type: none"> · El mejoramiento en infraestructura y la limpieza en el local. 	Representante y trabajadores	S/. 2,000.00	- Computadora - Impresora	2 semanas
	<ul style="list-style-type: none"> · Capacitación hacia los personales en atención al cliente 	Representante y trabajadores	S/. 1,500.00	- Internet - Computadora	2 semanas
	<ul style="list-style-type: none"> · Siendo eficientes en el uso adecuado de su inversión al comprar productos que tengan mayor rotación en el mercado. 	Representante y trabajadores	S/. 1,500.00	- Impresora	2 semanas

	<p>El gerente debe mantener un mayor control en la calidad de sus productos para seguir mejorando la producción de la empresa.</p>	<p>Representantes y Administrador</p>	<p>S/. 1,500.00</p>	<p>- Computadora - Internet</p>	<p>2 semanas</p>
--	--	---------------------------------------	---------------------	--	---------------------------

Fuente: Elaboración propia

Cronograma de actividades

Estrategias	Inicio	Termino	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
<ul style="list-style-type: none"> · Aplicar nuevas estrategias frente a las competencias. · Inventario · Mejora de presentación de los productos. · Siendo eficientes en el uso adecuado de su inversión al comprar productos que tengan mayor rotación en el mercado. · Estudiar a las competencias del mercado para mejorar nuestras debilidades y amenazas y convertirlos en fortalezas de la empresa. 	01/09/2022	30/12/2022																
<ul style="list-style-type: none"> · El gerente debe mantener un mayor control en la calidad de sus productos para seguir mejorando la producción de la empresa. · Mejora de los productos desde los personales de almacén. 	01/09/2022	01/01/2023																

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustos, S. (2019). *Características de la calidad de servicio y atención al cliente en la clínica torres s.a. en la ciudad de Talara año 2018*. Talara.
- Carrasco, S. (2019). *Atención al Cliente en el Proceso Comercial*.
- Chica, A. (2021). *Calidad de servicio de las mypes, sector servicio, rubro restaurantes: caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020*.
- Chica, A. (2021). *Calidad de servicio de las mypes, sector servicio, rubro restaurantes: caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020*.
- Cosios, C. (2021). *Calidad de servicio y estrategias de atención al cliente en el consultorio médico pediátrico niño sano Sullana 2020*. Sullana.
- Cosios, C. (2021). *Calidad de servicio y estrategias de atención al cliente en el consultorio médico pediátrico niño sano Sullana 2020*. Sullana.
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*.
- Hermida, A., & Iglesias, I. (2016). *Atención al cliente en el proceso comercial*.
- Ladrón, M. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial. UF0349*.
- Moreno, F. (2018). *Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018*. Sullana.
- Ozamek, A. (2015). *Atención básica al cliente*.

- Peña, L. (2019). *Caracterización de calidad de servicio en las mypes del sector servicio rubro multiservicios: “caso servicios múltiples GALNEY” –en el distrito de Tumbes, año 2019.*
- Peña, L. (2019). *Caracterización de calidad de servicio en las mypes del sector servicio rubro multiservicios: “caso servicios múltiples GALNEY” –en el distrito de Tumbes, año 2019.* Tumbes.
- Peña, L. (2019). *Caracterización de calidad de servicio en las mypes del sector servicio rubro multiservicios: “caso servicios múltiples GALNEY” –en el distrito de Tumbes, año 2019.* Tumbes.
- Rojas, L. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector textil rubro: sastrería del centro comercial Bahía.* Chimbote.
- Tacunan, B. (2017). *Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro Restaurantes en el distrito de Huari, 2014.*

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2017								Año 2017-2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Marzo - Julio				Agosto - Diciembre				Marzo - Julio				Setiembre - Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Reacción del informe final													X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable			
(Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
✓ Impresiones	0.20	200	20.00
✓ Fotocopias	0.05	200	20.00
✓ Empastados	30.00	2	60.00
✓ Papel Bond A-4 (500 Hojas)	0.10	400	40.00
✓ Lapiceros	0.50	5	2.50
Servicios			
✓ Uso de Turniting	50.00	2	100.00
Sub Total			232.50
Gastos de Viaje			
✓ Pasajes para recolectar información	2.00	15	30.00
Sub Total			30.00
Total de presupuesto desembolsable			262.50
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Servicios			
✓ Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
✓ Búsqueda de información en base de datos	35	4	70.00
✓ Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
✓ Publicación de artículo en repositorio Institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsado			652.00
Total (S/.)			914.50

Anexo 3: Cuadro de sondeo

n°	Clientes encuestados				Elementos Tangibles				Cortesía			Credibilidad		
	Nombre y Apellidos	Fecha	Sexo	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	Andrade Gonzales Victor	1	2	7	1	1	1	1	2	2	2	2	1	
2	Yataco Rojas Luis	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
3	Zavala Joseh Nicamor Aquiles	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
4	Sanchez Quispe Joyce	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
5	Cardenas Vicente Willians	1	2	7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
6	Chiok Campos Edgar	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	
7	Llanos Lora Joseph Augusto	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	
8	Sandoval Mendoza Jesus	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1	
9	Vivanco Timona Arturo Walter	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
10	Salazar Rivas Lizander	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
11	Aista Vicente Antonio	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
12	Soto Quilca Giovana	1	2	5	2	2	1	1	1	1	2	2	2	
13	Golcochea Flores Lourdes	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
14	Ceballos Portuguez Ana Rock	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	
15	Chuquillanqui Sanchez Naom	1	2	4	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
16	Alvarado Constantina Sheyla	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	Vicente Rivera Anyela Lizbeth	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	
18	Huamanzana Cinthia Milagros	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3	
19	Quispe Nelva	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3	
20	Coronado Fernandez Lucy	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	Almeida Rodriguez Diana	2	2	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
22	Espichan Yactayo Lesly	2	2	7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	Champion Barriento Pocio	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	Zegarra navarro Dayana	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
25	Campos Aguirre Roxana	2	1	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	Carbonero Villalobos Angela	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	Campos Bernardo Rosansela	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	Aguado Gomez Sandra	3	1	7	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
29	Machacuay Karen Pilar	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	Aulla Flores Lady Leticia	3	1	5	1	2	1	2	2	1	1	1	1	
					30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Andrade Gomez Victor Manuel*

Presente.-

De mi consideración:

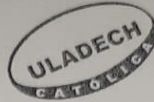
Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

Victor Manuel Andrade Gomez
DNI: 71431209



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Yataco Rojas Luis Anderson*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *70891701*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Zavala Joseli Nicanor Aguilar*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *47847986*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Sanchez Quipe Rolie Joyce*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *44879803*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Cardenas Vicente Williams Anthony*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *72290095*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *ChioK Campos Edgar Samuel*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *43630394*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Llonos Lara Joseph Augusto*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *70791260*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). **SANDOVAL MENDOZA JESUS AMARIUDO**

Presente.-

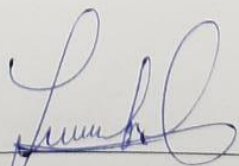
De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017


DNI: **72714352**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Juanco Timana Arturo Walter*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: 09720407



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). SALAZAR RIVAS LIZANDER JOSHUA

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: 70058030



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Arota Vicente Christhians Antonio*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

DNI: *43373067*

Cañete, 17 de setiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Soto Quilca Giovana Milagros*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *47433349*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). **GOLDOCHEA FLORES LOURDES ERIKA**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: **70811136**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Ceballos Portuguez Ana Rocío*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *15452880*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Chugwillongui Sanchez Naomi Hiyoshi*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *71741761*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Alvarado Constantino Steyla Connie*

Presente.-

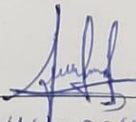
De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017


DNI: *46209964*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a): *Vicente Rivera Angela Lizbeth*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

Vicente Rivera

DNI: *71088586*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a) **CHICALLE HUAMANZANA CINTHIA MILAGROS**

Presente.-

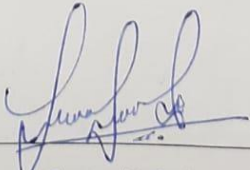
De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017


DNI: **70891695**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Guispe Asipali Nelva*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: 05383977



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). **CORONADO FERNANDEZ LUCY PETRONILA**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: **15371882**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Almeida Rodriguez Diana Susan*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *41357309*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Espichon Yactayo Lesly Ariana*

Presente.-

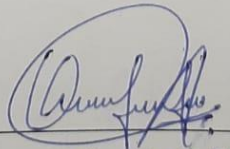
De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017


DNI: *70260754*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Champion Barrientos Roco Gladys*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *47079328*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Zegorra Navano Dayana Madalen*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *48251460*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Campos Aguirre Roxano Paola*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *44882384*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Carbonero Villalobos Angela Isabel*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *70423020*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Campos Bernardo Rosaisela Elizabeth*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *74831992*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Aguado Gomez Sandra Lucero*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017


DNI: *73705328*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). *Machacuay Castillon Karen Pilar*

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: *47447916*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a). **JULLA FLORES LADY LETICIA**

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCION AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 17 de setiembre del 2017

DNI: **76091517**

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN POLLERIAS IMPERIAL

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para obtener mejoras en la atención al cliente en Pollería Imperial Cañete

Instrucciones:

La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que será utilizada únicamente con fines académicos.

Lea con detenimiento cada una de las preguntas y responda de acuerdo a la escala brindada.

Escala:

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

Calidad de Servicio

DIMENSIONES	Siempre	Algunas veces	Nunca
Formalidad			
¿La empresa es honesto con lo ofrecido al cliente?			
¿La empresa tiene seriedad en lo que ofrece?			
¿La empresa vela por la integridad de los clientes?			
Iniciativa			
¿La empresa propone dinámica a los clientes?			
¿La empresa es activo con los clientes?			
Disposición de Servicio			
¿La capacidad de los trabajadores es recomendable?			
¿Sigue manteniendo el mismo optimismo con la empresa?			

Atención al Cliente

DIMENSIONES	Siempre	Algunas veces	Nunca
Seguridad			
¿La infraestructura de la pollería es la adecuada?			
¿Los clientes son fieles a la pollería?			
¿Es recomendable el producto que brinda la pollería?			
Liderazgo			
¿Es adecuado la atención que brinda la empresa?			
Profesionalidad			
¿Considera buena el servicio de la pollería?			
¿La empresa muestra eficacia en sus productos?			
¿La empresa mantiene la limpieza?			

Anexo 6: Validación de Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS									
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE, RUBRO POLLERÍA IMPERIAL - CAÑETE 2017									
AUTOR: BRICEÑO SULLUCHUCO NANCI CINTHIA									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS CALIDAD DE SERVICIO									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Dimensión 1: Compensación Económica									
1	¿La empresa es honesto con lo ofrecido al cliente?	X		X		X		X	
2	¿La empresa tiene seriedad en lo que ofrece?	X		X		X			X
3	¿La empresa vela por la integridad de los clientes?	X		X		X		X	
Dimensión 2: Reconocimiento (Incentivos, Beneficios, Promoción y Entrega de premios)									
4	¿La empresa propone dinámica a los clientes?	X			X	X		X	
5	¿La empresa es activo con los clientes?	X		X		X		X	
Dimensión 3: Ambiente Físico									
6	¿La capacidad de los trabajadores es recomendable?	X		X		X		X	
7	¿Sigue manteniendo el mismo optimismo con la empresa?	X		X		X		X	

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL
 CLIENTE, RUBRO POLLERÍA IMPERIAL - CAÑETE 2017

AUTOR: BRICEÑO SULLUCHUCO NANCI CINTHIA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS
 ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Dimensión 1: Composición Económica									
1	¿La infraestructura de la pollería es la adecuada?	X		X		X		X	
2	¿Los clientes son fieles a la pollería?	X		X		X		X	
3	¿Es recomendable el producto que brinda la pollería?	X		X		X		X	
Dimensión 2: Reconocimiento (Incentivos, Beneficios, Promoción y Entrega de premios)									
4	¿Es adecuado la atención que brinda la empresa?	X		X		X		X	
Dimensión 3: Ambiente Físico									
5	¿Considera buena el servicio de la pollería?	X		X		X		X	
6	¿La empresa muestra eficacia en sus productos?	X		X		X		X	
7	¿La empresa mantiene la limpieza?	X		X		X		X	

DATOS DEL VALIDADOR

Nombre y Apellido del validador	EDSON RAFAEL PALGRAÑO MELGAR		
DNI N°	7388901	Teléfono / Celular	99007515
Título profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		
Grado académico	TITULADO		
Idoneidad	ADMINISTRACIÓN		

Firma:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL
CLIENTE, RUBRO POLLERÍA IMPERIAL - CAÑETE 2017

AUTOR: BRICEÑO SULLUCHUCO NANCI CINTHIA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS
ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Dimensión 1: Compensación Económica									
1	¿La infraestructura de la pollería es la adecuada?	X		X		X		X	
2	¿Los clientes son fieles a la pollería?	X		X		X		X	
3	¿Es recomendable el producto que brinda la pollería?	X		X		X		X	
Dimensión 2: Reconocimiento (Incentivos, Beneficios, Promoción y Entrega de premios)									
4	¿Es adecuado la atención que brinda la empresa?	X		X		X		X	
Dimensión 3: Ambiente Físico									
5	¿Considera buena el servicio de la pollería?	X		X		X		X	
6	¿La empresa muestra eficacia en sus productos?	X		X		X		X	
7	¿La empresa mantiene la limpieza?	X		X		X		X	

Datos de Validador

Nombre y apellidos del validador	José Germán Salinas Lombra
DNI N°	75444422
Título profesional/ Especialidad	Licenciado en Administración
Grado Académico	Doctor en Administración
Matrícula	Administración

Firma: 
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

Anexo 7: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Modelo de base de datos en excel - AVANZADO - Excel																								
ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA																								
Calibrn 11 A A Ajustar texto General																								
Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar																								
W33																								
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	
	Clientes encuestados				Elementos Tangibles			Cortesía			Credibilidad													
	n°	Nombre y Apellidos	Fecha	Sexo	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9										
1	1	Martha Bravo	1	2	7	1	1	1	1	2	2	2	2	1										
2	2	Kelvin vicente	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1										
3	3	Carlos Chavez Yasotayo	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1										
4	4	Giarella Rosas Palomino	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1										
5	5	Maria Cerazo Llancari	1	2	7	2	2	1	1	1	1	1	1	1										
6	6	Yamilé Ochoa	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2										
7	7	Martha Zavala	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1										
8	8	Rosario Sanchez Cerazo	1	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	1										
9	9	Juergen Daga Rodriguez	1	1	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2										
10	10	shely Sulca Huallanca	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2										
11	11	Ronald Tovar Salazar	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2										
12	12	Nancy Bicoeño	1	2	5	2	2	1	1	1	1	2	2	2										
13	13	Richard Leon Huillacapuri	1	1	7	2	2	1	2	2	2	2	1	2										
14	14	Sofia Nuñez	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1										
15	15	Johana Fiorella Cardenas	1	2	4	1	1	2	2	1	2	1	1	1										
16	16	Cristian Manrique Isidoro	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
17	17	Diego Gutierrez	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2										
18	18	Antonela Acosta	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	3										
19	19	Marelin Flores Rojas	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	3										
20	20	Yudith Abuto Zapata	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2										
21	21	Sandy Barrios Ocares	2	2	6	2	1	1	1	1	1	1	1	1										
22	22	Isabel Isidoro	2	2	7	1	2	2	2	2	2	2	2	2										
23	23	Percy Manrique Abuto	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
24	24	Polcarpo Sanchez Manrique	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
25	25	Rolly Bravo Mendoza	2	1	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2										
26	26	Andres Manco	2	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
27	27	Ronald Navano Camora	3	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
28	28	Mario Olivares Sanchez	3	1	7	1	2	1	2	2	1	1	1	1										
29	29	Cesar Salvador Neyra	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1										
30	30	Juan Oscar Flores	3	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2										
31						30	30	30	30	30	30	30	30	30										

Cuestionario de evaluación de estrategias de aprendizaje (TEMS)	1	Siempre
	2	Aveces
	3	Nunca

Fecha	11/10/2020	1
	13/10/2020	2
	15/10/2020	3
	16/10/2020	4
	17/10/2020	5

Edad	1-17 años
	2-19-20 años
	3-21-22 años
	4-23-24 años
	5-25-26 años
	6-27-28 años
	7- >28 años

Anexo 8: Aceptación de dueño de la empresa


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2017-ULADECH CATÓLICA

Sr(a),
Sánchez Cerazo José Luis
Encargado de pollería Imperial
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **Nanci Cinthia Briceño Sulluchuco**, con código de matrícula N° **2503131010**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo X**, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **CARACTERISTICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE, RUBRO POLLERIA IMPERIAL - CAÑETE 2017**; durante los meses de setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


Sánchez Cerazo José Luis
DNI: 72646541

Cañete, 17 de setiembre del 2017.

RUC: 10726465415

Anexo 9: Hoja de tabulación

Características de calidad de servicios en pollería Imperial Cañete 2017.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿La empresa es honesto con lo ofrecido al cliente?	Siempre	- - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca	_	1	3.00
	Total	- - - - - -	30	100.00
¿La empresa tiene seriedad en lo que ofrece?	Siempre	- - - -	21	70.00
	Aveces	-	7	23.00
	Nunca	_	2	7.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿La empresa vela por la integridad de los clientes?	Siempre	- -	14	77.00
	Aveces	- -	15	23.00
	Nunca		1	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿La empresa propone dinámica a los clientes?	Siempre	- - - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca		1	3.00
	Total	- - - - -	30	70.00
	Siempre	- - - -	21	70.00

¿La empresa es activocon los clientes?				
	Aveces	-	7	23.00
	Nunca		2	7.00
	Total	- - - - -	30	70.00
¿La capacidad de los trabajadores e srecomendable?	Siempre	- -	14	47.00
	Aveces	- -	15	50.00
	Nunca		1	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿Sigue manteniendo el mismo optimismo con la empresa?	Siempre	- -	14	47.00
	Aveces	- -	15	50.00
	Nunca		1	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00

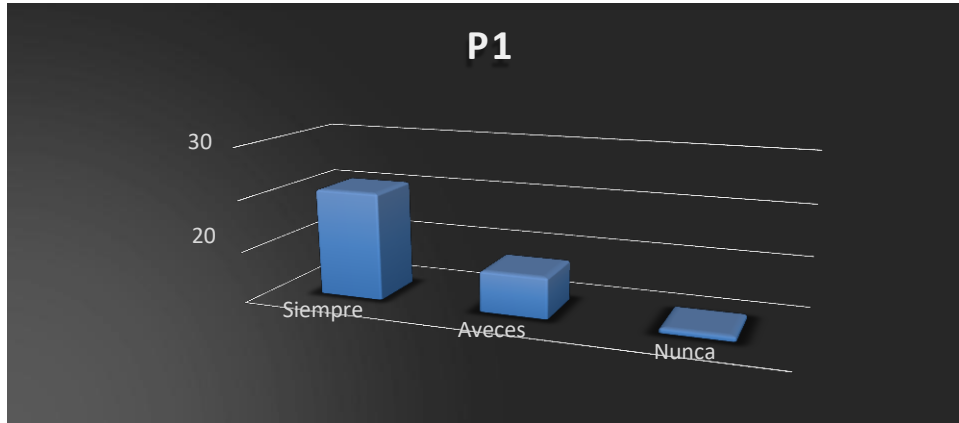
Características de Atención al Cliente en pollerías Imperial Cañete 2017.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿La infraestructura de la pollería es la adecuada?	Siempre	- - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca		1	3.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿Los clientes son fieles	Siempre	- - - -	21	70.00

a la pollería?	Aveces	-	7	23.00
	Nunca		2	7.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿Es recomendable el producto que brinda la pollería?	Siempre	- -	14	77.00
	Aveces	- -	15	23.00
	Nunca		1	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿Es adecuado la atención que brinda la empresa?	Siempre	- - - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca		1	3.00
	Total	- - - - -	30	70.00
¿Considera buena el servicio de la pollería?	Siempre	- - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	23.00
	Nunca		1	7.00
	Total	- - - - -	30	70.00
¿La empresa muestra eficacia en sus productos?	Siempre	- - - -	21	70.00
	Aveces	-	7	23.00
	Nunca		2	7.00
	Total	- - - - -	30	100.00
¿La empresa mantiene la limpieza?	Siempre	- -	14	47.00
	Aveces	- -	15	50.00
	Nunca		1	0.00
Total	- - - - -	30	100.00	

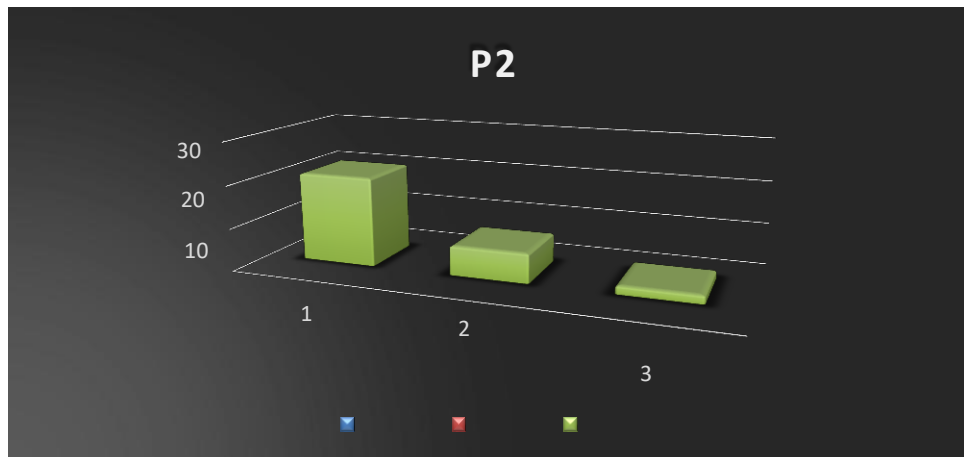
Anexo 10: Figuras

Figura N°1: Honestidad



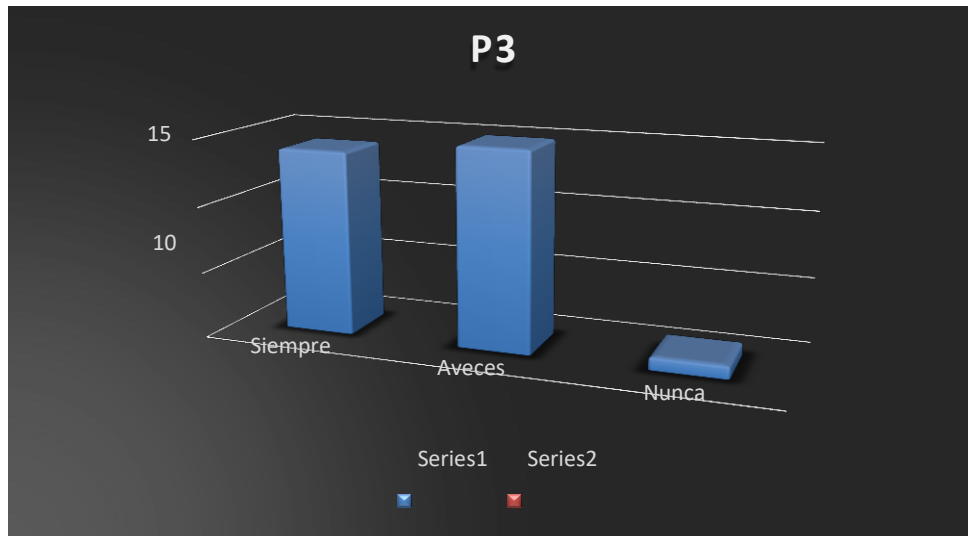
Nota: Elaboración propia

Figura N°2: Seriedad



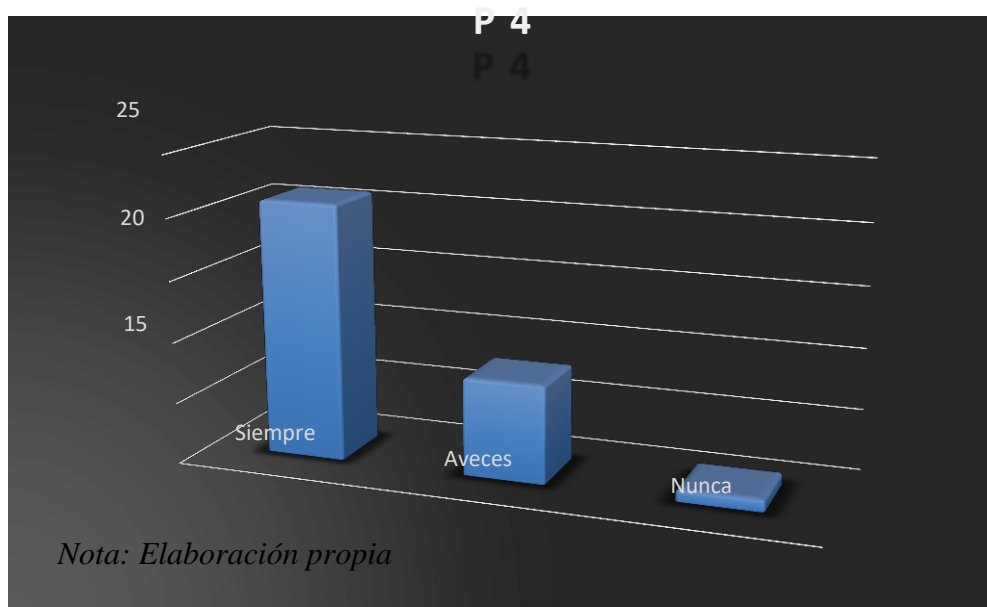
Nota: Elaboración propia

Figura N°3: Integridad



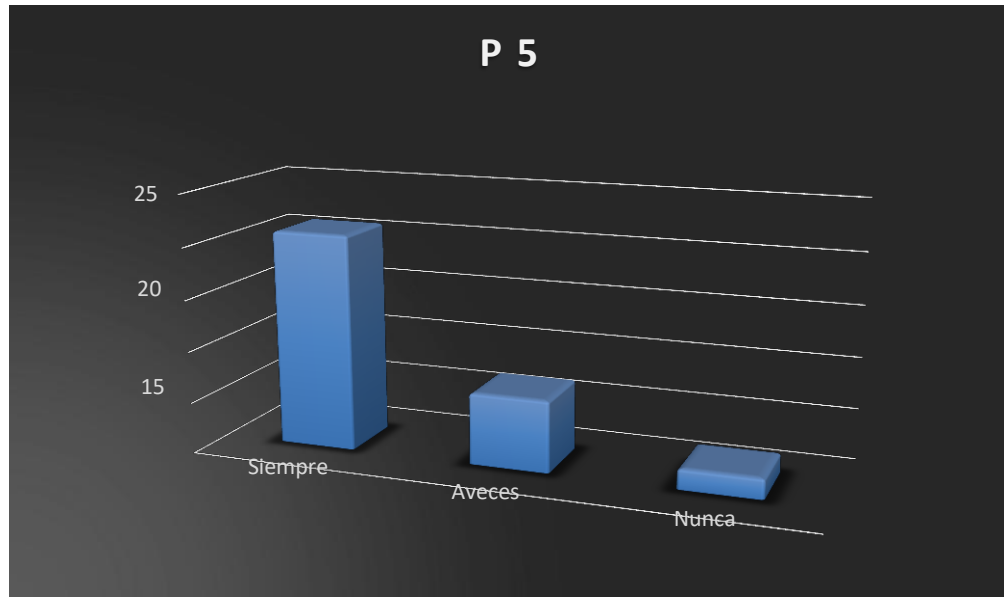
Nota: Elaboración propia

Figura N°4: Dinámica



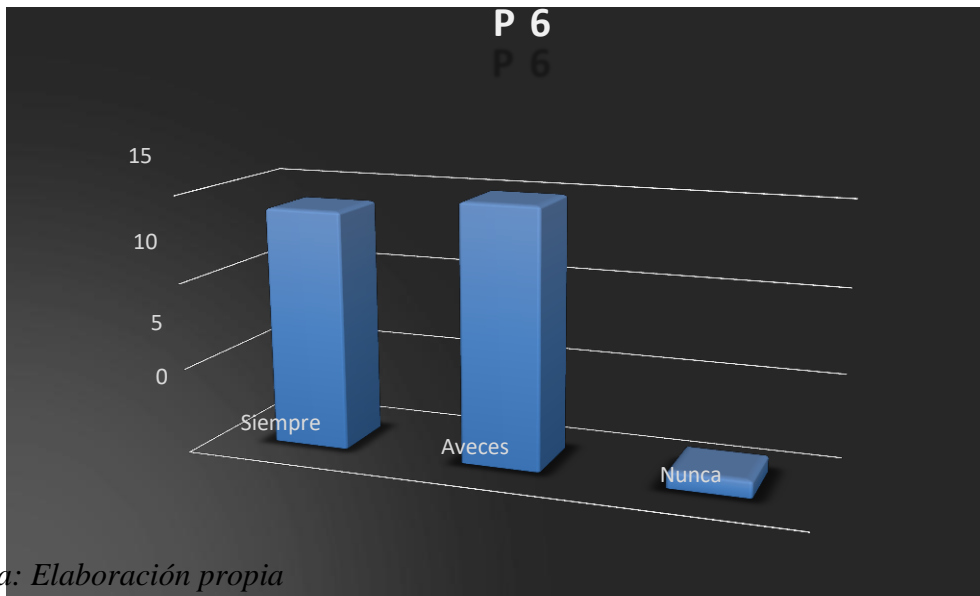
Nota: Elaboración propia

Figura N°5: Activo



Nota: Elaboración propia

Figura N°6: Capacidad



Nota: Elaboración propia

Figura N°7: Optimismo

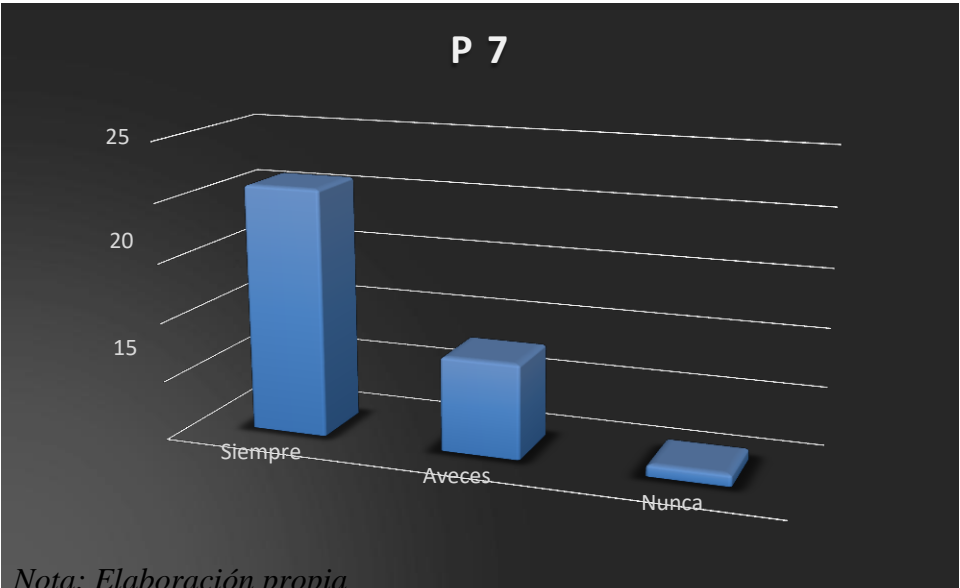


Figura N°8: Infraestructura

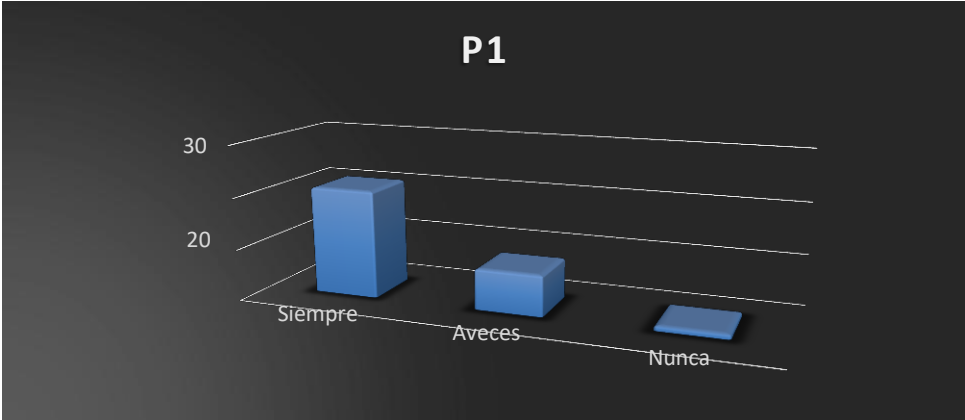
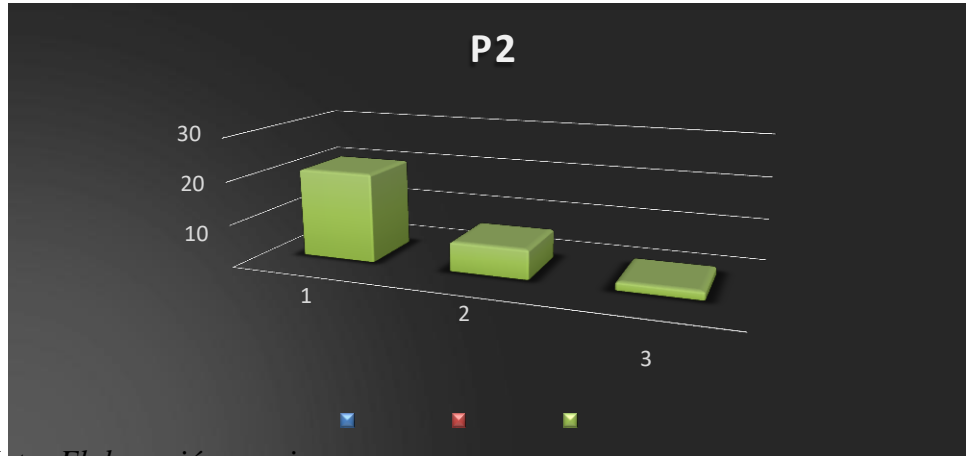
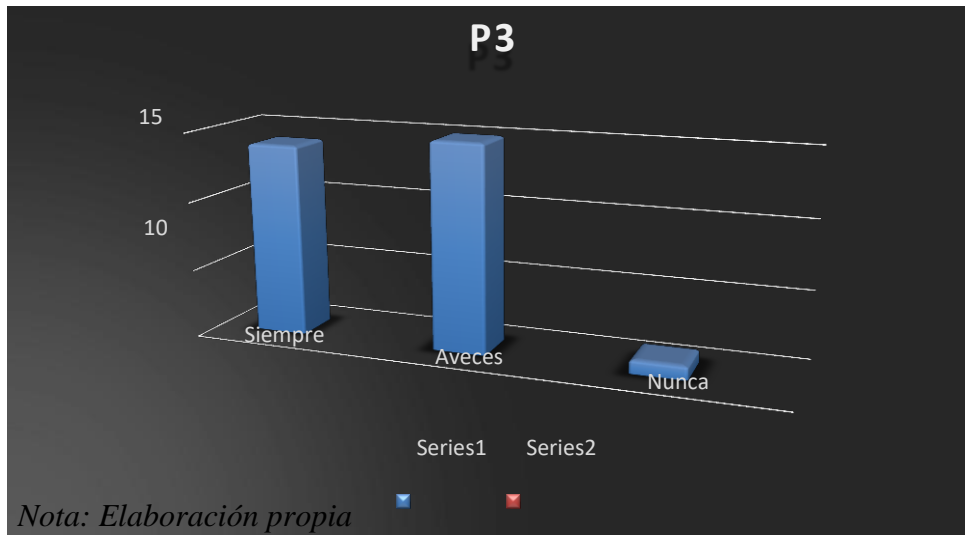


Figura N°9: Cliente



Nota: Elaboración propia

Figura N°10: Producto



Nota: Elaboración propia

Figura N°11: Atención

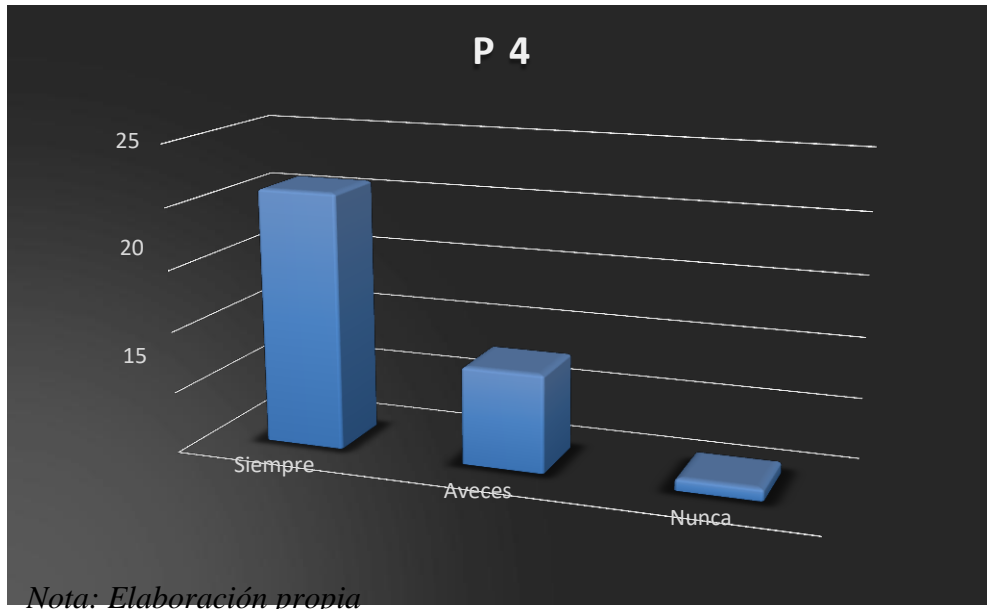


Figura N°12: Servicio

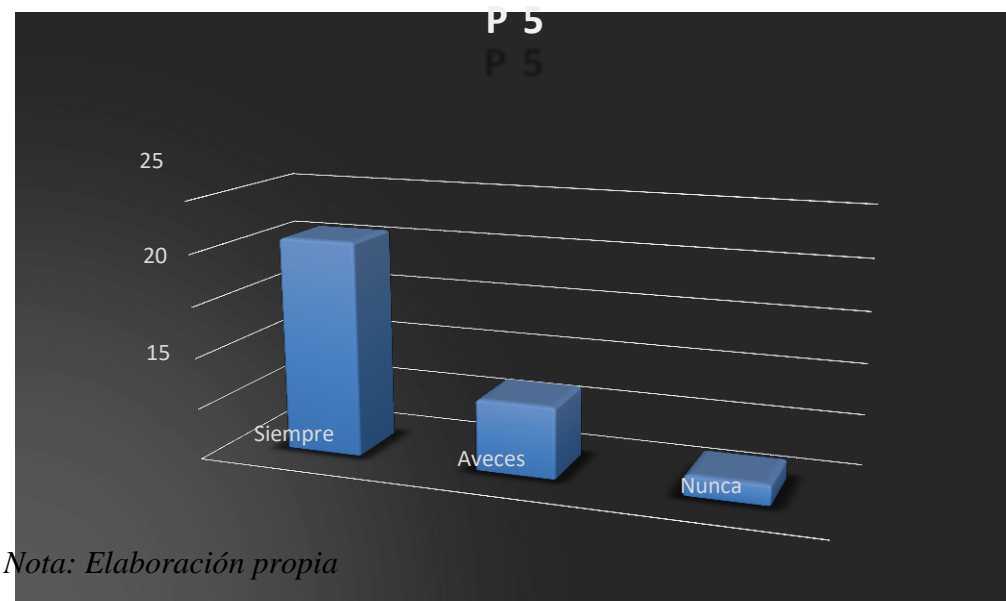
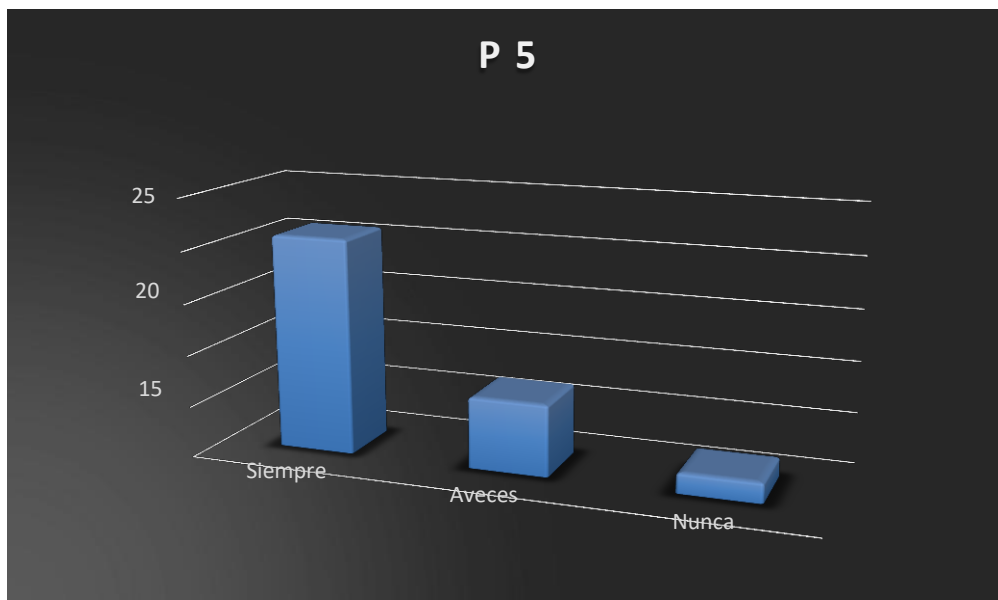
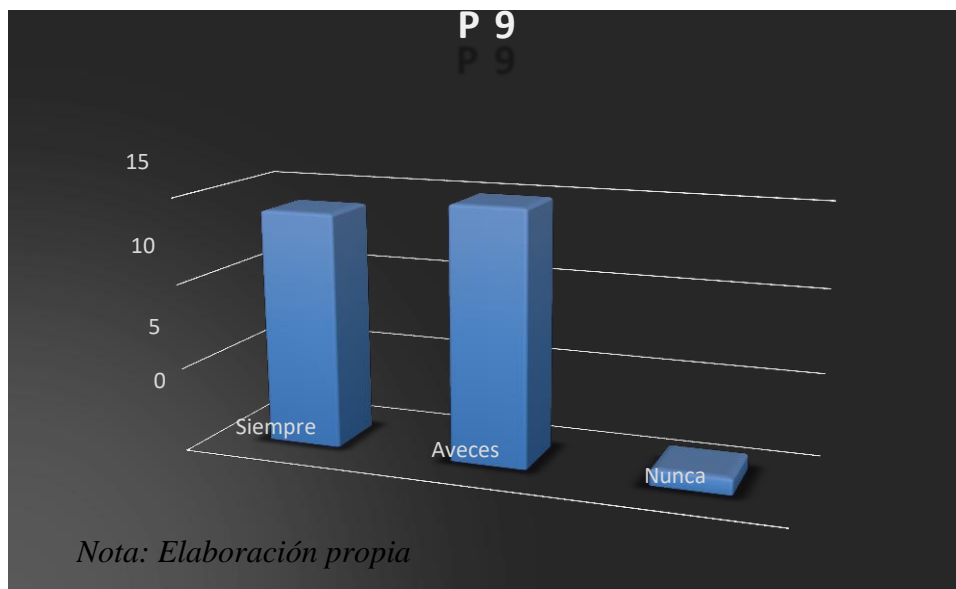


Figura N°13: Eficacia



Nota: Elaboración propia

Figura N°14: Limpieza



Nota: Elaboración propia

Turnitin

Turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

0 %	0 %	0 %	0 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		