



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO  
ALIMENTOS PREPARADOS: CASO FRAJOREY E.I.R.L.,  
DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO CALLAO,  
LIMA, 2021**

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

**AUTOR**  
**MACHUCA LLANOS, ERWIN JAVIER**  
**ORCID: 0000-0002-5170-0264**

**ASESOR**  
**Mgrt. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**  
**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Machuca Llanos, Erwin Javier

ORCID: 0000-0002-5170-0264

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

### **JURADO**

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

## **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: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

A nuestro señor padre, por darme salud, fortaleza con lo cual logré concluir con mis estudios satisfactoriamente.

A mis familiares, por la colaboración, aliento, apoyo constante durante mi carrera y el desarrollo de la presente tesis.

A mi asesora, Estrada Diaz, Elida Adelia, por las enseñanzas brindadas durante la elaboración de mi tesis.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por iluminarme día a día, por las bendiciones y oportunidades a lo largo de mi carrera profesional.

A mi hija Alisson Nicole, por ser mi apoyo constante, mi razón de ser y existir en el logro de mis metas y objetivos.

## INDICE DE CONTENIDO

1. Carátula	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Jurado Evaluador y Asesor	iii
4. Agradecimiento y Dedicatoria	iv
5. Índice de Contenido	vi
6. Índice de tablas y figuras	vii
7. Resumen y Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	4
2.1 Antecedentes	4
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	17
III. Hipótesis	26
IV. Metodología	27
4.1. Diseño de la investigación	27
4.2. Población y muestra	28
4.3. Definición y operacionalización de la variable e indicadores	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5. Plan de análisis	31
4.6. Matriz de consistencia	32
4.7. Principios éticos	33
V. Resultados	35
5.1. Resultados	35
5.2. Análisis de resultados	41
VI. Conclusiones	45
VII. Recomendaciones	46
Referencias bibliográficas	64
Anexos	67

## ÍNDICE DE TABLAS

### Tabla

Tabla 1. Características de calidad de satisfacción en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021..... 35

Tabla 2. Características del servicio de atención en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.....37

Tabla 3. Propuesta de mejora en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.....39

...

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras

Figura 1.	El personal de la microempresa es amable con ustedes	77
Figura 2.	El personal de la microempresa responde amablemente ante una inquietud o reclamo	77
Figura 3.	El personal de la empresa atiende de buena manera	78
Figura 4.	El personal de atención tiene empatía con los clientes	78
Figura 5.	La proveedora de alimentos se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente	79
Figura 6.	La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación	79
Figura 7.	El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios	80
Figura 8.	La microempresa mantiene un registro de quejas y reclamaciones	80
Figura 9.	Los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos	81
Figura 10.	El personal de atención respeta el orden de pedidos	81
Figura 11.	La microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente	82
Figura 12.	Los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece	82
Figura 13.	La microempresa posee el libro de reclamaciones	83
Figura 14.	La microempresa resuelve en la brevedad posible los inconvenientes presentados	83

## **RESUMEN**

La presente investigación: Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021, presentó como objetivo general: Describir las características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados, Frajorey E.I.R.L del E.P. Callao, Lima, 2021. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo - de propuesta. La población fue de 3000 personas, tomando como muestra 341 comensales. Para el recojo de la información se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 35% de los comensales mencionó que casi siempre el personal es amable en la atención; el 32 % mencionó que en ocasiones existe empatía con los clientes; el 37% mencionó que nunca utilizan la tecnología de la información y de la comunicación; el 40% nunca mantiene un registro de quejas y reclamaciones; el 30% mencionó casi siempre los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos; el 25% casi siempre respondió ante el pedido de información por parte del cliente; el 43% mencionó nunca posee el libro de reclamaciones. La Mype no está cumpliendo con los principios básicos de la atención al cliente, existe mucha disconformidad, lo cual se refleja en los porcentajes presentados. No existe una herramienta primordial como es el libro de reclamaciones.

**Palabras clave:** Atención al cliente, Comensales, Servicio al cliente.

## **ABSTRACT**

The present investigation: Customer service in micro and small companies in the service sector, prepared food item: Frajorey E.I.R.L case of the Callao Penitentiary Establishment, Lima, 2021, presented as a general objective: To describe the characteristics of customer service in micro and small companies in the service sector, prepared food item, Frajorey E.I.R.L del E.P. Callao, Lima, 2021. The research methodology was of a non-experimental-transversal-descriptive - proposal design. The population was 3000 people, taking 341 diners as a sample. For the collection of information, a questionnaire of 14 questions was applied, applying the survey technique. Obtaining the following results: 35% of the diners mentioned that the staff is almost always friendly in the service; 32% mentioned that sometimes there is empathy with customers; 37% mentioned that they never use information and communication technology; 40% never keep a record of complaints and claims; 30% mentioned that customer service services are almost always properly ordered by processes; 25% almost always responded to the customer's request for information; 43% mentioned never having the complaints book. The Mype is not complying with the basic principles of customer service, there is a lot of disagreement, which is reflected in the percentages presented. There is no primary tool such as the claims book.

Keywords: Customer service, Diners, Customer service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Uno de los problemas fundamentales dentro de los centros penitenciarios es la alimentación, ya que por muchos años fué administrado por el personal del Instituto Nacional Penitenciario. Los resultados no fueron los esperados, ya que las personas que la llevaban a cabo, eran servidores que su función y preparación no era la adecuada (servidores de seguridad que cumplían funciones administrativas).

Para mejorar y solucionar esta problemática, las políticas implantadas por los gobiernos de turno, fueron el de hacer que las micro y pequeñas empresas ingresen a este rubro (suministro de alimentos preparados), trayendo como consecuencia mejorías, ya que el estado exigía ciertas condiciones que los empresarios debían cumplir (un administrador, nutricionista, chef, menús variados con dosificaciones nutricionales) exigidos por norma alimenticia.

Con el paso del tiempo estas implementaciones han servido en bienestar de la población penal y los servidores del INPE, pero como toda actividad empresarial, muchas veces el empresario no innova y vive de lo que ya estableció por costumbre. Por ejemplo: menús tradicionales, atención rutinaria, personal de trabajadores sin capacitación, malestar en los comensales por problemas que no fueron resueltos en relación a la atención al cliente.

Por estas razones, mi investigación estuvo sujeta en determinar si existe, gestión de calidad en la atención al cliente en la Mype del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021, para resolver este problema, en la investigación se planteó el siguiente objetivo general: describir las características de atención al cliente en las atención al

cliente en las Mype del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.

Para los problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la calidad de satisfacción en la Mype del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021; ¿Cuáles son las características en el servicio de atención en la mype del sector servicio, rubro alimentos preparados, caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima 2021?

Los objetivos específicos fueron: Describir las características de Calidad de Satisfacción en la atención al cliente en mype del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021; Describir las características de Servicio de atención en mype del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021. Finalmente propusimos elaborar un Plan de mejora en la atención al cliente en la mype del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey EIRL del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.

La investigación está justificada, debido a que servirá de mucho a los empresarios que se encuentran suministrando alimentos a la población penal (internos y personal INPE), contando con información relevante, que les permita mejorar en su trabajo dentro de los diversos establecimientos penitenciarios. Así mismo para los trabajadores de las empresas para que cambien, mejoren o apliquen las herramientas de la gestión de calidad en la atención al cliente, donde se encuentre un departamento de atención, para el procedimiento, aplicación de resolución de quejas y reclamaciones y la calidad de satisfacción, orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas de los mismos, buscando asegurar su fidelidad.

La metodología de la investigación fué de diseño no experimental-transversal-descriptivo - de propuesta. Se utilizó una población de 3000 personas, tomando como una muestra 341 comensales. Para el recojo de la información se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta.

Se obtuvo los siguientes resultados: el 35% de los comensales mencionó que casi siempre el personal es amable en la atención; el 40% mencionó que en ocasiones el personal responde amablemente; el 27% mencionó que en ocasiones atienden de buena manera; el 32 % mencionó que en ocasiones existe empatía con los clientes; el 24% mencionó casi nunca se esfuerza por crear diversas vías de atención; el 37% mencionó que nunca utilizan la tecnología de la información y de la comunicación; el 40% nunca mantiene un registro de quejas y reclamaciones; el 30% mencionó casi siempre los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos; el 25% casi siempre respondió ante el pedido de información por parte del cliente; el 29% mencionó casi siempre los clientes tienen una amplia información del servicio; el 43% mencionó nunca posee el libro de reclamaciones.

La Mype no está cumpliendo con los principios básicos de la atención al cliente, existe mucha disconformidad, lo cual se refleja en los porcentajes presentados. No existe una herramienta primordial como es el libro de reclamaciones.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

**Gómez & Martínez (2019)** en su trabajo “*Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas pymes en Bogotá*”.

En un comienzo, la producción se centraba en los productos, lo que se llamaba producción en masa, por lo que los clientes eran menos exigentes, en la actualidad el cliente vive bombardeado por constantes mensajes y ofertas, y además tiene muchas otras opciones por lo que comienza a ser más exigente y lo que antes toleraba ya no lo tolera más. Una de las principales causas por las que los clientes dejan de comprar a una determinada empresa es debido a la mala atención y seguimiento a las solicitudes interpuestas apoyados a la falta de canales de comunicación disponibles para poder elevar sus inconformismos, por lo que en su trabajo evaluó aplicar estrategias que mejoren el servicio al cliente y que además sean asequibles por las PYMES en Bogotá. Su objetivo fue dar respuesta a su investigación, proponiendo estrategias de mejoramiento de servicio al cliente con base en las buenas prácticas internacionales, realizando un diagnóstico a varias empresas de México, y conociendo el estado de las PYMES en Bogotá hizo un análisis externo e interno y evaluó cuál será la mejor estrategia a implementar. De acuerdo con el análisis de los resultados externos en México y fuentes secundarias, como el análisis interno del estado actual en empresas PYMES en Bogotá respecto al servicio al cliente, propuso

aumentar los canales de comunicación con los clientes mediante la utilización de un chatbot en Facebook y la utilización de un software libre mediante el cual se pueda realizar la trazabilidad a las peticiones de los usuarios enfocadas en servicio al cliente a través de la dimensión organizativa, humana y tecnológica. Lo anterior teniendo en cuenta que son debilidades detectadas en la investigación sobre las PYMES en Bogotá; por lo cual, se buscó fortalecer estas. Finalmente concluyó que es posible aplicar estrategias de mejoramiento asequibles a las PYMES en Bogotá debido a que existen en el mercado herramientas de uso gratuito y de fácil acceso que contribuyen a los objetivos.

**Rivera (2019)** en su investigación “*Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*”, *Riobamba, Ecuador*. Tuvo como objetivo general: Analizar cuál es la relación entre la Calidad del servicio en la Satisfacción del cliente en Establecimientos de Alimentos y Bebidas del Cantón Alausí. Objetivos específicos: Analizar cuál es la relación entre la percepción y la Satisfacción del Cliente en Establecimientos de Alimentos y Bebidas del cantón Alausí. Determinar la relación entre la expectativa y la Satisfacción del Cliente en Establecimientos de Alimentos y Bebidas del Cantón Alausí. Diseñar una propuesta acorde a los resultados de la investigación. Tipo de investigación o investigación básica (Sampieri, 2003). Con un diseño de investigación descriptiva, no experimental, utilizando la encuesta para la obtención de la información. El cantón Alausí perteneciente a la Provincia de Chimborazo es un lugar lleno de

maravillas culturales como también naturales, paisajes de un verdor único. Pasa el tren Ecuador, uno de los atractivos más representativos del Ecuador que atrae a los turistas nacionales e internacionales con su gastronomía y cultura, únicas en el mundo, posee una gran variedad de estructuras, la gran mayoría con muy buenas facilidades turísticas para brindar una estadía y experiencia excepcional a los visitantes logrando que sean inolvidables; A través de este proyecto de investigación se dio a conocer uno de los más grandes problemas que el cantón Alausí ha analizado, a través de la unidad de turismo del cantón; la cual, se constata en la calidad del servicio, conllevando a la insatisfacción del cliente, basándose en instrumentos como son el árbol de problemas, matrices de operacionalización y consistencia; analizando las variables, dimensiones y conceptos de gran influencia en el trabajo y en la satisfacción del cliente; como objetivo se analizó en primer lugar a los establecimientos de alimentos y bebidas que representaban la oferta del cantón y a los clientes que hacían uso de los servicios de alimentos y bebidas debidamente catastrados. Su estructura se dividió en cuatro capítulos: planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados y discusión debidamente desarrollados cada uno, su propuesta fue la posible solución para la insatisfacción del cliente mediante un plan de procesos aplicados al GAD del cantón sirviendo como base para establecer un servicio de calidad; llegando a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio tiene relación con la satisfacción al cliente, comprobada con el programa estadístico SPSS

mediante la aplicación del método Rho de Spearman, arrojando como resultado 0,536 con una correlación altamente positiva. Tomando en cuenta las encuestas aplicadas a los establecimientos de alimentos y bebidas, así como a los pobladores del cantón Alausí. 2. La percepción tiene relación con la satisfacción al cliente, dando como resultado 0,586 en la aplicación del método Rho de Spearman en el programa estadístico SPSS, con una correlación altamente positiva, teniendo en cuenta que los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Alausí no cuenta con un modelo de calidad para establecimientos de alimentación. 3. La expectativa tiene relación con la satisfacción al cliente dando como resultado en la prueba de hipótesis con el método Rho de Spearman con un valor significativo de 0,632 con una correlación altamente positiva, se puede acotar que la satisfacción del cliente se debe a la calidad del servicio que se presta en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Alausí, por lo que se concluyó que las expectativas tienen relación positiva con la satisfacción del cliente.

**Torres (2019)** en su investigación *“Diseño de propuesta para mejorar la calidad del servicio al cliente en la Sanduchería y pastelería “le croissant” del cantón Samborondon”, Guayaquil 2019*. Fue realizado en la Empresa “Le Croissant” se evidenció la insatisfacción de servicio hacia el cliente, se realizó un enfoque de los objetivos y aspectos teóricos, además de identificar las problemáticas que evitan el mejoramiento de la calidad y diseñar un programa para el mejoramiento

de calidad en el servicio que ofrece el personal, la investigación fue realizada utilizando el método cuantitativo, para la obtención de la información se aplicó una encuesta que fue elaborada con preguntas cerradas para medir la calidad del servicio al cliente de 7 empleados que forman parte del establecimiento estudiado, la capacitación se desarrolló mediante la empresa SBS CONSULTING porque brindan servicios de capacitación, asesoría y consultoría con altos estándares de calidad que ayudan al personal de las organizaciones a mejorar su productividad y gestión empresarial global. La capacitación cumplió con las expectativas, de acuerdo a los planteamientos de los objetivos y los estándares presentados, en conclusión, la capacitación resultó positiva para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente de “Le Croissant”, esto permitió fortalecer el servicio para que sea eficaz, enfocándose en una buena actitud de calidad a través de estándares de excelencia. Finalmente, los resultados obtenidos de la propuesta de Servicio al cliente fueron favorables, por lo que el proyecto resultó factible.

Realizado este proyecto de investigación de la Empresa Le Croissant, ubicada dentro de la gasolinera PVD en Puntilla, Samborondon mediante la encuesta realizada se determinó que del 100% de los encuestados, solo el 40% está satisfecho con la atención al cliente que recibió de parte el personal y el 60% no recibió una excelente atención, lo que ocasionó que la empresa no tenga un buen prestigio entre sus clientes. Mediante esta investigación se estableció estrategias para

mejorar la calidad de servicio que ofrece el personal, obteniendo nuevos conocimientos, habilidades y destrezas con el fin de obtener un servicio eficaz y de calidad, alcanzando los objetivos primordiales que es tener una excelente relación del servicio al cliente. Se concluyó que, la propuesta ofreció una solución, implementando una Capacitación de Servicio de Atención al Cliente que desarrolle y fortalezca el servicio eficaz, generando buena actitud de calidad a través de estándares de excelencia, generando que el personal de la empresa mejore la atención al cliente de manera exitosa como fue el propósito de esta investigación.

### **Antecedentes Nacionales**

**Alejandro (2021)** el autor nos indica en su tesis *“La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Jirón Enrique Palacios del distrito de Chimbote”*, 2019, tuvo como objetivo general, determinar las características de la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del jirón Enrique Palacios del distrito de Chimbote, 2019, se desarrolló bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo, en una población de 14 restaurantes, escogiéndose el 100% como muestra, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 85.71% consideró la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa, el 100% conoce la

atención al cliente como técnica de la gestión de calidad, el 64.29% conoce la observación como técnica para medir el rendimiento, el 57.14% conoce el termino de atención al cliente, 100 % cree que la atención al cliente es fundamental para que regresen al establecimiento, el 57.15% tenía como principal factor de calidad la atención personalizada y el 50% obtuvo fidelización de clientes brindando una buena atención. Obteniéndose las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes consideró que es relevante el factor del cliente en la gestión de calidad, aplicaban la técnica moderna de la atención al cliente, medían el rendimiento de su personal a través de la observación, conocen el termino de atención al cliente, consideraban que la atención al cliente es fundamental para que este regrese, tenían como principal factor de calidad la atención personalizada y lograron la fidelización de sus clientes.

**Jaime (2021)** en su tesis “*Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho*”, 2019, concluyó que en la actualidad en el distrito San Juan Bautista, se puede observar que en los restaurantes, la atención al cliente no es la adecuada, por ello se planteó el siguiente problema: ¿Cómo es la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?, con el objetivo de describir la atención al cliente. Es un trabajo de tipo aplicada – cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte

transversal; se utilizó una muestra de 370 clientes; el cuestionario constó de 13 preguntas: Siendo los resultados agrupados según los objetivos, general y específicos. Obteniéndose los siguientes resultados: El 57% de los clientes encuestados manifiestan que no son recibidos con un saludo; mientras el 58% manifiestan que el personal encargado de atenderlos no se despide de forma adecuada; asimismo, el 53% manifiestan que no les agradecen su visita; también, el 62% manifiestan que no atienden de manera profesional y el 53% manifestó que los restaurantes no generan fiabilidad en los consumidores. Finalmente llegando a las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes no ofrecen servicio de calidad, no cuentan con la tarjeta de crédito como medio de pago, la confianza no está presente; sin embargo, ofrecen platillos con buena sazón y el tiempo de espera es adecuado.

**León (2021)** en su tesis “*Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro parrillas del distrito de Chimbote*”, 2018, determinó que, el estudio tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro parrillas del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 12 microempresas y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, a través de

una encuesta y los resultados fueron: el 58% tiene entre 18 a 30 años, 42% tiene grado superior no universitaria, 67% de las empresas tiene de 7 a más años, 50% tiene entre 6 a 10 trabajadores, 100% tiene como objetivo generar ganancia, 58% conoce el termino gestión de calidad, 42% utiliza como técnica la atención al cliente, 58% usa la técnica de la observación, 92% de los representantes aseguran que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, 67% conoce el termino atención al cliente, 83% aplica la gestión de calidad en el servicio al cliente, 58% utiliza como herramienta de atención al cliente la comunicación, 75% brinda una buena atención al cliente, 58% considera que el resultado de una buena atención logra clientes satisfechos. En conclusión, podemos decir que, los representantes de las microempresas conocían el término atención al cliente; tenían conocimientos relevantes y utilizaban la comunicación para permitirse fluir adecuadamente y brindar una buena atención al cliente; factor importante para que los comensales regresen por haber sido satisfechos.

**Otiniano (2019)** En su investigación de *“La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos bebidas y otros del centro poblado San José, distrito de Nepeña”*, año 2017, concluye que tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas al por menor de alimentos, bebidas y

otros del centro poblado San José, distrito de Nepeña, año 2017, esta investigación tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de la información se aplicó una encuesta a las 16 Mypes, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Referente a los representantes: el 56,3% tiene de 51 años a más, el 68,8% son de sexo femenino y el 50,0% solo tiene instrucción primaria. Referente a las Mypes: el 56,3% es informal, el 43,8% tiene más de 8 años en el mercado y el 93,8% tiene un trabajador. Referente a la gestión de calidad en la atención al cliente: el 68,8% no sabe lo que es gestión de calidad, el 60,3% conoce como debería ser una buena atención al cliente, el 68,8% cree que es importante brindar una buena atención al cliente, el 62,5% no sabe si sus clientes están satisfechos por la atención y el 68,8% si sus clientes recomendarán a otros clientes. Se concluyó que la mayoría de los representantes de las Mypes desconocían que es gestión de calidad y aunque conocían como debería ser una buena atención al cliente y su importancia, no tenían la certeza de estar brindando una buena atención, ni la seguridad de que sus clientes recomendarían su negocio.

**García (2018)** En su tesis *“Caracterización de la atención al cliente y la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del distrito de Lalaquiz – Huancabamba”*, 2015, tuvo como objetivo establecer las características de la atención al cliente y la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, año 2015.

Se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable de estudio, basado en una muestra de 20 trabajadores y 135 clientes de las MYPE mencionadas, a quienes se les aplicó un cuestionario para estudiar la variable capacitación y otro para la variable atención al cliente, respectivamente. En la investigación, se determinó que en relación al nivel de atención al cliente en las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, es bajo puesto que los clientes se encontraron en desacuerdo con la atención; porque sus procesos no son rápidos, no cuentan con instalaciones idóneas; no presentan los servicios o productos adecuados a sus necesidades y no satisfacen sus expectativas. - Dentro de los factores más relevantes en la atención al cliente de las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, se determinó que los aspectos tangibles como las instalaciones, diversidad de platos, y la sazón eran las menos valoradas; mientras que los aspectos intangibles como la capacidad de respuesta, la satisfacción de sus necesidades y la atención al público eran de mayor relevancia para los clientes; por otro lado, se determinó que existía la necesidad de capacitación en la totalidad de trabajadores; y que generalmente no se realizaban capacitaciones; por lo tanto, no se evidencian medios de capacitación formales.

### **Antecedentes locales**

**Capillo (2021)** en su tesis “*Gestión de calidad en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, 2018*” cuyo trabajo descriptivo recoge evidencias, con un instrumento de 18 preguntas a los dueños de restaurantes y cuyos resultados fueron: el 100% desconoce cómo crear una estrategia de gestión de calidad, el 90% no conoce del término gestión de calidad y como emplearlo en su negocio, el 70% considera el grado de satisfacción de sus clientes al consumir sus productos; asimismo, detalla que solo el 80% se encontraba formalizados y un 20% contaban con beneficios por contar con sus documentos y la formalización debida, para poder tomar las ventajas financieras en el sector comercial del rubro al cual pertenecen. Recomendó finalmente la capacitación en gestión de calidad, la planeación estratégica con capacitación del personal y la pronta formalización para ingresar a los beneficios crediticios de las financieras locales.

**Trujillo (2019)** en su trabajo de tesis “*La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito del Agustino, Lima, 2018*” hace referencia a una investigación del tipo descriptivo para los restaurantes ubicados en la Av. Ancash y cuyos resultados fueron: 60% conocen el término gestión de calidad y tratan

de aplicarlo en sus negocios vs un 40% están basado en su experiencia personal como encargados de la administración de un restaurante. Concluyendo que el 85% de estas empresas ve el beneficio de aplicar gestión de calidad estratégica a sus procesos luego de una corta implementación, mejorando así la percepción de los clientes.

**Rojas (2019)** en su trabajo de tesis *“La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016”* tuvo como objetivo, determinar cómo influye la gestión de calidad en los beneficios de este rubro, aplicando una metodología de tipo cuantitativo descriptivo con diseño no experimental y un instrumento en forma de encuesta con 33 preguntas; concluyendo que, existe una relación significativa entre la variable gestión de calidad y los beneficios de las Mypes, demostrado bajo el método de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo valor fue de 0.889, lo cual señaló buena relación significativa.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **La atención al cliente**

Se define como aquellas acciones con las que se busca conexión con los clientes actuales y posibles, en las diferentes etapas del servicio: antes, durante y después de la compra del producto o servicio. Su fin último es la mayor satisfacción posible de alcanzar. (Ariza y Ariza, 2017).

Para alcanzar su objetivo: debe en primer lugar existir el departamento de atención al cliente, luego considerar las etapas y fases de proceso de la atención, y finalmente establecer el procedimiento en caso de quejas o reclamos, aplicando la normativa en él. (López, 2018).

Para alcanzar la satisfacción del cliente se requiere: que cada empleado sea cortés y amable; que la atención se realice en tiempos oportunos, según percepción del cliente; que exista disposición para la resolución de problemas y que esta además sea eficaz. (Mateo, 2019).

Actividades desarrolladas por las organizaciones para, identificar la necesidad del cliente aplicando estrategias de marketing, con la finalidad de cubrirlas y fidelizar al cliente y que continúe comprando. (López, 2020).

### **Principios de la atención al cliente**

La organización depende del cliente, de ahí su principal importancia, para su funcionamiento; por lo cual, es vital entender su necesidad y no oponerse a ella, pues si viene a nosotros es porque requiere que cubramos su necesidad de un bien o servicio, de acuerdo a nuestro rubro. Es importante por ello considerar que el respeto al cliente, sus sentimientos y emociones es fundamental. (López, 2018).

En la actualidad y hacia el futuro la atención al cliente y la calidad son de vital importancia para las empresas, debiendo ofrecer esta atención confianza y calidad fuera de lo normal; En este punto la innovación es fundamental para poder ser competitivos dentro de un mercado cambiante cuya característica es la incertidumbre, pues siendo actualmente las diferencias significativas entre los productos casi inexistentes, la atención puede decantar la compra. (López, 2020).

### **El departamento de atención al cliente**

La implementación del departamento de atención al cliente, exige que este sea de calidad, para que aporte ventajas sobre las demás organizaciones, fideliza clientes y aumente la cuota en el mercado que rentabiliza y proporciona un ambiente para captar nuevos clientes. (López, 2018).

En las empresas surge un triángulo entre los empleados, el producto y los recursos, en cuyo centro se encuentra el cliente; por lo cual, los departamentos y personas responsables deben desplegar recursos para gestionar estrategias que mejoren los productos o servicios; así como la forma en que se ofrecen al cliente. (López, 2020).

### **Canales de atención al cliente**

Detalla cuatro tipos de canales y son: el personal, que permite la formación de relaciones duraderas; el telefónico, para ofrecer un trato igual a todos los clientes; el impreso, para la presentación de quejas o reclamos y finalmente el electrónico, por su bajo costo y su accesibilidad. (López, 2018).

La compañía se ve reflejada en su servicio de atención al cliente, siendo una de las claves para el éxito que los canales de comunicación sean de acceso público y se encuentren bien detallados. Recomienda servicios multicanal como teléfono, correo electrónico u otros para cada cliente y de acuerdo a su accesibilidad, esto permite acompañar al cliente durante todo el proceso de compra. (Escudero, 2017).

### **Personal del departamento de atención al cliente**

Alcanzar la satisfacción del cliente es un proceso que se inicia desde el contacto del mismo con el personal de atención de la empresa; debiendo este último ser agradable, poseer una conducta intachable, poseer la capacitación de etiqueta social y saber interpretar los pedidos del cliente. (López, 2018).

### **Funciones**

El departamento de atención al cliente tiene la misión de mejorar el producto o servicio ofrecido; para ello debe: realizar recomendaciones y propuestas en base a las opiniones y reclamos del cliente, a quien se debe proporcionar información certera y completa sobre los productos o servicios. **(López, 2018).**

### **Fases**

La atención al cliente se aplica en tres fases: la recepción de pedidos a través de los diferentes canales de comunicación, atención de las solicitudes de los clientes, y finalmente en la atención de quejas y servicios post venta. (López, 2018).

La satisfacción del cliente se refleja en beneficios económicos para la empresa, pues un cliente satisfecho realizará nuevas compras, mientras se satisfaga su necesidad de producto y servicio. Además, siempre que se le brinde lo que espera, será menos probable que ceda a influencias de otras empresas, es decir será un cliente fiel, pues confía en nuestro producto y/o servicio. (Mateo, 2019).

### **Métodos para medir la satisfacción del cliente**

Conocer nuestro mercado, nos permite elevar nuestros niveles de atención y la calidad de nuestros productos, satisfaciendo a nuestros

clientes, para ello se realizan estudios de mercado tomando en consideración: los tipos de clientes, los diferentes productos o servicios, la indagación debe ser de tipo genérica, se debe utilizar medios telefónicos, se debe considerar la competencia y por supuesto se debe conocer los aspectos que desagradan a los clientes de nuestro producto o servicio, para poder corregirlos. (Darder, 2019).

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad o sistema de gestión de calidad, son aquellas acciones que desarrolla la empresa, que están vinculadas y tienen como objetivo mejorar la calidad del producto o servicio que se ofrece de manera controlada. (Ucha, 2019).

### **Elementos**

Planificar significa definir a donde vamos, que debemos hacer para llegar allá, cuales con las formas para llegar y que necesitamos para lograrlo. También se define como listar los recursos como equipo, infraestructura, personas u otros que permite a la organización lograr sus objetivos.

### **Principios de la gestión de calidad**

#### **Enfoque al cliente**

Las empresas existen para sus clientes; por lo cual es necesario prestar atención a sus necesidades, sugerencias y quejas. Si hacemos ello ellos

corresponden con su fidelidad, lo que a su vez permite a la empresa alcanzar sus objetivos de productividad.

### **Liderazgo y disciplina**

El talento de un líder es necesario en cada responsabilidad de la empresa, para que esta logre sus objetivos trazados. El líder talentoso podrá mantener la disciplina en un ambiente laboral propicio, escuchando y conociendo a cada uno de los integrantes de su grupo.

### **Recurso humano**

Cada miembro del equipo de trabajo posee capacidades únicas, conocerlas nos llevara a explotarla adecuadamente y que la empresa alcance resultados por encima de lo planificado.

### **Evaluación de procesos**

La evaluación constante en cada etapa de producción, nos permite maximizar la calidad, por la cual, el cliente obtendrá mayor provecho y menores desventajas en relación a productos similares.

### **Mejora continua**

Entre los objetivos de la empresa, se debe considerar mantenerse a la vanguardia y la mejora continua; esto se alcanza realizando evaluaciones del producto, buscando mayor eficiencia y eficacia en los procesos y continua comunicación con el cliente, para conocer cómo cambian sus necesidades.

### **Toma de decisiones**

Las decisiones deben ser de beneficio, por ello se deben hacer basadas en análisis y datos que se van recabando durante la producción y evaluando la calidad obtenida.

### **Relación de beneficio mutuo con proveedores**

La relación comercial entre la empresa y sus proveedores debe ser armoniosa, para que los resultados sean de beneficio para ambos lados y a su vez brinden un valor agregado al producto final.

### **Micro y pequeñas empresas**

Una micro o pequeña empresa, es la que crea un emprendedor para ofrecer productos o servicios que le den beneficios económicos y utilidades.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, durante el año 2017, se registraron cerca de 3 millones de empresas en el Perú, de las cuales un 99.02% fueron micro o pequeñas empresas; dentro de ellas, el rubro con mayor participación fue el de ventas y reparación de vehículos con un 46.38%, seguido por industria manufacturera con 8.83%, y alojamiento y servicios de comidas con 8.02%.

En relación a la conformación jurídica de las MYPES en el Perú, en el año 2018; las personas naturales alcanzaron un 45.8%, las sociedades

Anónimas Cerradas un 26.4%, las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada un 15% y las sociedades Comerciales de Responsabilidad Limitada un 10.1%. (INEI, 2018)

### **Marco Conceptual**

- **Producto:** Kotler. y Armstrong (2017) “Es todo aquello que se ofrece en el mercado para satisfacer un deseo o una necesidad”.
- **Satisfacción del cliente:** QuestionPro (2022) “El consumidor actualmente tiene una elección difícil a la hora de adquirir un producto o servicio, por ello se debe lograr tres acciones primordiales: Buen producto o servicio, calidad y clima laboral”.
- **Servicio:** Kotler, Bloom y Hayes (2019) “Es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo”.
- **Fidelización:** Escamilla (2020) “Consiste en retener clientes ganados, que continúan comprando productos o servicios, debido a las experiencias positivas que han tenido con la empresa”.
- **Mype:** SUNAT (2022) “Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.
- **Gestión de Calidad:** (RIQUELME, 2017) “Conjunto de acciones positivas y de calidad que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un asunto de la actividad empresarial.”

- **Teoría de atención al cliente:** (Pérez, 2018) “Para el éxito y/o fracaso de una empresa, es elemental el binomio clientes y su satisfacción. Las empresas conscientes de ello tratan de relacionar dos partes fundamentales: los trabajadores y los clientes”.
- **Clima laboral:** QuestionPro (2022) “Un empleado feliz en su trabajo lo proyecta a la gente, dale importancia a mejorar las relaciones entre ellos, una encuesta de clima laboral es una gran herramienta para saber cómo se siente tu fuerza laboral”
- **Calidad:** Gestión de clientes (2021) “Está directamente relacionada con el grado de satisfacción de los clientes, aunque no solamente hablamos de la calidad de un producto, sino que es más amplio su alcance: debe haber calidad en los procesos, en la atención, en el seguimiento, en la comunicación”.
- **Gestión:** (NUEVA ISO 001-2019, 2019) “Conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo”.
- **Ciclo Deming:** (EUROFINS, 2023) “Las organizaciones deben configurar planes de gestión y mejora continua con los que consigan mejorar su competitividad y calidad de sus procesos, reduciendo costes y fallos, optimizando la productividad y eliminando riesgos”.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación titulado: *“Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021”*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Hernández (2014) Metodología de la Investigación.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación será Cuantitativo, porque el estudio de investigación “Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021”, se desarrollará a través de la recopilación de datos con el uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos.

#### **Nivel de investigación**

La investigación será de nivel Descriptivo porque solo se describirá las principales características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.

#### **Diseño de investigación**

El diseño que se utilizará en esta investigación es no experimental – Transversal. No experimental, porque la investigación en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021, serán estudiadas y analizadas tal como se presente en la realidad. Transversal, porque la obtención de la información de los clientes de la proveedora de alimentos “Frajorey

E.I.R.L.” se realizará en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021.

#### 4.2. Población y muestra

•La población de comensales de la microempresa “Frajorey E.I.R.L sector servicios, rubro alimentos, del Establecimiento Penitenciario Callao, provincia del Callao, 2021, fue 3000 internos.

• **Para determinar la muestra:**

Como la población era finita, es decir conocida, la fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Reemplazamos:

$$n = \frac{3000 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 (3000-1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 341$$

Nuestra muestra será **341 comensales.**

### 4.3. Definición y Operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente	Escala
Atención al cliente	Es lograr la satisfacción del cliente para asegurar su fidelidad, ofreciendo satisfacer en grado igual o superior sus necesidades , Blanco (2010).	Conformidad del cliente con la atención recibida por una empresa. (LÓPEZ, 2020).	Calidad de Satisfacción	Principios (amabilidad)	- ¿El personal de la microempresa es amable con ustedes?	341 internos del E.P. Callao	<b>Likert</b>
					- ¿El personal de la microempresa responde amablemente ante una inquietud o reclamo?		
				Personal	- ¿El personal de la empresa atiende de buena manera?		
					- ¿El personal de atención tiene empatía con los clientes?		
				Canales de atención	- ¿La proveedora de alimentos se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente?		
					- ¿La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación?		
			Funciones del departamento	- ¿El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrecen?			
				- ¿La microempresa mantiene un registro de quejas y reclamaciones?			
			Servicio de atención	Pedidos del cliente	- ¿Los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos?		
					- ¿El personal de atención respeta el orden de pedidos?		
				Solicitud de información	- ¿La microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente?		
					- ¿Los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece?		
Gestión de quejas	- ¿La microempresa posee el libro de reclamaciones?						
	- ¿La microempresa resuelve en la brevedad posible, los inconvenientes presentados?						
						-nunca	
						-casi nunca	
						-en ocasiones	
						-Casi siempre	
						- siempre	

Variable	Definición	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Fuente	Escala	
Gestión de Calidad	La gestión de calidad o sistema de gestión de calidad, son aquellas acciones que desarrolla la empresa, que están vinculadas y tienen como objetivo mejorar la calidad del producto o servicio que se ofrece de manera controlada. (Ucha, 2019).	Calidad brinda por parte de una empresa sobre un bien o servicio. (Eurofins, 2023)	Ciclo Deming	Planificar	¿Proyecta las metas que desea alcanzar en un periodo establecido?	341 internos del E.P. Callao	<b>Likert</b>	
					¿Implanta los objetivos correspondientes para adquirir mejoras en la mype?			
				Desarrollar	¿Lleva a cabo los cambios necesarios para la mejora de los procesos de la mype?			-nunca
					¿Efectúa los procesos correspondientes para brindar un producto y servicio de calidad?			-casi nunca
					¿Ilustra a sus colaboradores para cooperar en el buen funcionamiento de la mejora de la mype?			-en ocasiones
				Comprobar	¿Ejecuta el seguimiento adecuado a los procesos que se puedan evolucionar dentro de la mype?			-Casi siempre
					¿Valora el desempeño de las actividades realizadas por sus colaboradores en la Mype?			
					¿Estima y tasa los resultados obtenidos con los objetivos planteados a fin de mejorarlos?			
				Actuar	¿Modifica los procesos defectuosos encontrados en el desarrollo de las actividades de la mype?			- siempre
					¿Intuye que es importante mejorar constantemente para brindar un servicio de calidad en el producto final?			

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de resultados**

- La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la encuesta, la cual estuvo direccionada a los comensales de la empresa Frajorey E.I.R.L. del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021

-El instrumento a utilizar fué el cuestionario, elaborado con preguntas relacionadas a la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021 (ver anexo).

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizó los siguientes programas informáticos: Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumento también para la elaboración de tablas y figuras; Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación; PDF para la presentación final del trabajo de investigación; Microsoft Power Point para la presentación en diapositivas y uso en la ponencia del trabajo de investigación; La aplicación Turnitin para verificar el nivel de similitud y prevenir el plagio; El programa Mendeley para la recepción de todos los documentos y gestionar las referencias bibliográficas.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica e Instrumento	Plan de análisis
Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, ¿Lima, 2021?	¿Cuáles son las características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021?.	<p><b>Objetivos General</b>                      Describir las características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b>                      1.- Describir las características de la calidad de satisfacción en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.                      2.- Describir las características del servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, lima, 2021.                      3.- Elaborar un Plan de Mejora en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.</p>	No contiene hipótesis. Nieto (2018). Las investigaciones descriptivas por lo general no plantean hipótesis, ya que solo detallan características de diversos fenómenos.	<b>Diseño de investigación</b>  No experimental -transversal-descriptivo-de propuesta	<b>Población</b> 3000 internos del E.P Callao  <b>Muestra</b> 341 internos del E.P. Callao	<b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumento</b> Cuestionario	Se utilizaron los siguientes programas informáticos:  -Microsoft Word -Microsoft Excel -Microsoft Power Point -Programa Adobe Acrobat Reader -Mendeley -Turnitin

#### 4.7 Principios Éticos

Basado en el Código de Ética para la investigación de la ULADECH, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 037-2021-CU-ULADECH CATÓLICA, de fecha 13 de enero del 2021. La ética en la investigación es muy importante al igual que en todas las actividades que realizamos. Es necesario respetar a las personas, culturas, sociedades y tener presente que la información recolectada será utilizada por otros seres humanos y será transmitido de generación en generación.

**Protección a las personas.** - En la presente investigación, he trabajado con personas, a las cuales respeté su dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - La investigación, contó con la manifestación voluntaria, informada, libre, inequívoca y específica de las personas que intervinieron. A todos los participantes se les oriento acerca del trabajo a realizar y cuando hubo dudas se les aclaró las mismas.

**Beneficencia y no - maleficencia.** - Como investigador respondí a las reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. Así mismo, traté equitativamente a quienes participaron en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** – Se respetó a los animales y tuvimos mucho cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, tome medidas para evitar daños y se planificó acciones para disminuir los efectos adversos, se evitó el uso excesivo de energía eléctrica, trabajando de manera manuscrita, la información recolectada.

**Justicia.** – Como investigador resultó especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de la profesión, evalué y declaré daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Por ello en todo momento el trato y el respeto hacia los participantes fue el adecuado, información clara, trato igualitario.

**Integridad científica.** - Se mantuvo la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. Se comunicó a todos los participantes que toda la información relacionada a su participación es de reserva y se evitará su difusión en caso que ellos lo soliciten.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de la calidad de satisfacción en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento penitenciario callao, lima, 2021.*

Características de la Calidad de Satisfacción	n	%
<i>El personal de la microempresa es amable con ustedes</i>		
Nunca	33	10.00
Casi nunca	50	15.00
En ocasiones	104	30.00
Casi siempre	118	35.00
Siempre	36	10.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>El personal de la microempresa responde amablemente ante una inquietud o reclamo</i>		
Nunca	72	22.00
Casi nunca	25	8.00
En ocasiones	137	40.00
Casi siempre	59	17.00
Siempre	44	13.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>El personal de la empresa atiende de buena manera</i>		
Nunca	24	7.00
Casi nunca	87	26.00
En ocasiones	92	27.00
Casi siempre	87	26.00
Siempre	51	14.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>El personal de atención tiene empatía con los clientes</i>		
Nunca	52	15.00
Casi nunca	35	10.00
En ocasiones	108	32.00
Casi siempre	68	20.00
Siempre	78	23.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>

*Continúa...*

**Tabla 1**

*Características de la calidad de satisfacción en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento penitenciario callao, lima, 2021.*

		<i>Concluye</i>
Características de la Calidad de Satisfacción	n	%
<i>La proveedora de alimentos se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente</i>		
Nunca	58	17.00
Casi nunca	83	24.00
En ocasiones	70	21.00
Casi siempre	77	23.00
Siempre	53	15.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación</i>		
Nunca	126	37.00
Casi nunca	36	11.00
En ocasiones	50	15.00
Casi siempre	58	17.00
Siempre	71	20.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrecen</i>		
Nunca	86	25.00
Casi nunca	44	13.00
En ocasiones	66	20.00
Casi siempre	86	25.00
Siempre	59	17.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>La microempresa mantiene un registro de quejas y reclamaciones</i>		
Nunca	138	40.00
Casi nunca	59	18.00
En ocasiones	49	14.00
Casi siempre	35	10.00
Siempre	60	18.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 2**

*Características del servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento penitenciario callao, lima, 2021*

Características del Servicio de Atención	n	%
<i>Los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos</i>		
Nunca	50	15.00
Casi nunca	68	20.00
En ocasiones	50	15.00
Casi siempre	102	30.00
Siempre	71	20.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>El personal de atención respeta el orden de pedidos</i>		
Nunca	78	23.00
Casi nunca	33	10.00
En ocasiones	84	25.00
Casi siempre	68	20.00
Siempre	78	22.00
Total	341	100.00
<i>La microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente</i>		
Nunca	86	25.00
Casi nunca	59	17.00
En ocasiones	59	17.00
Casi siempre	84	25.00
Siempre	53	16.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>Los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece</i>		
Nunca	77	23.00
Casi nunca	43	12.00
En ocasiones	85	22.00
Casi siempre	100	29.00
Siempre	36	11.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>

Continua...

**Tabla 2**

*Características del servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento penitenciario callao, lima, 2021*

Concluye

Características del Servicio de Atención	n	%
<i>La microempresa posee el libro de reclamaciones</i>		
Nunca	145	43.00
Casi nunca	51	15.00
En ocasiones	33	10.00
Casi siempre	34	10.00
Siempre	78	22.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>
<i>La microempresa resuelve en la brevedad posible, los inconvenientes presentados</i>		
Nunca	106	31.00
Casi nunca	16	5.00
En ocasiones	83	24.00
Casi siempre	67	20.00
Siempre	69	20.00
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>100.00</b>

**Tabla 3**

*Propuesta de mejora en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.l., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021.*

INDICADOR	PROBLEMA	CAUSAS DEL PROBLEMA	CONSECUENCIA DEL PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLES
El personal de la microempresa es amable con sus comensales.	Solo el <b>10%</b> de los comensales indica que el personal de la micro empresa es <b>siempre amable.</b>	-Largos tiempos de espera para la atención. -No atender la demanda -Producto no disponible o agotado. -No cumplir con lo ofrecido.	-Perdidas de clientes. -Dificultad para ganar nuevos clientes. -Mal ambiente en el trabajo. -Daños en la reputación de la microempresa	-Cuidadosa selección de personal. -Capacitación permanente del personal en atención al cliente.	-Representante y/o nutricionista de la empresa. -Equipo de alimentación del INPE.
La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación	El <b>37%</b> de los comensales indica que la micro empresa <b>nunca</b> utiliza la tecnología de la información y de la comunicación	-Limitaciones por las normas penitenciarias. -Desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas.	-Mal ambiente en el trabajo. -Daños en la reputación de la microempresa. -Clientes insatisfechos.	-Proyecto jurídico para uso de la tecnología dentro de los E.P. -Capacitación permanente del personal en uso de las herramientas tecnológicas. -Ejecución de un programa de información con uso de la tecnología.	-Representante y/o nutricionista de la empresa. -Equipo de alimentación del INPE.

INDICADOR	PROBLEMA	CAUSA DEL PROBLEMA	CONSECUENCIA DEL PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE
El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrece.	El <b>40%</b> de los encuestados indica que la microempresa <b>nunca</b> informa sobre los productos y servicios que ofrece.	-Personal no capacitado para brindar información. -Limitación en el uso de las herramientas tecnológicas por parte del INPE.  -Desinterés por parte de la microempresa.	-Clientes descontentos por el servicio. -Desaprobación hacia la empresa por falta de información. -Limitación en el crecimiento comercial de la microempresa.	-Capacitación al personal de la microempresa sobre los servicios que brinda. -Elaboración y ejecución de un programa de charlas informativas sobre los servicios prestados.	-Representante y/o nutricionista de la empresa. -Equipo de alimentación del INPE.
La microempresa posee libro de reclamaciones	El <b>43%</b> de los encuestados indica que la microempresa <b>nunca</b> posee libro de reclamaciones.	-Desconocimiento de las obligaciones por parte de las organizaciones que brindan un servicio. -Desinterés por parte de la microempresa para implementación del libro de reclamaciones.	-Microempresa mal vista por parte de los clientes. -Quejas que no son atendidas por falta de esta herramienta. -Clientes no satisfechos.	-Implementación del libro de reclamaciones. -Supervisión constante por parte del representante en coordinación con las autoridades del INPE.	-Representante y/o nutricionista de la empresa. -Equipo de alimentación del INPE.
La microempresa resuelve en la brevedad posible los problemas presentados.	El <b>31%</b> de los encuestados indica que la microempresa <b>nunca</b> resuelve en la brevedad posible los problemas presentados.	-No poseer libro de reclamaciones. -Desinterés por parte de los trabajadores en resolver las quejas presentadas. -Falta de supervisión por parte de las autoridades del INPE.	-Microempresa con problemas con las comensales y por ende las autoridades del INPE.  -Pago de penalidades por incumplimiento de contrato.	-Supervisión constante a los trabajadores de la microempresa.  -Coordinación con las autoridades del INPE para en el apoyo en la supervisión.	-Representante y/o nutricionista de la empresa. -Equipo de alimentación del INPE.

## 5.2 Análisis de resultados

### Características de la calidad de satisfacción

En el indicador **principios**: el 35% de los comensales menciona que casi siempre el personal de la Mype “Frajorey E.I.R.L”, es amable en la atención; Así mismo, si responden amablemente ante una inquietud o reclamo de los comensales, el 40% menciona en ocasiones. En el indicador **Personal**: si el personal de la Mype “Frajorey E.I.R.L”, atiende de buena manera a los comensales, el 27% menciona en ocasiones; si el personal de la Mype “Frajorey E.I.R.L”, tiene empatía con los clientes, el 32% menciona en ocasiones. En el indicador **Canales de atención**: si la Mype “Frajorey E.I.R.L”, se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente, el 24% menciona casi nunca; si la Mype “Frajorey E.I.R.L”, utiliza la tecnología de la información y de la comunicación, el 37% menciona nunca. En el indicador **Funciones del departamento**: si la Mype “Frajorey E.I.R.L”, cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrecen, el 25% menciona nunca; si la Mype “Frajorey E.I.R.L”, mantiene un registro de quejas y reclamaciones, el 40% nunca.

Caso parecido a lo que indica (García, 2018) En su tesis *Caracterización de la atención al cliente y la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del distrito de Lalaquiz*

- *Huancabamba, 2015*; se determinó que en relación al nivel de atención al cliente en las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, es bajo puesto que los clientes se encontraron en desacuerdo con la atención; porque sus procesos no son rápidos, no cuentan con instalaciones idóneas; no presentan los servicios o productos adecuados a sus necesidades y no satisfacen sus expectativas. - Dentro de los factores más relevantes en la atención al cliente de las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, se determinó que los aspectos tangibles como las instalaciones, diversidad de platos, y la sazón son las menos valoradas; mientras que los

aspectos intangibles como la capacidad de respuesta, la satisfacción de sus necesidades y la atención al público son de mayor relevancia para los clientes; por otro lado, se determina que existe necesidades de capacitación en la totalidad de trabajadores; y que generalmente no presentan capacitaciones por lo tanto no se evidencian medios de capacitación formales

Y caso contrario a lo que indica (Ccuno, 2019) en su tesis: *La gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Putina año 2019*; se puede observar que lo empresarios indican que el 80% cuentan con un programa de atención al cliente, el 60% de empleados tienen una apariencia limpia y agradable, respecto a la atención al cliente el 76,67% se encuentran de acuerdo con la atención una vez que hicieron el uso del restaurante, el 80% de clientes se encuentran de acuerdo y recomendarían el uso del restaurante, llegando a las siguientes conclusiones, se demostró en un 56,56 %, que los restaurantes ofrecen un servicio regular con respecto a la atención al cliente atendiendo moderadamente las necesidades de su clientes, debido a que se identificó la existencia de aspectos que inciden en la atención al cliente y también se considera indispensable implementar algunos aspectos que se identificaron en cada dimensión SERVQUAL, para mejorar más aun la gestión de calidad y la atención al cliente que ofrecen los restaurantes.

Por lo observado en los porcentajes de los resultados de nuestra encuesta, la capacidad de calidad de satisfacción por parte de la micro empresa es muy baja no superando ni el 35%, rango que permite determinar que existe deficiencias a la hora de aplicar las dimensiones de atención al cliente.

### **Características del Servicio de atención**

En el indicador **Pedidos del cliente**: si los servicios de atención al cliente de la Mype “Frajorey E.I.R.L” están debidamente ordenados por procesos, el 30% menciona casi siempre; si el personal de atención respeta el orden de pedidos, el 25% menciona en ocasiones. En el indicador **Solicitud de información**: si la microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente, el 25% casi siempre; si los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece, el 29% menciona casi siempre. En el indicador **Gestión de quejas**: si la microempresa posee el libro de reclamaciones, el 43% menciona nunca; si la microempresa resuelve en la brevedad posible, los inconvenientes presentados, el 31% menciona nunca.

Existe mucha diferencia con lo que nos indica: (Quintana, 2020) en su tesis: *La gestión de calidad en la capacitación y su incidencia en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Piura cercado 2019*: El cliente de un restaurant visualiza y vive la experiencia de la atención al cliente al momento de ser atendido y el grado de satisfacción de la atención al cliente va ligado dependientemente del trato del personal de atención al cliente, el mismo que se ve reflejado en su manejo del lenguaje, amabilidad, prontitud y principalmente en la actitud. Para que el personal de atención al cliente muestre estas características deben ser colaboradores altamente capacitados no solamente por formación sino por el día a día de la actividad laboral, es decir el personal debe ser capacitado de manera continua.

Teniendo en cuenta que en mundo tan competitivo como el que estamos viviendo y con las últimas tendencias empresariales el Rubro de los Restaurantes se vuelve

cada vez más cambiante, las Mypes tienen que amoldarse a dichos cambios, los cuales vienen dados por la gestión de la calidad.

## **VI.- CONCLUSIONES**

- La calidad de satisfacción es una herramienta que toda microempresa debe prestar la mayor importancia, ya que permite establecer relaciones con los clientes a través de diferentes canales, con el objetivo de que el producto o servicio llegue al público de la mejor forma.
  
- El servicio de atención al cliente por parte de la empresa en estudio, presenta muchas deficiencias, los comensales no se sienten conformes con las estrategias utilizadas por la Mype, ya que los trabajadores no tienen capacitación, no resuelven los problemas presentados, no hay libro de reclamaciones.
  
- La Mype de nuestra investigación no está cumpliendo con los principios básicos de la atención al cliente, existe mucha disconformidad por parte de los comensales, lo cual se refleja en los porcentajes presentados.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

- Implementar un programa de selección del personal y capacitación permanente para la atención al cliente en la Mype “Frajorey E.I.R.L”, del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021, poderoso aliado en una microempresa, ya que te permite tener un equipo de trabajadores con las herramientas necesarias de estrategias empresarial de orientación al cliente.
  
- Elaboración y ejecución de un programa de charlas informativas sobre gestión de calidad en la Mype “Frajorey E.I.R.L”, del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021. La micro empresa debe saber que la gestión de calidad, permite que, en todo el proceso administrativo, se debe aplicar la planificación, organización, dirección y el control para el logro de objetivos.
  
- Capacitación permanente del personal para el uso de las herramientas tecnológicas para la comunicación de información del servicio de la microempresa.
  
- Implementación del libro de reclamaciones y su constante supervisión por parte de los responsables de su uso, ya sea de la microempresa o del INPE.

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales.**

Nombre o razón social: **FRAJOREY EIRL**

Dirección: Av. Centenario s/n Acapulco - Callao

### **2. Misión.**

Brindar un servicio de calidad a la población penitenciaria (internos y servidores INPE) del Establecimiento Penitenciario Callao, en el rubro de alimentos preparados.

### **3. Visión.**

Llegar a ser la primera empresa proveedora de alimentos preparados en los Establecimientos Penitenciarios de la región Lima y a nivel nacional, ofreciendo un servicio de atención al cliente de calidad, con los mejores productos del mercado.

### **4. Objetivo empresarial**

Mantener el liderazgo en cada uno de los mercados en que participamos a través de la comercialización y distribución de productos alimenticios.

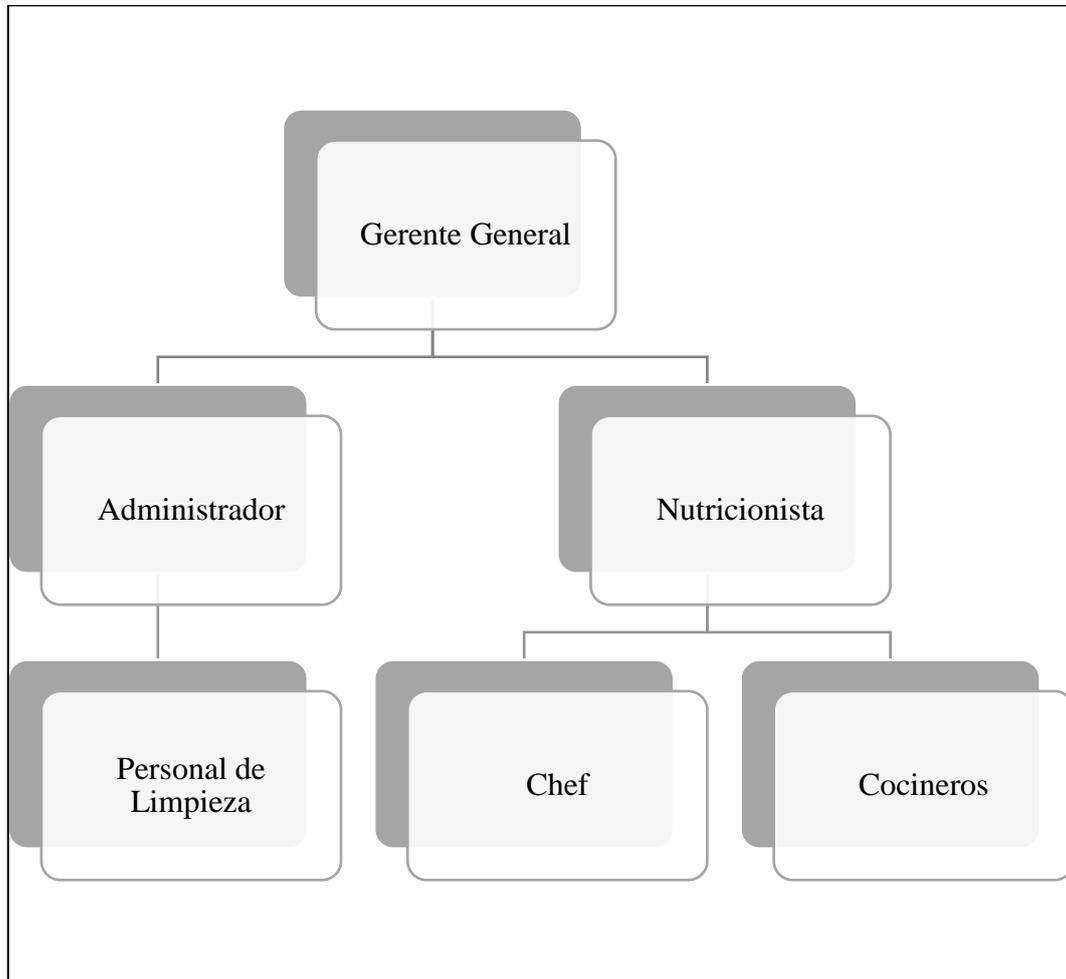
### **5. Objetivos Específicos**

- Poseer un equipo de profesionales capacitados y comprometidos a ofrecerles la mejor oferta del mercado en comercialización y distribución de alimentos.
- Plantear estrategias para mejorar la atención y el servicio al cliente.

### **6. Servicios.**

La empresa, tiene como actividad principal en estos tiempos, el suministro de alimentos preparados para la población penitenciaria (internos y trabajadores INPE), para los Establecimientos Penitenciarios (**CALLAO, ANCON I Y ANCO II**).

## 7. Organigrama de la empresa.



## 8. Descripción de funciones.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Gerente General
Depende de:	Ninguna
Supervisa directamente a:	Administrador, Nutricionista
Nivel Académico	Título Profesional y/o Bachiller en Administración
Experiencia Laboral	Gerencia en otras empresas
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y experiencia en negocios, supervisión y gestión.</li> <li>- Excelentes habilidades para la construcción de relaciones interpersonales y entrenamiento y desarrollo de empleados.</li> <li>- Experiencia de gestión en un lugar de trabajo orientado al equipo.</li> <li>- Capacidad demostrada para liderar y desarrollar un departamento y miembros del personal del departamento.</li> <li>- Conocimiento demostrado de principios y prácticas básicos de economía, presupuestos y contabilidad.</li> </ul>
Habilidades y Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Motiva a su equipo</b></li> <li>- Construye relaciones personales con sus clientes y colaboradores.</li> <li>- Se preocupa por el bienestar de su equipo de trabajo.</li> <li>- Es flexible para escuchar, tanto o más que para expresar su propia opinión.</li> <li>- Sabe tomar decisiones a tiempo.</li> </ul>
Funciones	Sus funciones son planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Administrador
Depende de:	Gerente General
Supervisa directamente a:	Nutricionista, Personal de cocina, Personal de Limpieza
Nivel Académico	Título Profesional y/o Bachiller en Administración
Experiencia Laboral	01 año en otras empresas
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y experiencia en negocios, supervisión y gestión.</li> <li>- Excelentes habilidades para la construcción de relaciones interpersonales y entrenamiento y desarrollo de empleados.</li> <li>- Experiencia de gestión en un lugar de trabajo orientado al equipo.</li> <li>- Capacidad demostrada para liderar y desarrollar un departamento y miembros del personal del departamento.</li> <li>- Conocimiento demostrado de principios y prácticas básicos de economía, presupuestos y contabilidad.</li> </ul>
Habilidades y Destrezas	<p>Motiva a su equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construye relaciones personales con sus clientes y colaboradores.</li> <li>- Se preocupa por el bienestar de su equipo de trabajo.</li> <li>- Es flexible para escuchar, tanto o más que para expresar su propia opinión.</li> <li>- Sabe tomar decisiones a tiempo.</li> </ul>
Funciones	<p>Planificar, organizar y dirigir el control de una sociedad, asumiendo el cargo de una parte muy importante del negocio, de ahí, que realice tantas funciones y responsabilidades. Además, deben conocer diversos aspectos del negocio, tanto de finanzas como de innovación, ya que, son los factores claves para llevar tu negocio al éxito empresarial.</p>

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Nutricionista
Depende de:	Gerente General, Administrador
Supervisa directamente a:	Chef, Cocineros, trabajadores de limpieza.
Nivel Académico	Título Profesional, Egresado Bachiller en Nutrición
Experiencia Laboral	01 año en otras empresas o Instituciones
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento y experiencia en temas dietéticos.</li> <li>- Excelentes habilidades para la construcción de relaciones interpersonales y entrenamiento y desarrollo de empleados.</li> <li>- Experiencia de gestión en un lugar de trabajo orientado al equipo.</li> <li>- Capacidad demostrada para liderar y desarrollar un departamento y miembros del personal del departamento.</li> <li>- Conocimiento demostrado de principios y prácticas básicos de salud y nutrición.</li> </ul>
Habilidades y Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de comunicación.</li> <li>- Escuchar atentamente sin juzgar y sobre todo tener capacidad comunicativa para trasladarles información veraz que deberán aplicar a sus hábitos alimenticios.</li> <li>- Transmitir conocimientos de cómo perder peso o adquirir mejora rutinas de nutrición y alimentación.</li> <li>- Enfocado en la salud y no tanto en la dieta.</li> <li>- Habilidades didácticas. Deberás enseñar formas de comer, de relacionarse con la comida que aporten mejoras a los pacientes.</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar y supervisar los menús de los internos y personal INPE.</li> <li>- Comprobar la composición de los alimentos para determinar su calidad higiénico-dietética.</li> <li>- Supervisar la conversación, manipulación y transformación de los alimentos de consumo humano.</li> <li>- Promover la salud en la comunidad mediante actividades de educación y promoción de la salud generando buenos hábitos alimenticios.</li> </ul>

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Chef
Depende de:	Gerente General, Administrador, Nutricionista
Supervisa directamente a:	Cocineros, trabajadores de limpieza.
Nivel Académico	Título universitario y/o Técnico en gastronomía
Experiencia Laboral	01 año en otras empresas o Instituciones
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las bases de los fundamentos en la preparación de los alimentos.</li> <li>- Conocer tanto la gastronomía local como la internacional.</li> <li>- Conocer y dominar las técnicas básicas de panadería y repostería.</li> <li>- Tener cultura general gastronómica</li> <li>- Conocer y dominar desde las técnicas clásicas a las técnicas vanguardistas de la cocina.</li> <li>- Conocer tanto la gastronomía local como la internacional.</li> <li>- Conocer y dominar las técnicas básicas de panadería y repostería.</li> <li>- Experiencia de gestión en un lugar de trabajo orientado al equipo.</li> <li>- Capacidad demostrada para liderar y desarrollar un departamento y miembros del personal del departamento.</li> <li>- Conocimiento demostrado de principios y prácticas básicos de salud y nutrición.</li> </ul>
Habilidades y Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez</li> <li>- Orden y limpieza</li> <li>- Buen paladar</li> <li>- Buen sentido de la estética</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Curiosidad</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisar la preparación de los menús de los internos y personal INPE.</li> <li>- Comprobar la composición de los alimentos</li> <li>- Velar por la conservación, manipulación y transformación de los alimentos de consumo humano.</li> </ul>

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Cocineros
Depende de:	Chef
Supervisa directamente a:	
Nivel Académico	Título Técnico en gastronomía
Experiencia Laboral	01 año en otras empresas o Instituciones
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer tanto la gastronomía local como la internacional.</li> <li>- Conocer y dominar las técnicas básicas de panadería y repostería.</li> <li>- Experiencia de gestión en un lugar de trabajo orientado al equipo.</li> <li>- Capacidad demostrada para liderar y desarrollar un departamento y miembros del personal del departamento.</li> <li>- Conocimiento demostrado de principios y prácticas básicos de salud y nutrición.</li> </ul>
Habilidades y Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez</li> <li>- Orden y limpieza</li> <li>- Buen paladar</li> <li>- Buen sentido de la estética</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Curiosidad</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar los diversos menús programados para los internos y personal INPE.</li> <li>- Comprobar la composición de los alimentos</li> <li>- Velar por la conservación, manipulación y transformación de los alimentos de consumo humano.</li> </ul>

INFORMACIÓN GENERAL DEL PUESTO	
Nombre del Puesto	Personal de Limpieza
Depende de:	Administrador
Supervisa directamente a:	
Nivel Académico	Secundaria completa
Experiencia Laboral	01 año en otras empresas o Instituciones
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia de gestión en un lugar de trabajo orientado al equipo.</li> <li>- Conocimiento demostrado de principios y prácticas básicos de mantenimiento.</li> </ul>
Habilidades y Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de comunicación.</li> <li>- Escuchar atentamente y sobre todo tener capacidad comunicativa.</li> <li>- Desarrollar su trabajo en el tiempo y lugar indicado.</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el manteamiento de los lugares de trabajo.</li> <li>- Organizar los horarios de recojo y retiro de los residuos sólidos.</li> <li>- Otros que el administrador encomiende.</li> </ul>

## **9. Diagnostico situacional de la Empresa**

### **9.1. Análisis Interno**

#### **9.1.1. Fortaleza**

- 1) Experiencia en el rubro de alimentos.
- 2) Cuenta con profesionales en las diversas áreas.
- 3) Personal capacitado constantemente.
- 4) Soporte económico.

#### **9.1.2. Debilidades**

- 1) La no innovación de técnicas en la atención al cliente.
- 2) Personal no calificado laborando en la empresa.
- 3) Contar con personal (internos) con problemas de conductas.
- 4) Alimentos en mal estado y/o mal preparados.

### **9.2. Análisis Externo**

#### **9.2.1. Oportunidades**

- 1) Reconocimiento a nivel nacional e internacional.
- 2) Ampliar su horizonte de servicio.
- 3) Ofrecer trabajo a internos resocializados, contribuyendo a la sociedad.

#### **9.2.2. Amenazas**

- 1) Nuevas empresas emprendedoras en el rubro.
- 2) Problemas socio políticos que afecten la economía.
- 3) Innovación de nuevas políticas carcelarias y no estar preparadas para ello.
- 4) Involucrarse en temas de corrupción con funcionarios el INPE.

**10. Diagnostico empresarial**

<p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> <p><b>FACTORES INTERNOS</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <p>1) Reconocimiento a nivel nacional e internacional.</p> <p>2) Ampliar su horizonte de servicio.</p> <p>3) Ofrecer trabajo a internos resocializados, contribuyendo a la sociedad.</p>	<p><b>AMENAZAS (A)</b></p> <p>1) Nuevas empresas emprendedoras en el rubro.</p> <p>2) Problemas socio políticos que afecten la economía.</p> <p>3) Innovación de nuevas políticas carcelarias y no estar preparadas para ello.</p> <p>4) Involucrarse en temas de corrupción con funcionarios el INPE.</p>
<p><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <p>1) Experiencia en el rubro de alimentos.</p> <p>2) Cuenta con profesionales en las diversas áreas.</p> <p>3) Personal capacitado constantemente.</p> <p>4) Soporte económico.</p>	<p><b><u>ESTRATEGIA FO</u></b></p> <p>E1. Realizar un plan estratégico basado en la experiencia en el rubro de alimentos nos permitirá ser reconocidos a nivel nacional e internacional y ampliar el horizonte de servicio. (F1.O1.O2)</p> <p>E2. Elaborar un proyecto social con la experiencia de los profesionales y el soporte económico permitirá ofrecer trabajo a internos resocializados contribuyendo con la sociedad (F2.F4.03).</p>	<p><b><u>ESTRATEGIA FA</u></b></p> <p>E1. Elaborar un proyecto a largo plazo, con estrategias de mercado, contrarrestará que nuevas empresas superen nuestra línea de atención. (F1.F2.F3.F4.A1.A3)</p> <p>E2. Capacitar al personal en temas de corrupción, evitará que nos involucremos en temas de corrupción. (F3.A4)</p> <p>E3 Desarrollar estrategias socio políticas, nos permitirá estar preparados para la aplicación de las mismas por parte del gobierno. (F2.F3.A2.A3.)</p>

<b>DEBILIDADES (D)</b>	<b><u>ESTRATEGIA DO</u></b>	<b><u>ESTRATEGIA DA</u></b>
<p>1) La no innovación de técnicas en la atención al cliente.</p> <p>2) Personal no calificado laborando en la empresa.</p> <p>3) Contar con personal (internos) con problemas de conductas.</p> <p>4) Alimentos en mal estado y/o mal preparados.</p>	<p>E1. Capacitar y Desarrollar técnicas en la atención al cliente, mejorará nuestro prestigio como empresa líder en el rubro. (D1.O1.O2).</p> <p>E2. Desarrollar programas de capacitación constante con el personal de trabajadores (internos), permitirá contar con buenos empleados. (D2.D3.O1.03)</p> <p>E3. Aplicar constantemente un sistema de control de calidad para evitar problemas en los insumos alimenticios. (D4.O1.)</p>	<p>E1. Innovar en temas de atención al cliente permitirá estar a la altura de nuevas empresas en el rubro. (D1.A1)</p> <p>E2. Contratar personal profesional en los diversos campos laborales, nos permitirá enfrentar a las nuevas políticas carcelarias del estado. (D2.A2.A3)</p> <p>E3. Seleccionar correctamente al personal (internos) siguiendo los lineamientos del INPE, nos permitirá no involucrarnos con temas de corrupción. (D3.A4).</p>

## 11. Indicadores de gestión

INDICADORES	EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DENTRO DE LAS MYPES
➤ <b>Falta de amabilidad y buena atención con el cliente.</b>	El personal de la micro empresa no atiende de buena manera y con amabilidad a los comensales.
➤ <b>Falta de vías de comunicación y uso de la tecnología para la atención al cliente.</b>	La micro empresa no innova y no usa la tecnología para mejorar los canales de atención.
➤ <b>No brindan información sobre sus servicios y no registran los inconvenientes presentados.</b>	La Mype no dan a conocer a sus comensales información sobre sus servicios y los problemas presentados no son registrados.
➤ <b>No poseen libro de reclamaciones</b>	Una herramienta primordial en el servicio de atención no es implementada por la Mype.

## 12. Problemas

<b>INDICADORES</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>SURGIMIENTO DEL PROBLEMA</b>
<b>Falta de amabilidad y buena atención con el cliente.</b>	El personal de la micro empresa no atiende de buena manera y con amabilidad a los comensales.	La micro empresa no capacita a su personal sobre prácticas de atención al cliente.
<b>Falta de vías de comunicación y uso de la tecnología para la atención al cliente.</b>	La micro empresa no innova y no usa la tecnología para mejorar los canales de atención.	La Mype continua con el trabajo de atención solo basado en la práctica de años anteriores.
<b>No brindan información sobre sus servicios y no registran los inconvenientes presentados.</b>	La Mype no dan a conocer a sus comensales información sobre sus servicios y los problemas presentados no son registrados.	La micro empresa se siente limitada por las normas que regulan el uso de la tecnología en los Establecimientos Penitenciarios.
<b>No poseen libro de reclamaciones</b>	Una herramienta primordial en el servicio de atención no es implementada por la Mype.	La Mype no utiliza una de las herramientas primordiales en la atención al cliente, debido a la dejadez o desconocimiento.

### 13. Establecer soluciones

<b>INDICADORES</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>ACCIÓN DE MEJORA</b>
<b>Falta de amabilidad y buena atención con el cliente.</b>	El personal de la micro empresa no atiende de buena manera y con amabilidad a los comensales.	Capacitación permanente al personal de la micro empresa sobre buenas prácticas de atención al cliente.
<b>Falta de vías de comunicación y uso de la tecnología para la atención al cliente.</b>	La micro empresa no innova y no usa la tecnología para mejorar los canales de atención.	Plantear al Instituto Nacional Penitenciario, mecanismos para el uso de la tecnología dentro del servicio de suministro de alimentos.
<b>No brindan información sobre sus servicios y no registran los inconvenientes presentados.</b>	La Mype no dan a conocer a sus comensales información sobre sus servicios y los problemas presentados no son registrados.	Desarrollar programas de información sobre el servicio brindado periódicamente.
<b>No poseen libro de reclamaciones</b>	Una herramienta primordial en el servicio de atención no es implementada por la Mype.	Implementación del Libro de reclamaciones de manera inmediata y orientar a su uso al personal de atención y comensales.

#### 14. Estrategias que desean implementar

<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>AÑO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Ser reconocidos a nivel nacional e internacional para ampliar el horizonte de servicio.	Realizar un plan anual basado en la experiencia en el rubro de alimentos.	-Recabar información necesaria sobre problemática. -Elaboración del documento (plan). -Ejecución, supervisión de las actividades del plan.	-Plan de trabajo.	100%	Representante de la empresa, nutricionista y un trabajador INPE.	enero	S/. 100
Ofrecer trabajo a internos resocializados contribuyendo con la sociedad.	Elaborar un proyecto social con la experiencia de los profesionales.	-Convocar a los internos con deseos de superación. - Clasificar a los internos que reúnan los requisitos necesarios para trabajar en la empresa. - Motivar a los internos para su resocialización.	-Plan de trabajo. - Acta de CTP	10 cocineros	Representante de la empresa, nutricionista y un trabajador INPE.	junio	S/. 100
Concientizar al personal para evitar involucrarnos en temas de corrupción.	Capacitar al personal en temas de corrupción.	-Elaboración de temario de capacitación. - Convocatoria de profesional en temas de corrupción. - Ejecución de la capacitación.	- Plan de trabajo.	20 trabajadores	Representante de la empresa, nutricionista y un trabajador INPE.	julio	S/. 100

<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>AÑO</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Mejorar nuestro prestigio como empresa líder en el rubro de alimentos.	Capacitar y Desarrollar técnicas en la atención al cliente.	- Elaboración de temario de capacitación. - Convocatoria de profesional en el tema. - Ejecución de la capacitación.	-Plan de trabajo.	20 trabajadores	Representante de la empresa, nutricionista y un trabajador INPE.	agosto	S/. 100
Cumplir con los lineamientos de trabajo penitenciario.	Seleccionar correctamente al personal (internos) siguiendo los lineamientos del INPE.	-Convocar a los internos con deseos de superación. - Clasificar a los internos que reúnan los requisitos necesarios para trabajar en la empresa. - Motivar a los internos para su resocialización.	-Plan de trabajo. - Acta de CTP	10 cocineros	Representante de la empresa, nutricionista y un trabajador INPE.	Enero y julio	S/. 10
Contar con trabajadores con conocimientos actualizados en el rubro de la empresa.	Desarrollar programas de capacitación constante con el personal de trabajadores (internos).	- Elaboración de temario de capacitación. - Convocatoria de profesional en el tema. - Ejecución de la capacitación.	-Plan de trabajo.	20 trabajadores	Representante de la empresa, nutricionista y un trabajador INPE.	Setiembre y octubre	S/. 100

### 15. Cronograma

N°	Estrategias	Inicio	Término	I trimestre				II Trimestre				III Trimestre					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	-Realizar un plan anual basado en la experiencia en el rubro de alimentos.	01/01/2022	31/12/2022	X													
02	-Elaborar un proyecto social con la experiencia de los profesionales.	01/01/2022	31/12/2022						X								
03	- Capacitar al personal en temas de corrupción.	01/01/2022	31/12/2022							X							
04	- Seleccionar correctamente al personal (internos) siguiendo los lineamientos del INPE.	01/01/2022	31/12/2022								X						
05	- Seleccionar correctamente al personal (internos) siguiendo los lineamientos del INPE.	01/01/2022	31/12/2022						X								
06	- Desarrollar programas de capacitación constante con el personal de trabajadores (internos).	01/01/2022	31/12/2022										X	X			

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACADEMIA** "2019" [https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos\\_t%C3%A9cnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n)
- Alejandro (2021)** *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Jirón Enrique Palacios del distrito de Chimbote, 2019, Perú*  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21138>
- Capillo Méndez (2021)** *Gestión de calidad en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización planeta, distrito cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima, 2018*  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_9ef54dec9dcf3f28518a6b74871f3669](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_9ef54dec9dcf3f28518a6b74871f3669)
- DARDER,** "2019" *METODO PARA MEDIR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES.*
- Gómez & Martínez (2019)** *Propuesta de estrategia de mejoramiento del servicio al cliente en empresas pymes en Bogotá, Colombia*  
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/16119>
- Hernández (2014)** *Metodología de la Investigación* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- INBOUNDCYCLE** "2017". *INBOUNDCYCLE.* <https://www.inboundcycle.com/>
- INEI.** "2019". *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA.* [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia\\_empresarial\\_ene2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/demografia_empresarial_ene2020.pdf)
- INPE.** "2019" *INPE.* [HTTP.WWW.INPE.GOB.PE](http://WWW.INPE.GOB.PE)
- Jaime (2021)** *Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019, Perú*  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_a0b77ede94a98225cb16293fd1f0ea41/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_a0b77ede94a98225cb16293fd1f0ea41/Details)
- León (2021)** *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro parrillas del distrito de Chimbote,*

2018,

Perú

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20954>

**LINARES** "2014". *Sistema de Gestión de calidad con la calidad de servicio al cliente en los restaurantes*. PERÚ.

**LÓPEZ** "2018" *COMUNICACION Y ATENCIÓN AL CLIENTE: ¿GRADO SUPERIOR*.<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10692762&>

**MATEO** "2017". *Atención básica al cliente*, Málaga **NUEVA ISO 001-2019** "2019"  
<https://www.nueva-iso-9001-2019.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

**Otiniano (2019)** *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos bebidas y otros del centro poblado San José, distrito de Nepeña, año 2017,* Perú  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14624>

**PEREZ** "2015". *Relación entre el sistema de gestión de calidad y la calidad en el servicio al cliente*. PERU.

**Quintana (2020)** *La gestión de calidad en la capacitación y su incidencia en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de Piura cercado 2019,* Perú  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_48bb66835bacff7210655d38d691aac3](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_48bb66835bacff7210655d38d691aac3)

**RIQUELME**, "2017". *web empresas*. <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestion-de-calidad/>

**Rivera (2019)** *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*”, Riobamba, Ecuador  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6125>

**Rojas (2019)** *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, del pasaje Olaya, cercado de Lima, provincia de Lima, departamento de Lima,* periodo 2016.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18597?show=full>

**Romero** "2009". *grsanchez.blogspot.com*.  
[http://grsanchez.blogspot.com/2013/06/niveles-de-investigacion\\_28.html](http://grsanchez.blogspot.com/2013/06/niveles-de-investigacion_28.html)

**SIGNIFICADOS** "2019" <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>

**SOTOMAYOR** "2017". *Sistema de Gestión de calidad y desempeño laboral. Tesis de maestría, pontificia universidad católica del Perú; Lima, Perú.*

**Torres (2019)** *Diseño de propuesta para mejorar la calidad del servicio al cliente en la Sanduchería y pastelería "le croissant" del cantón Samborondon*, Guayaquil, Ecuador  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38775>.

**Trujillo (2019)** *La Gestión de Calidad y su Influencia en los Beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios – Rubro Restaurantes, de la Av. Ancash, Distrito del Agustino, Lima, 2018*  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_1fb8ca27854877e2f1820869acb24712/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_1fb8ca27854877e2f1820869acb24712/Details)

**Ucha** "2019" *DEFINICIOS ABC.* :  
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x	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	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						x										
7	Elaboración del consentimiento informado						x										
8	Recolección de datos							x									
9	presentación de resultados de la investigación								x								
10	análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones									x	x						
11	redacción del pre informe de investigación											x	x				
12	Redacción del informe final													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

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o Número	Total (s/.)
Suministros			
• Impresiones	22.00	2	44.00
• Fotocopias	12.00	2	24.00
• Empastado	15.00	2	30.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	9.30	1	9.30
• Lapiceros	2.50	1	2.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			183.80
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	4.00	8	32.00
Sub total			32.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>215.80</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría			
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo 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
Recurso Humano			44.00
• Asesoría personalizada (5 horas por semana) s	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total, presupuesto no desembolsable			652.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>867.80</b>

### Anexo 3. Confiabilidad de Alfa Cronbach

CONSISTENCIA DE PREGUNTAS (ALFA DE CRONBACH)															
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	TOTAL
SUJETO 1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	38
SUJETO 2	3	3	2	2	4	1	1	1	2	1	2	2	2	1	27
SUJETO 3	3	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
SUJETO 4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	3	4	1	4	50
SUJETO 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	53
SUJETO 6	3	3	4	5	3	5	2	1	2	3	5	5	5	1	47
SUJETO 7	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	63
SUJETO 8	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	51
SUJETO 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
SUJETO 10	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	61
SUJETO 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
SUJETO 12	3	3	2	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	1	30
SUJETO 13	2	1	2	3	3	2	3	2	5	1	2	3	1	1	31
SUJETO 14	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	65
SUJETO 15	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	4	57
SUJETO 16	4	3	2	1	2	1	2	1	5	3	1	2	1	1	29
SUJETO 17	3	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	3	1	26
SUJETO 18	3	1	3	4	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	28
SUJETO 19	2	1	2	2	3	3	1	1	5	5	1	1	1	1	29
SUJETO 20	3	3	3	3	4	2	1	1	3	1	1	1	1	3	30
SUJETO 21	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	17
SUJETO 22	4	4	5	5	1	1	5	1	3	3	3	4	2	3	44
SUJETO 23	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	18
SUJETO 24	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	30
SUJETO 25	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	20
SUJETO 26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	39
SUJETO 27	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	52
SUJETO 28	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	50
SUJETO 29	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	61
SUJETO 30	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	55
SUJETO 31	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	19
SUJETO 32	2	4	2	4	1	1	3	2	2	4	3	3	2	3	36
SUJETO 33	2	1	3	3	2	1	4	3	2	3	2	2	1	4	33
SUJETO 34	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	58
SUJETO 35	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	63
SUJETO 36	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	47
SUJETO 37	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1	1	21
SUJETO 38	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	1	4	40
SUJETO 39	4	4	2	3	2	1	3	3	2	2	1	2	3	4	36
SUJETO 40	3	3	4	3	1	1	1	1	3	3	2	1	1	3	30
TOTAL	1.26	1.64	1.3775	1.7375	1.7694	2.4994	2.0744	2.2994	1.86	2.09	2.0094	1.7194	2.6475	2.2475	

a (alfa) =	1
K (número de items) =	14
Vi (Varianza de cada Item) =	27.231
Vt (Varianza total) =	242.06

$$a = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

#### ANÁLISIS DE LA CONSISTENCIA Y CONFIABILIDAD DE MI INSTRUMENTO

	Muy baja	Baja	Modera da	Bue na	Alta
	0	0.2	0.4	0.6	0.8
					1

Partiendo de los resultados de la aplicación del ALFA DE CRONBACH a nuestro instrumento, obtenemos uno (1), lo cual nos indica que la consistencia y confiabilidad es ALTA, dándole confianza a nuestra investigación.

## Anexo 4. Consentimiento Informado

  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021 y es dirigido por Machuca Llanos, Erwin Javier, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: recopilar información de los clientes para describir las características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

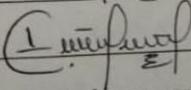
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 0201100364@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

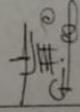
Nombre: Luzmila Arrado Paucar

Fecha: 13-09-21

Correo electrónico: Luz\_loveap@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

  
ERWIN JAVIER MACHUCA LLANOS  
DNI: 21041912

**Anexo 5.** Instrumento de recolección de datos

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: "Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey E.I.R.L., del Establecimiento Penitenciario Callao, Lima, 2021". Se le agradece por su colaboración, así como por su valiosa información, que será tratada de forma reservada y confidencial.

**Instrucciones: marque con un aspa (x) solo un cuadro por cada pregunta planteada**

**Sexo:**

Femenino

Masculino

**Indique su rango de edad**

16 a 18 años

19 a 21 años

22 años a mas

ESCALA DE VALORACIÓN				
NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE						
DIMENSION: CALIDAD DE SATISFACCIÓN						
INDICADOR: PRINCIPIO (amabilidad)						
1	El personal de la microempresa es amable con ustedes.	1	2	3	4	5
2	El personal de la microempresa responde amablemente ante una inquietud o reclamo.	1	2	3	4	5

INDICADOR: PERSONAL						
1	El personal de la empresa atiende de buena manera	1	2X	3	4	5
2	El personal de atención tiene empatía con los clientes.	1	2X	3	4	5
INDICADOR: CANALES DE ATENCIÓN						
1	La proveedora de alimentos se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente.	1	2	3	4	5
2	La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación.	1	2	3	4	5
INDICADOR: FUNCIONES DE DEPARTAMENTO						
1	El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrecen.	1	2	3	4	5
2	La microempresa mantiene un registro de quejas y reclamaciones.	1	2	3	4	5
DIMENSION: SERVICIO DE ATENCIÓN						
INDICADOR: PEDIDOS DEL CLIENTE						
1	Los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos.	1	2	3	4	5
2	El personal de atención respeta el orden de pedidos.	1	2	3	4	5
INDICADOR: SOLICITUD DE INFORMACIÓN						
1	La microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente.	1	2	3	4	5
2	Los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece.	1	2	3	4	5
INDICADOR: GESTIÓN DE QUEJAS						
1	La microempresa posee el libro de reclamaciones.	1	2	3	4	5
2	La microempresa resuelve en la brevedad posible, los inconvenientes presentados.	1	2	3	4	5

## Anexo 6. Validación del instrumento de recolección de datos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **ESPINOSA OTOYA VICTOR HUGO**

I.2. Grado Académico: **MAESTRO EN EDUCACIÓN**

I.3. Profesión: **ADMINISTRADOR**

I.4. Institución donde labora: **ULADECH CATOLICA**

I.5. Cargo que desempeña: **DOCENTE**

I.6. Denominación del instrumento: **ENCUESTA**

I.7. Autor del instrumento: **MACHUCA LLANOS ERWIN JAVIER**

I.8. Carrera: **ADMINISTRACION**

#### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

VARIABLE: **ATENCIÓN AL CLIENTE**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Calidad de satisfacción</b>							
1.- Principios	X		X		X		
2.- Personal	X		X		X		
3.- Canales de atención	X		X		X		
4.- Funciones del departamento	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Servicio de atención</b>							
1.- Pedidos del cliente	X		X		X		
2.- Solicitud de información	X		X		X		
3.- Gestión de Quejas	X		X		X		

Otras observaciones generales:



LIC. ADM. ESPINOSA OTOYA VÍCTOR HUGO

ORCID 0000000272605581

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): ZENOZAIN CORDERO, CARMEN

1.2. Grado Académico: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

1.3. Profesión: ADMINISTRADORA

1.4. Institución donde labora: ULADECH CATOLICA

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6. Denominación del instrumento: ENCUESTA

1.7. Autor del instrumento: MACHUCA LLANOS ERWIN JAVIER

1.8. Carrera: ADMINISTRACION

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento  
**CLIENTE**

**VARIABLE: ATENCIÓN AL**

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Calidad de satisfacción</b>							
1.- Principios		X		X		X	Las preguntas formuladas no corresponden a su indicador.
2.- Personal	X		X		X		
3.- Canales de atención	X		X		X		
4.- Funciones del departamento	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Servicio de atención</b>							
1.- Pedidos del cliente	X		X		X		
2.- Solicitud de información	X		X		X		
3.- Gestión de Quejas	X		X		X		

**Otras observaciones generales:** REFORMULE LAS PREGUNTAS DEL ITEM 1

  
 Carmen Zenozain  
 Dra. En Administración

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **RALLI MAGIPO, LIZBETH**

1.2. Grado Académico: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

1.3. Profesión: **ADMINISTRADORA**

1.4. Institución donde labora: **ULADECH CATOLICA**

1.5. Cargo que desempeña: **DOCENTE**

1.6. Denominación del instrumento: **ENCUESTA**

1.7. Autor del instrumento: **MACHUCA LLANOS ERWIN JAVIER**

1.8. Carrera: **ADMINISTRACION**

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1 **VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE**

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Calidad de satisfacción</b>							
1.- Principios		X		X		X	Las preguntas formuladas no corresponden a su indicador.
2.- Personal	X		X		X		
3.- Canales de atención	X		X		X		
4.- Funciones del departamento	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Servicio de atención</b>							
1.- Pedidos del cliente	X		X		X		
2.- Solicitud de información	X		X		X		
3.- Gestión de Quejas	X		X		X		

**Otras observaciones generales: REFORMULE LAS PREGUNTAS DEL ITEM 1**

  
 Lizbeth Ralli Magipo.  
 Magister en Administración de Negocios

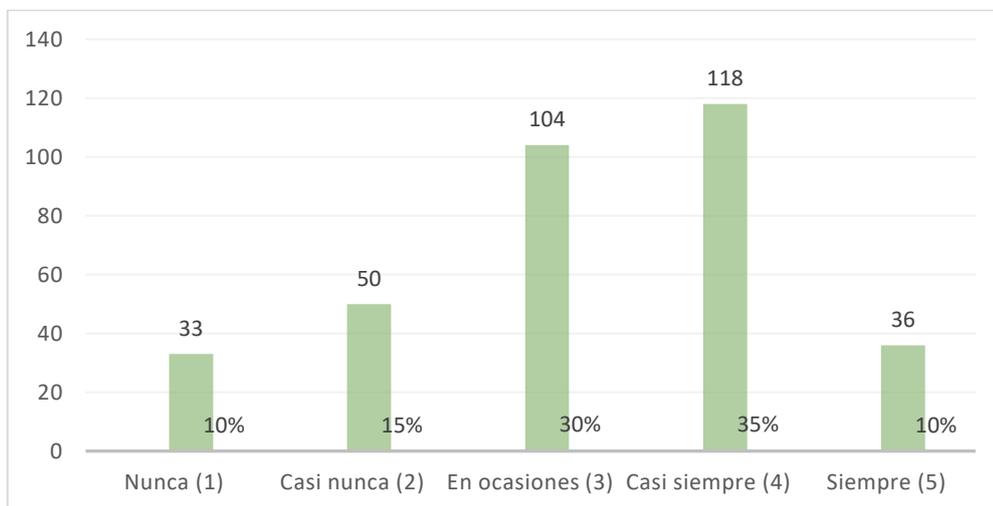
## Anexo 7. Hoja de Tabulación

			INDICADOR	PREGUNTAS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	En ocasiones (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
VARIABLE : ATENCIÓN AL CLIENTE	DIMENSIÓN	CALIDAD DE SATISFACCIÓN	PRINCIPIO (amabilidad)	1	El personal de la microempresa es amable con ustedes.	33	50	104	118	36
						10%	15%	30%	35%	10%
				2	El personal de la microempresa responde amablemente ante una inquietud o reclamo.	76	25	137	59	44
					22%	8%	40%	17%	13%	
			PERSONAL	1	El personal de la empresa atiende de buena manera	24	87	92	87	51
						7%	26%	27%	26%	14%
				2	El personal de atención tiene empatía con los clientes.	52	35	108	68	78
					15%	10%	32%	20%	23%	
			CANALES DE ATENCIÓN	1	La proveedora de alimentos se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente.	58	83	70	77	53
						17%	24%	21%	23%	15%
				2	La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación.	126	36	50	58	71
					37%	11%	15%	17%	20%	
		FUNCIONES DE DEPARTAMENTO	1	El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrecen.	86	44	66	86	59	
					25%	13%	20%	25%	17%	
			2	La microempresa mantiene un registro de quejas y reclamaciones.	138	59	49	35	60	
				40%	18%	14%	10%	18%		
		SERVICIO DE ATENCIÓN	PEDIDOS DEL CLIENTE	1	Los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos.	50	68	50	102	71
						15%	20%	15%	30%	20%
				2	El personal de atención respeta el orden de pedidos.	78	33	84	68	78
					23%	10%	25%	20%	22%	
			SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	La microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente.	86	59	59	84	53
						25%	17%	17%	25%	16%
				2	Los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece.	77	43	85	100	36
					23%	12%	25%	29%	11%	
GESTIÓN DE QUEJAS	1		La microempresa posee el libro de reclamaciones.	145	51	33	34	78		
				43%	15%	10%	10%	22%		
	2		La microempresa resuelve en la brevedad posible, los inconvenientes presentados.	106	16	83	67	69		
			31%	5%	24%	20%	20%			

Elaboración propia

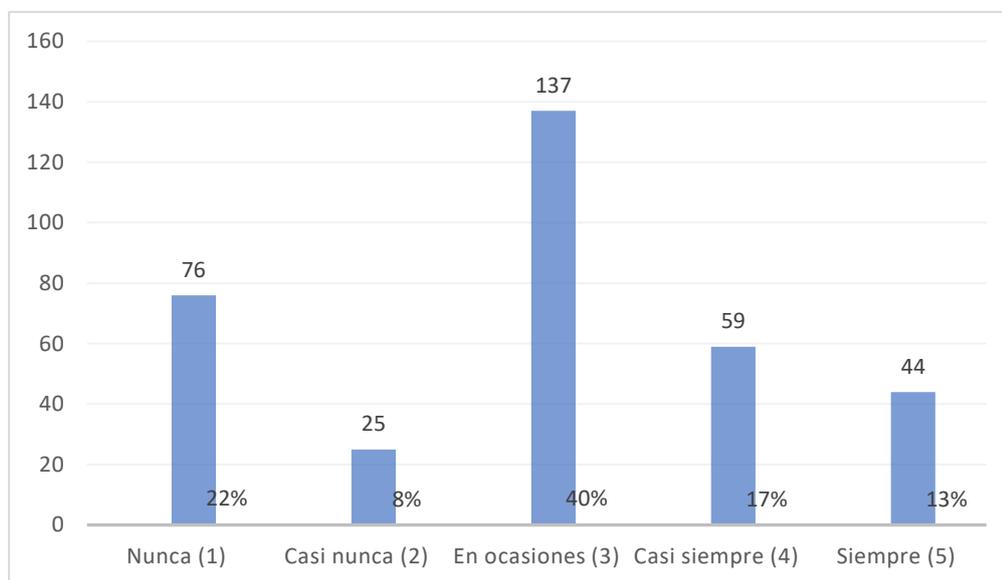
## Anexo 8. Figuras

Describir las características de la calidad de satisfacción en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento penitenciario callao, lima, 2021.



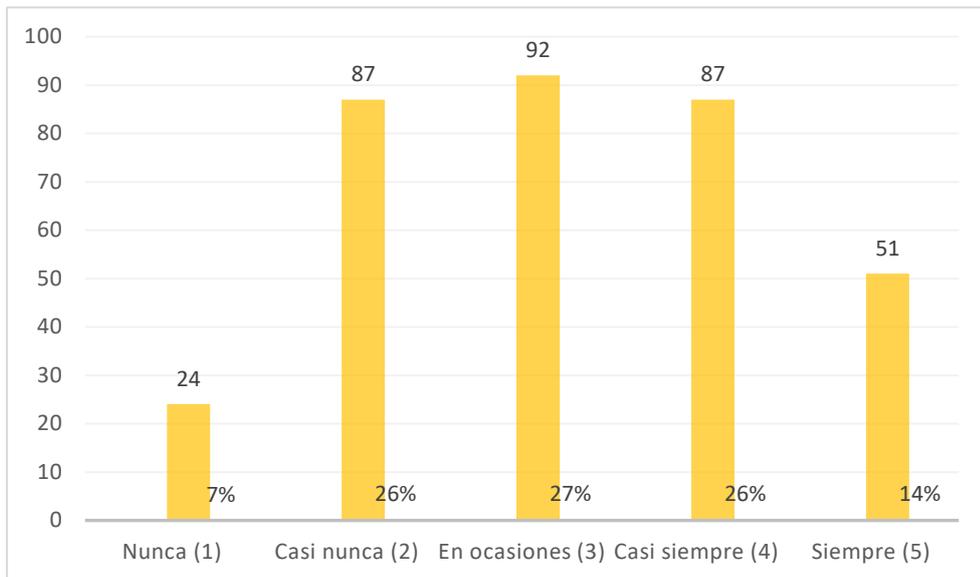
**Figura 1.** El personal de la microempresa es amable con ustedes.

**Fuente.** Tabla 1

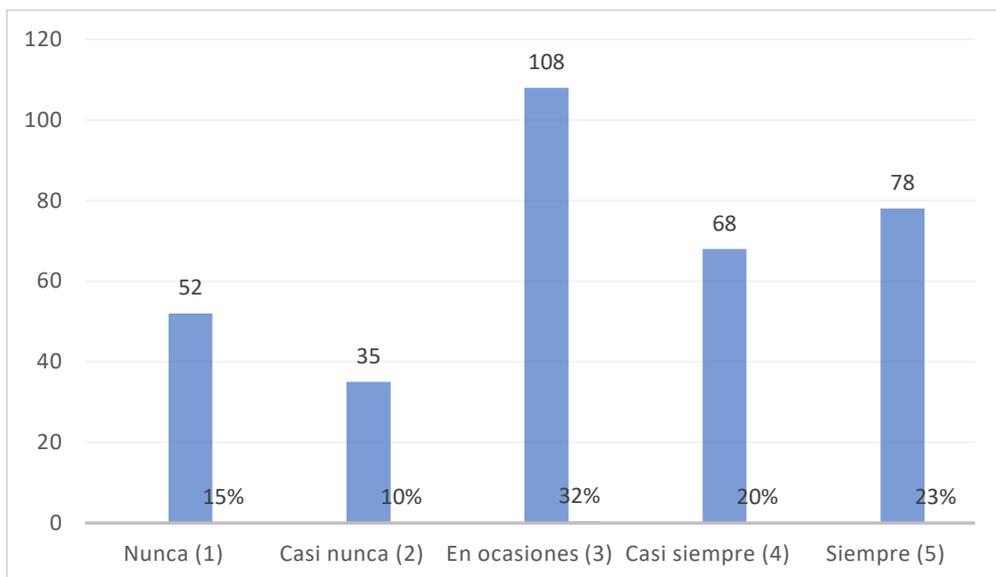


**Figura 2.** El personal de la microempresa responde amablemente ante una inquietud o reclamo.

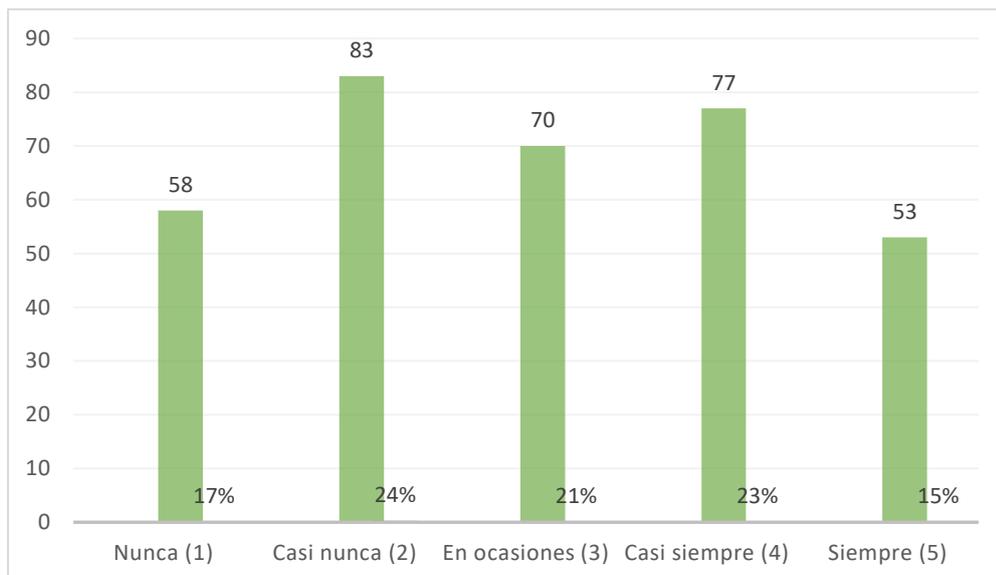
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 3.** El personal de la empresa atiende de buena manera  
**Fuente.** Tabla 1

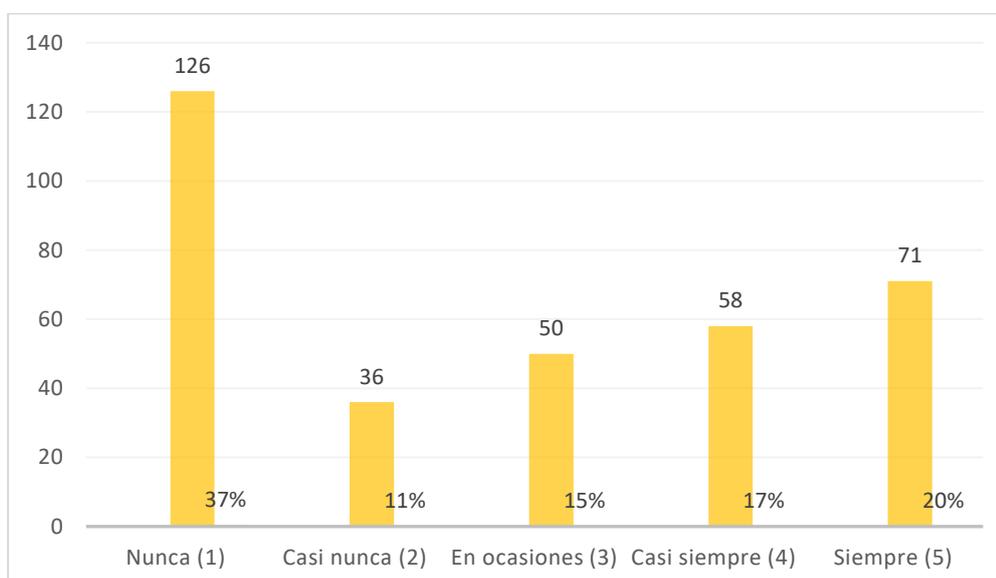


**Figura 4.** El personal de atención tiene empatía con los clientes  
**Fuente.** Tabla 1



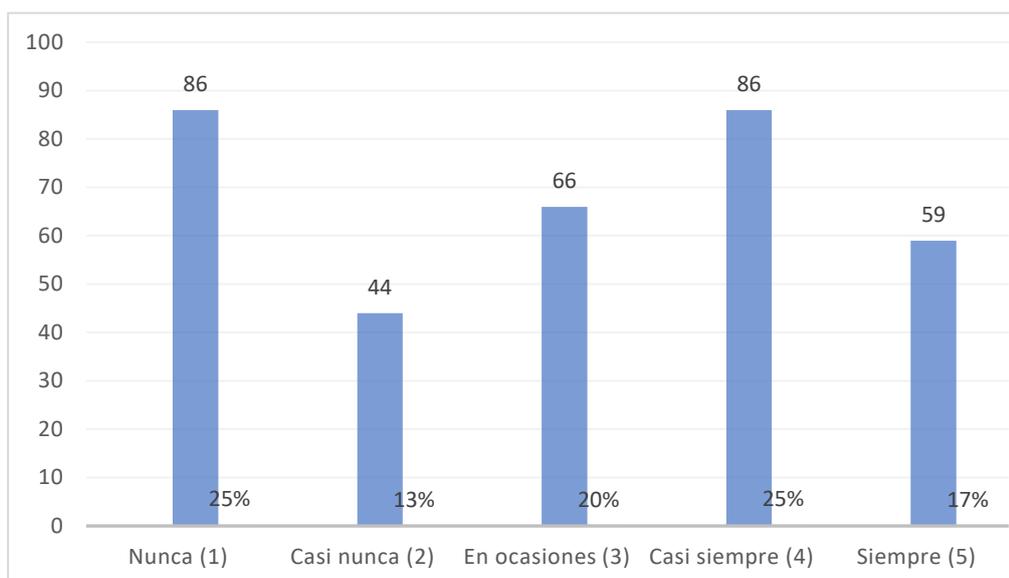
**Figura 5.** La proveedora de alimentos se esfuerza por crear diversas vías de atención al cliente.

**Fuente.** Tabla 1



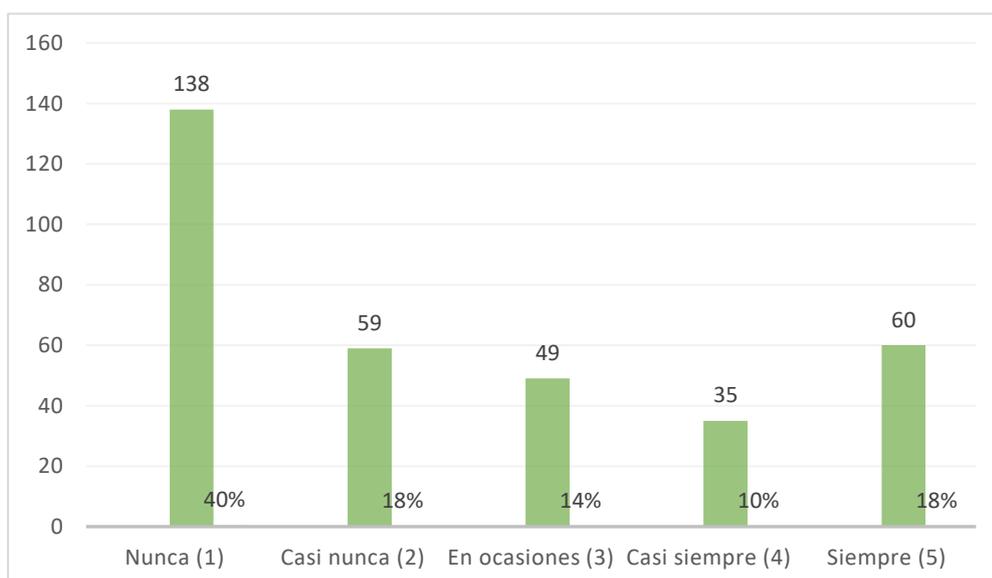
**Figura 6.** La microempresa utiliza la tecnología de la información y de la comunicación

**Fuente.** Tabla 1



**Figura 7.** El personal de la microempresa cumple con informar sobre los productos y servicios que ofrecen.

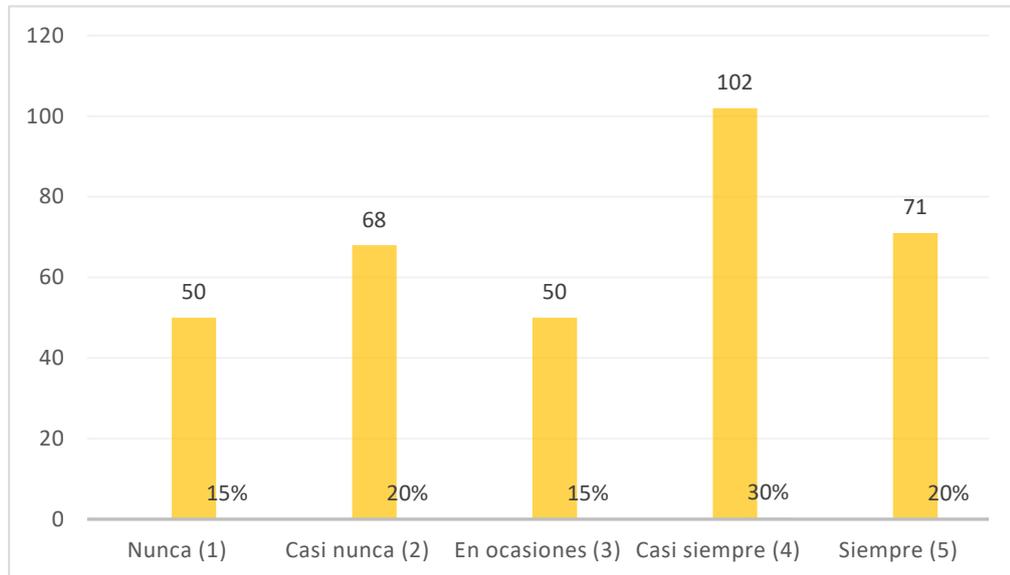
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 8.** La microempresa mantiene un registro de quejas y reclamaciones

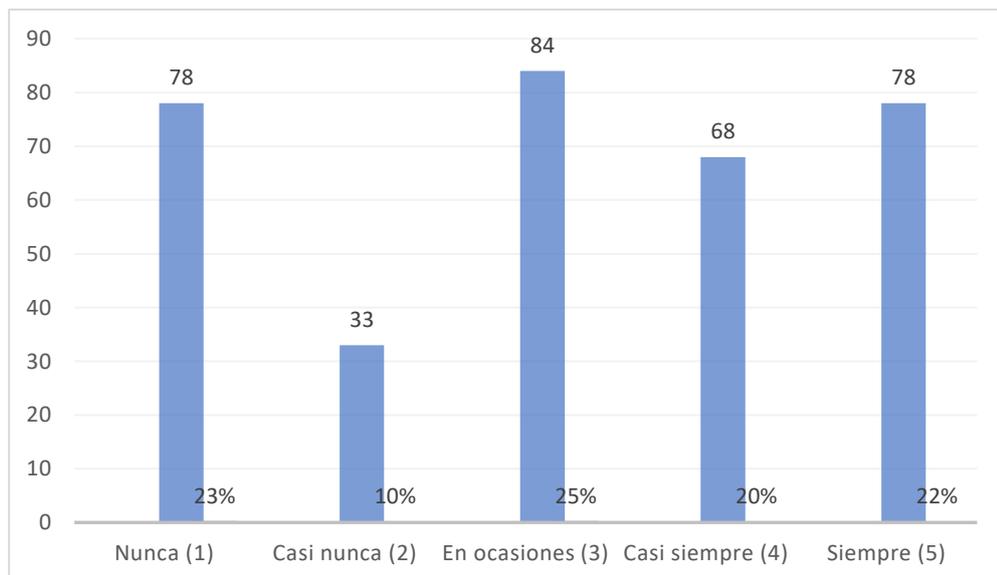
**Fuente.** Tabla 1

Describir las características del servicio de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alimentos preparados: caso Frajorey e.i.r.l., del establecimiento penitenciario callao, lima, 2021



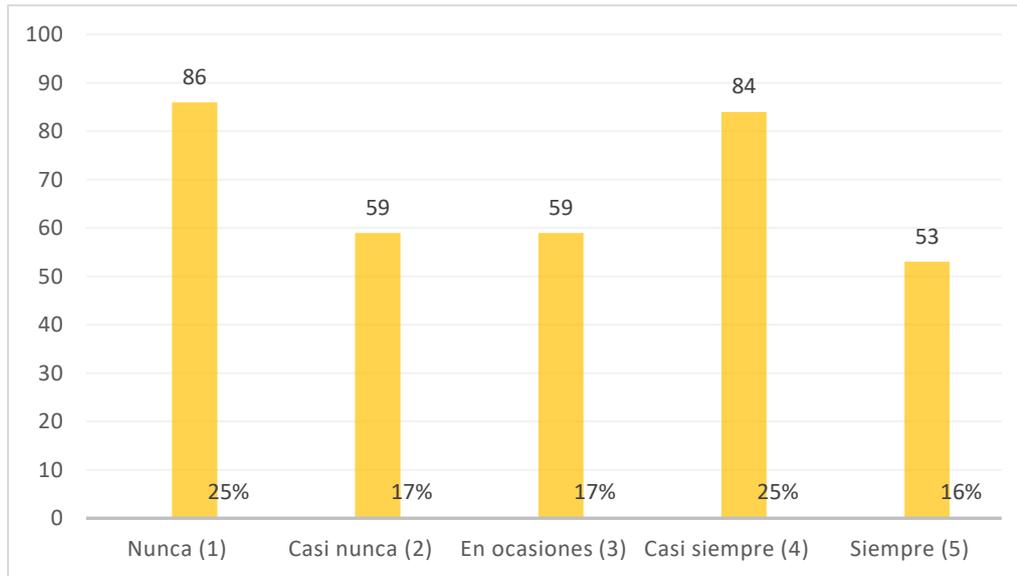
**Figura 9.** Los servicios de atención al cliente están debidamente ordenados por procesos.

**Fuente.** Tabla 2



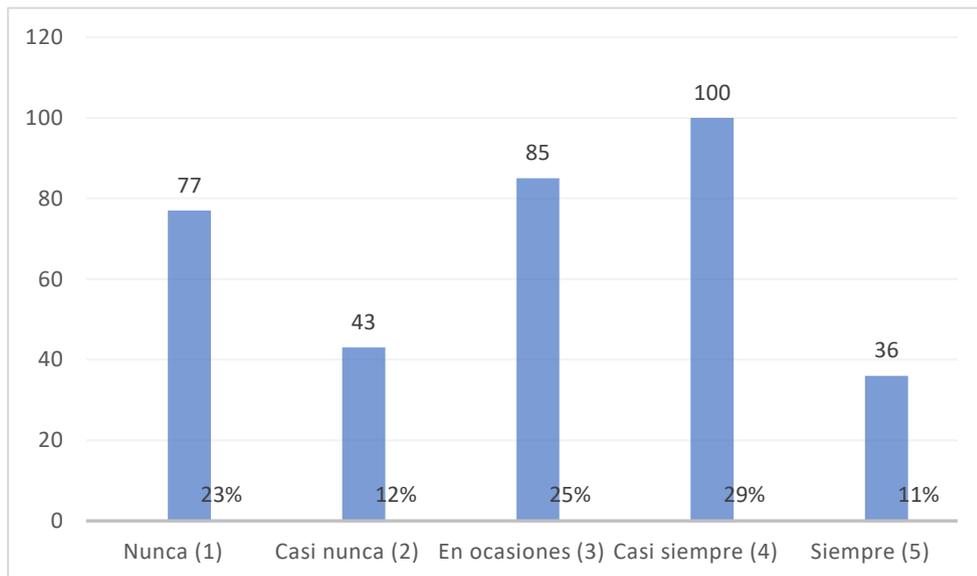
**Figura 10.** El personal de atención respeta el orden de pedidos

**Fuente.** Tabla 2



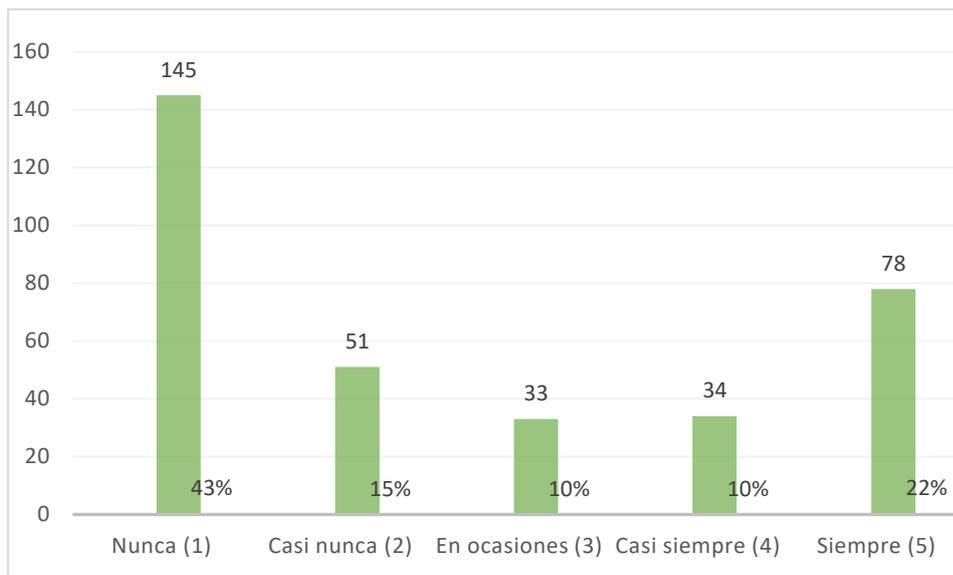
**Figura 11.** La microempresa responde ante el pedido de información por parte del cliente.

**Fuente.** Tabla 2



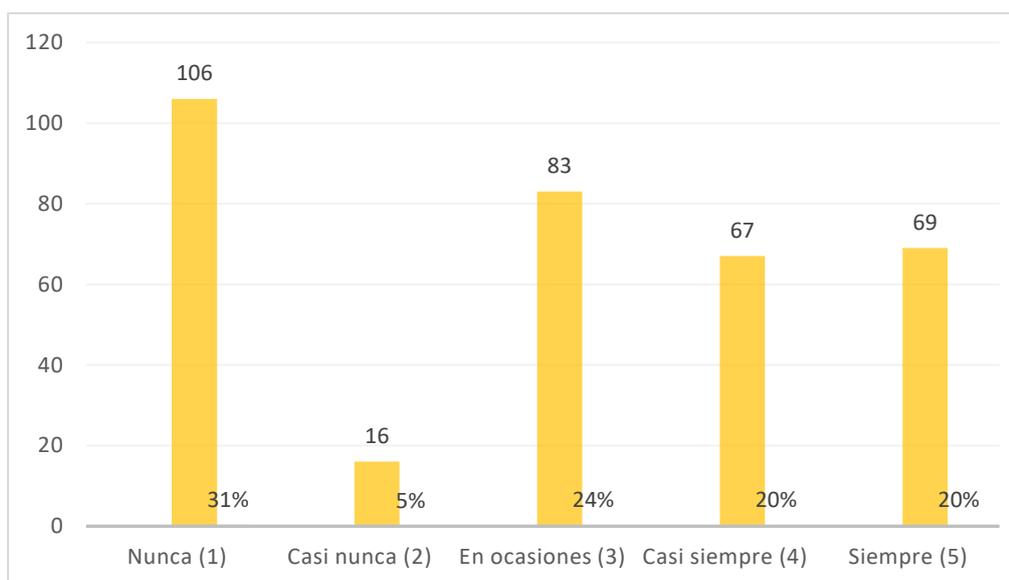
**Figura 12.** Los clientes tienen una amplia información del servicio que el proveedor ofrece

**Fuente.** Tabla 2



**Figura 13.** La microempresa posee el libro de reclamaciones

**Fuente.** Tabla 2



**Figura 14.** La microempresa resuelve en la brevedad posible, los inconvenientes presentados

**Fuente.** Tabla 2