



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL
PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA
EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA
S.R.L., HUARAZ, 2023**

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

AUTOR

CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR

ORCID: 0000-0002-6967-7007

ASESOR

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0004-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:30** horas del día **09** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023**

Presentada Por :
(1203132018) **CHAVEZ CAURINO MIKER AYNOR**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023 Del (de la) estudiante CHAVEZ CAURINO MIKER AYNOR, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 14% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 29 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Hipótesis	26
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	27
3.2. Población y Muestra	28
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	30
3.5. Método de análisis de datos.....	30
3.6. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS.....	33
V. DISCUSIÓN.....	46
VI. CONCLUSIONES	70
VII. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	78

Anexo 01. Matriz de Consistencia	78
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	79
Anexo 03. Validez del instrumento	81
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento	96
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado	97
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	98
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada)	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.....	33
Tabla 2. Características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.	35
Tabla 3. Características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.	37
Tabla 4. Características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.....	39
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.....	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.....	34
Figura 2. Características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.	36
Figura 3. Características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.	38
Figura 4. Características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.	40

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general; establecer una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 10 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: El 80.00% están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario, el 100.00% están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles, el 70.00% están totalmente de acuerdo que se capacitarían a través de técnicas por simulación, el 60.00% están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema demuestran un sincero interés en solucionarlo, el 80.00% están en desacuerdo que una base de datos de clientes permite lograr la atención personalizada. Se concluye que el personal indico que es necesario capacitarse en trabajo en equipo, considera que se deberían evaluar las competencias a través de una entrevista, pero no toman en cuenta la aplicación del cuestionario para medir su desempeño; además el personal considera que se realiza la toma de pedidos de clientes de manera rápida; no obstante, no demuestra muy sincero interés o disposición para dar solución al problema presentado.

Palabras clave: Atención al cliente, capacitación laboral, propuesta de mejora.

ABSTRACT

The research proposed as a general objective; establish a proposal to improve job training for customer service in the small restaurant company Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 10 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, the results were: 80.00% disagree that managers should evaluate their competencies through a questionnaire, 100.00% They totally disagree that training should not be done through the role-playing technique, 70.00% totally agree that they would be trained through role-playing techniques, 60.00% disagree that when the client has a problem they demonstrate a sincere interest in solving it, 80.00% disagree that the company does not have a customer database. It is concluded that the staff indicated that it is necessary to train in teamwork, they consider that the competencies should be evaluated through an interview, but they do not take into account the application of the questionnaire to measure their performance; Furthermore, the staff considers that customer orders are taken quickly; However, it does not demonstrate very sincere interest or willingness to solve the problem presented.

Keywords: Customer service, job training, improvement proposal.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MYPIME) constituyen, casi literalmente, los cimientos de la economía mundial. Estos motores del crecimiento económico y del empleo representan el 90 por ciento de todas las empresas, hasta el 70 por ciento de todos los puestos de trabajo y el 50 por ciento del producto interior bruto (PIB) a escala mundial (Naciones Unidas, 2023).

Si bien es cierto las mypes pueden mejorar la calidad de vida de un significativo porcentaje de la población son solo algunas las que sobreviven luego de su creación; y el problema recurrente que los afecta es que los gerentes descuidan la capacitación a su personal, es decir no cuentan con programas de capacitación y no invierten en la mejorar de las habilidades del personal; afectando a si los procesos de atención al cliente, pues el trabajador carece de conocimientos sobre cómo lograr una atención personalizada; cabe decir que estos problemas se dan en todas partes del mundo:

En España las PYMES son el motor de la economía española: según los últimos datos de Cifras Pyme, representan el 99,8% del tejido empresarial español y generan el 66,4% del empleo, pero la falta de capacitación laboral afecta el crecimiento sostenible de dichas empresas, pues no logran trabajadores con un mejor desempeño en sus funciones, por eso actualmente es necesario evaluar cuáles son los requerimientos específicos de capacitación y se destine un presupuesto para los cursos de capacitación; además esto ocasiona indirectamente la insatisfacción del cliente, pues nos e cuenta con personal que demuestre que conoce como tratar con empatía al cliente (Cifras PYME, 2023).

En Chile las pymes son la mayor participación porcentual dentro de la distribución de empresas alcanzando un 51,9%, le siguen de cerca las micro con un 44,9%, mientras que las grandes empresas representaron sólo un 3,2%, pero el error que los lleva al fracaso es que los gerentes no hacen el diagnóstico de necesidades de capacitación, es decir muchas empresas pequeñas que tienen pocos trabajadores y deciden capacitarlos detectan necesidades de capacitación en forma intuitiva o asistemática, sobre la base de las percepciones del propietario o el gerente de la organización (Encuesta Nacional de Empleo, 2021).

Por otra parte en Ecuador las PYMES representan el 90% de las unidades productivas, generan el 60% del empleo y participan aproximadamente en el 50% de la

producción, pero a diferencia de Europa el problema se centra en que los gerentes no cuentan con profesionales expertos para la atención al cliente; un error común es que el personal de atención suelen no prestar mucha atención a la consulta o queja específica de los clientes, es decir es típico que contesten algo que no tiene nada que ver con el tema, solo porque no estuvieron escuchando. El personal tiene que estar entrenado en este aspecto básico, especialmente en el arte de escuchar y anotar lo que el cliente pide (Avalos, 2020).

El sector privado en el Perú está conformado, principalmente, por micro y pequeños negocios. En 2021, el 96% de los empleadores en el país dirigían una mype, pero al igual que los países anteriores presentan los siguientes problemas: Mal diseño de la capacitación, es decir se dan casos en los que los participantes de un curso salen del mismo quejándose de lo aburrido, tedioso, extenso e incluso inútil del mismo; otro problema se centra en la calidad de atención a la cliente ocasionada por que los trabajadores no resuelven rápidamente las quejas o reclamos del cliente (Ministerio de producción, 2021)

De igual forma en la región Ancash las micro y pequeñas empresas representan cerca del 38% por lo cual se reafirma que estas mypes son necesarias para el desarrollo económico de la población; así mismo los errores también son la falta de capacitación y carencia de buenos procesos en la atención al cliente, es decir a veces se selecciona erróneamente al personal a capacitar, pero también a los capacitadores y, peor aún, los temas a desarrollar en la capacitación. Es preciso seleccionar al personal que realmente necesite capacitarse y brindarle lo que realmente requiera para hacerlo más competitivo, con capacitadores verdaderamente competentes (COMEXPERÚ, 2021).

En la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, también se observan errores en la capacitación y atención al cliente; esto debido a que el gerente administró la empresa de manera empírica y no conoce los beneficios e invertir en capacitación, además el personal que labora son sus familiares que también carecen de conocimientos o habilidades para lograr satisfacer las necesidades de los clientes. Por todo lo expresado se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa

restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?

La investigación se justifica por la siguiente razones tiene una importancia teórica debido a las debilidades que se manifestaron en el restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, por lo cual se incurrió en registros teóricos, definiciones básicas y antecedentes de la capacitación y la atención al cliente, es por ello el estudio brindó nuevos conocimientos para mejorar el desempeño de las personas, la eficiencia de la organización y la satisfacción los clientes. Además, tiene una justificación práctica, porque los resultados encontrados durante el desarrollo de la investigación permitieron al restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, en un principio conocer la percepción de los colaboradores respecto a la capacitación y atención al cliente, y desde esa perspectiva se diseñaron estrategias que ayuden a la potenciación de sus capacidades; en ese sentido los resultados permitieron elaborar una propuesta de mejora con la finalidad de que en la empresa se tomen mejores decisiones, conocer las necesidades de capacitación, de tal manera que se aumente la eficiencia en los trabajadores y a la vez redundó en la mejora de la calidad de atención al cliente. De la misma manera tienen un justificación metodológica, dado que para el cumplimiento de los objetivos se tomó en cuenta un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo; se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos, en este sentido la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual fue validado por tres expertos, además se estableció el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach demostrando que los instrumentos tenían un alto grado de consistencia.

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023; Y para cumplir con el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Describir las características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Describir las características de la capacidad de repuesta en la pequeña

empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Describir las características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Capacitación

En el plano internacional debido a que no se ubicaron estudios similares respecto al rubro restaurantes, se optó por analizar investigación de la misma variable, pero diferente sector:

Borbor (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Titulado: *Capacitación laboral y competitividad de las microempresas del sector manufacturero del cantón guayaquil, período 2019-2021*. El objetivo de la presente investigación es identificar la percepción de los trabajadores sobre la capacitación y el desempeño laboral de Industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta, que cuyo eje central es la fabricación de aceites y grasas de calidad. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la población estuvo constituida por 354 trabajadores y la muestra empírica de 185 trabajadores, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 76% considera que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la Institución. El 87% considera que su jefe coordina con usted sus requerimientos de capacitación. El 65% considera que los Directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores. El 89% considera que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada. El 77% considera que la necesidad de capacitación identificadas por usted mejoraría su desempeño. El 88% considera que los trabajadores deben participar en la planificación de las capacitaciones. El 91% considera que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas. El 56% considera que los colaboradores requieran de solicitar capacitaciones. Se concluye que: La percepción de los trabajadores de Industrias Ales C.A. de Manta respecto a la capacitación y el desempeño laboral tiene tendencia negativa porque no satisfacen todas sus exigencias laborales, por lo que la industria debe aplicar mayor esfuerzo en potencializar las capacitaciones para mejor el desempeño laboral.

Lemos (2021) en su tesis de licenciatura para la Fundación Universidad de América, Colombia. Titulado: *Implementación del programa de capacitación en la empresa nelson rodríguez ingeniería SAS*; tuvo como finalidad formular mejoras en el proceso de capacitación y formación de la empresa NELSON RODRIGUEZ INGENIERIA S.A.S, para

así generar mayor valor y lograr que sea una empresa más reconocida en el mercado en los próximos años. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 7 trabajadores, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 56% considera que la capacitación ayudaría a que existieran mejores resultados en su puesto de trabajo, el 56% indican que el contenido de la capacitación debe facilitar la tomar decisiones ante posibles contingencias, el 67% consideran que el contenido de la capacitación es de acuerdo a las actividades laborales, el 87% indican que la metodología de capacitación empleada es fácil de entender, el 76% consideran que las técnicas utilizadas en la capacitación son apropiadas, el 65% indican que la organización tiene un alto grado de significación personal, el 65% se sienten orgullosos de pertenecer a la organización, el 100% indican que permanecer en la organización es una ventaja laboral tanto de necesidad como de deseo, el 56% indican que todos los trabajadores merecen la lealtad a la empresa, el 45% indican que la organización invierte en los conocimientos de los trabajadores. Se concluye que: En la empresa constructora el activo más valioso es el factor humano. Por esto es indispensable que sus trabajadores sean capacitados para así generar incrementos de productividad y competencia en el mercado ante otras compañías de esta rama. Es necesario implementar todos los años programas de capacitación de acuerdo a las necesidades de los empleados para así brindarles motivación, conocimientos aplicados a las funciones a desempeñar en la empresa, habilidades y así cada uno contribuya al buen desarrollo y crecimiento tanto personal como laboral.

Campo (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Colombia. Titulado: *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S.* La finalidad de este documento es Diseñar un plan de capacitación para los transportistas vinculados a la empresa VIGITRANS COLOMBIA S.A.S. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 46 trabajadores, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 41% conoce la política de prevención de accidentes de tránsito de la empresa Vigitrans Colombia S.A.S, el 47% cada 6 meses desea recibir capacitación por parte de la empresa en temas sobre seguridad laboral, el 67% tienen poco conocimiento de

cómo actuar frente a cualquier eventualidad o problema presentado, el 45% indica que desearía recibir capacitaciones en temas de primeros auxilios, el 52% en ocasiones recibe capacitación por parte empresa Vigitrans Colombia S.A.S. Se concluye que: La empresa VIGITRANS COLOMBIA SAS, presenta problemas sobre alta accidentalidad, esto conlleva a optar por establecer programas de capacitaciones que genere la disminución y los riesgos de accidentes, pues esta situación ocurre principalmente sobre los conductores quienes son los más propensos, además de presentar deficiencias en la normatividad, también lo muestra a nivel de prevención de seguridad vial, situación que implica la urgencia de entrenar al personal, pues la empresa presenta un marco de alto riesgo de suceso de siniestros.

Variable 2: Atención al cliente

Montoya (2020) en su tesis de licenciatura para la Universidad ICESI, Colombia. Titulado: *Percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Cali*. El objetivo principal de la investigación consistió en conocer la percepción sobre la calidad de servicio en los restaurantes de comida rápida de estratos 3, 4, 5 y 6 de la ciudad de Cali en el año 2020. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 150 consumidores, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 67% elige o compran comida rápida debido al sabor que esta tiene y únicamente un 10% por la calidad de la comida. Por otro lado, los encuestados al momento de comprar limitan su motivo de compra al tamaño, donde 46% consideran importante este aspecto como su razón de compra y finalmente, una de las razones que mayormente resaltan los encuestados es la relación entre el precio y cantidad de la comida rápida (67%); el 37% de los encuestados manifiesta que comprar hamburguesa; los consumidores asisten mayormente a restaurantes de este tipo de comida los fines de semana (72%), lo cual deja en manifiesto que estos establecimientos presentan una mayor demanda de productos en los días sábados y domingos donde la población es más activa. Se concluye que: Se encontró que los consumidores perciben que la calidad de servicio en restaurantes de comida rápida es buena y que existe una relación equilibrada entre precio y calidad de productos alimenticios; además, los establecimientos de comida se destacaron por adoptar diferentes medidas para afrontar la emergencia sanitaria decretada por el COVID-19, que restringió la apertura de dichos establecimientos, conllevando a que estos ofrecieran sus servicios a través

de Delivery. Finalmente, cabe destacar que la percepción del servicio que las personas se forman sobre un establecimiento influye en gran medida en su posicionamiento y permanecía en el mercado, pues esta, genera una fidelidad de los consumidores hacia el establecimiento.

Alvares (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Autónoma de Occidente, Colombia. Titulado: *Propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente de la sucursal de Cali-Colombia de la empresa DSV AIR & SEA S.A.S*, cuyo objetivo fue determinar la propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente de la sucursal de Cali-Colombia de la empresa DSV AIR & SEA S.A.S; La metodológica aplicada fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 100 clientes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 8 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 79% consideran que los empleados informan con precisión a los clientes cuándo concluirá cada servicio. El 79% consideran que los empleados le sirven con rapidez. El 79% consideran que los empleados de la siempre se muestran dispuestos a ayudarlo. El 79% consideran que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas. El 79% consideran que los empleados le dan una atención personalizada. El 79% consideran que los empleados comprenden sus necesidades específicas. El 79% consideran se preocupan por sus mejores intereses. El 79% consideran que tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes. Se concluye que, con las estrategias establecidas, se determinan los indicadores para la medición de las mismas en un periodo determinado de tiempo para así poder tener control sobre si estas estrategias son útiles y logran el propósito el cual es mejorar el servicio al cliente.

López (2023) en su tesis para licenciatura de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado: *El Modelo Servqual para medir el nivel de la calidad de los servicios que brinda la Empresa Quala Ecuador S.A Cantón Ambato*; tuvo por objetivo evaluar el nivel de la calidad de los servicios que ofrece la empresa Quala Ecuador S.A. dentro del cantón Ambato mediante el Modelo Servqual. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 30 clientes, para recopilar la información se

utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 9 preguntas, en donde los resultados fueron que: El 76,2% de los clientes consideran que cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple, el 50,8% de los clientes consideran que cuando un cliente tiene un problema el personal de la empresa muestra un sincero interés por solucionarlo, el 56,4% de los clientes consideran que el personal de la empresa realiza bien el trabajo a la primera vez, el 50,0% de los clientes consideran que la empresa concluye el servicio en el tiempo prometido, el 76,2% de los clientes consideran que la empresa dispone de registros exentos de errores, el 89,2% de los clientes consideran que la capacidad de respuesta, el 87,% de los clientes consideran que el personal se comunica con el cliente cuando la entrega del producto concluye, el 76,2% de los clientes consideran que los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes, el 50,4% de los clientes consideran que los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes, el 67,2% de los clientes consideran los empleados de la empresa nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de sus clientes; se concluye que: La empresa está realizando las actividades de manera correcta, ya que la empresa supera las expectativas de los clientes. De la misma manera se determinó que existe relación entre las variables objeto de estudio, tomando la decisión de aceptar la hipótesis que indica que los elementos de evaluación del Modelo Servqual inciden en la situación actual del nivel de la calidad de los servicios de la empresa Quala Ecuador S.A. cantón Ambato.

Nacionales

Variable 1: Capacitación

Alvarado (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020*; planteó como objetivo general describir las características de la gestión de calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes del centro de Piura, 2020. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 35 trabajadores, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 69% de los trabajadores consideran que las actitudes, opiniones y acciones que manifiesta el jefe no influyen positivamente en los trabajadores, el 63% de los trabajadores consideran que si se gestionan como un proceso los recursos y las actividades en la organización, el 60% de los trabajadores respondieron que si existe una mejora continuamente el sistema de gestión, el

57% de los trabajadores afirmaron que sus habilidades si son utilizadas en beneficio de la Mype, el 54% de los trabajadores dijeron que la mejora continua no es un objetivo individual y permanente, el 51% de los trabajadores mencionaron que si son motivados a lograr los objetivos y metas, el 79% de los clientes afirman que los productos si superan sus expectativas, el 68% de los clientes consideran que los trabajadores no están comprometidos con el trabajo que realiza, el 55% de los clientes no perciben una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype, el 86% de los trabajadores respondieron que si se cuenta con un organigrama establecido y actualizado, el 60% de los trabajadores manifestaron que sí se establecen las actividades y procedimientos que debe efectuar, el 57% de los trabajadores consideran que no se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras, el 83% de los clientes dijeron que la Mype se adapta a sus necesidades y exigencias, 1 100% de los trabajadores respondieron que si se les capacita para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, el 80% de los trabajadores manifestó que en la organización no se utiliza la capacitación para desarrollar las habilidades del trabajador. Se concluye que: La mayoría de restaurantes las decisiones son tomadas orientadas al logro de las metas y objetivos. Además, un significativo porcentaje de ellos señalan que sí se define un sistema de gestión para alcanzar los objetivos de la organización. De la misma manera, la mitad de los trabajadores consideran que las Mype si utilizan las habilidades de sus trabajadores en beneficio de la ella. Sin embargo, desde la perspectiva de los clientes, la gran parte de ellos consideran que los trabajadores no están comprometidos con el trabajo que realizan. Asimismo, la mayoría de clientes no perciben una mejora de la calidad de los productos que ofrece la Mype

Suarez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021*; tuvo como objetivo general: describir las necesidades de capacitación laboral para mejorar la formación de los colaboradores en la MYPE rubro Restaurante, Cevichería Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 6 trabajadores, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 50% consideran que si tienen ciertos rasgos de liderazgo en su persona, el 50% siempre muestra iniciativa en las labores que realiza, el 66.7% si tiene la

capacidad de trabajar en equipo buscando alcanzar en conjunto los objetivos que persigue en el restaurante, el 66.7% si tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en el restaurante, el 50% si tiene la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes, el 83.33% si existe practica de la lealtad en la organización donde labora, el 100% dijo que nunca sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas y si tiene la capacidad de entender dicha situación, el 100% nunca cuándo sus compañeros de trabajo le cuentan sus problemas si tienen la capacidad de entender dicha situación, el 50% no recibió instrucción sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, parásitos y metales pesados, el 66.7% si recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante, el 66.7% si recibieron instrucción sobre los métodos de limpieza y desinfección que se debe realizar en el restaurante. En conclusión, los colaboradores están de acuerdo con las descripciones de la capacitación por ello reflejan en los resultados de la encuesta que las capacitaciones que adquieran son de mucha importancia ya que los ayuda a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos técnicos, además se refleja en los resultados que las capacitaciones que realiza el empresario de la MYPE Matrucha no lo realiza frecuentemente y esto puede ser una desventaja para la competitividad y menos rentabilidad.

Acedo (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*; tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las Mype de servicios restaurantes del centro de Paita, año 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 12 gerentes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 11 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 52% no se identifica con su área de trabajo, el 56% de los encuestados afirman que si existen equipos de trabajo ya que logran objetivos y metas juntos para así cumplir con la organización y dar resultados positivos, el 92% de la empresa no evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores por lo que no le toman mucha importancia, e el 72% si cuenta con personal calificado, el 60% se considera competente en las labores asignadas, el 40% si ha obtenido resultados positivos, el 85% si utiliza las dinámicas en su organización ya que mejora y fortalece el trabajo en equipo y así establecen sus metas, l 76%

no utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones, el 56% indican que en el área de trabajo existen equipos de trabajo. Se concluye que: El perfil del propietario de las Mypes investigadas queda establecido por las siguientes características: la mayor parte son varones cuyas edades se encuentran entre los 26 a 45 años y han conformado empresas de sociedad anónima, tienen hasta 10 años de antigüedad en el negocio. Las Mypes de la Provincia de Paita identifican que la capacitación es fundamental y necesaria para el crecimiento y desempeño, pues así lo indican los encuestados afectando su comportamiento, si se mejora la capacitación el desempeño mejora.

Variable 2: Atención al cliente

Zamora (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de Piura. Titulado *La atención y la satisfacción del cliente en el restaurante Maná en la ciudad de Piura – 2019*, planteo como objetivo, describir las características de la atención y la satisfacción del cliente en el restaurante Maná en la ciudad de Piura – 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra está conformada por toda la población es decir por 192 clientes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 15 preguntas, en donde los resultados fueron que, El 50% de los clientes consideran que la señalización e información resultaron adecuados para orientar, facilitar y hacer de su atención más placentera en la estación de servicios. El 45% indicaron que las instalaciones físicas de esta estación de servicios son visualmente atractivas. El 70% consideran que los empleados de esta estación de servicios tienen apariencia pulcra. El 60% consideran que equipos de esta estación de servicios tienen la apariencia de ser modernos. El 70% consideran que cuando en esta estación de servicios prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen. El 70% consideran que cuando tiene un problema en esta estación de servicios muestran un sincero interés en solucionarlo. El 80% consideran que esta estación de servicios es confiable. El 50% consideran que esta estación de servicios provee el servicio en el tiempo establecido. El 100% consideran que en esta estación de servicios insiste en mantener registros libres de errores. El 70% consideran que los empleados de esta estación de servicios informan con precisión a los clientes cuando concluirá cada servicio. El 70% consideran que los empleados de esta estación de servicios le sirven con rapidez. El 60% consideran que los empleados de esta estación de servicios siempre se muestran dispuestos a ayudarte. El 70% consideran que los empleados de esta estación de servicios nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas. El 60% consideran que

comportamiento de los empleados de esta estación de servicios le transmite confianza. El 70% consideran que se siente seguro en sus transacciones con los empleados de esta estación de servicios. El 70% consideran que los empleados de esta estación de servicios son siempre amables con usted. El 65% consideran que empleados reciben apoyo adecuado de esta estación de servicios para poder hacer bien su trabajo. El 90% consideran que en esta estación de servicios le dan una atención individualizada. El 70% consideran que los empleados de esta estación de servicios le dan una atención personalizada. El 60% consideran que los empleados de esta estación de servicios comprenden sus necesidades específicas. El 80% consideran que en esta estación de servicios se preocupan por los intereses del cliente. El 50% consideran que en esta estación de servicios tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes; se concluye que: Con respecto a la confiabilidad, se ha identificado que la mayoría de los clientes están satisfechos con la variedad de platos que ofrece el restaurante en su carta, ya que encuentran diversas opciones. Con respecto a la capacidad de respuesta, los clientes se sintieron satisfechos, ya que el personal tuvo tiempo para responder sus dudas y en consecuencia pueden elegir de mejor manera sus pedidos. Con respecto a la seguridad, los clientes se sintieron satisfechos con la atención del mozo que recibió su pedido muy atento y con respecto a la dimensión empatía, el 78.01% de los clientes mostraron su mayor satisfacción con la atención personalizada que les brindó el personal del restaurante durante el servicio.

Reategui (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías, Callería, Pucallpa, 2022*; tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías, Callería, Pucallpa, 2022. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra la conforman 385 clientes de una población infinita, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 88,5% de los clientes encuestados indican que con frecuencia encuentran el producto o disposición del plato -usualmente el pollo a la brasa- cuando acuden a la pollería de su preferencia, esto representa un claro enfoque en el cliente y su respectivo servicio; se identificó que los microempresarios de las pollerías los caracteriza la proactividad (57,1%); el 83,3% manifiesta también que propone estrategias para cumplir con los objetivos de la empresa, el 83,3% de los microempresarios

realiza un control diario de sus ventas y compra y que realizan algún tipo de registro manual de estos datos. Como conclusión general, la investigación determinó una propuesta de mejora que recoge los aspectos de atención al cliente que necesitan mejorar para brindar soporte a la gestión de las pollerías del distrito de Callería.

Huanes y Aguilar (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada del Norte, Perú. Titulado *La calidad del servicio y satisfacción de los clientes de un restaurante de comida rápida en la ciudad de Trujillo – La Libertad, año 2019*; tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un restaurante de comida rápida en la ciudad de Trujillo. Para determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se aplicó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra la conforman 352 clientes de una población infinita, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 50% indican que los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada. El 56% indican que está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda. El 78% indican que el personal cuenta con el conocimiento adecuado para brindarle información confiable sobre el producto. El 89% indican que los trabajadores demuestran actitud positiva durante el proceso de atención a los clientes. El 48% indican que los trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que se le brinda. El 56% considera el personal está dispuesto a resolver los problemas que se presenten durante el servicio. El 82% considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades de oportuna. El 74% indican que el personal brinda la información completa del servicio que solicita el cliente. El 50% indican que la pollería da atención personalizada a los clientes. El 86% indican que los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención. El 66% indican que los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades. El 56% indican que los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar con sus necesidades. Se concluyó que, si existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida en la ciudad de Trujillo, La Libertad, 2019 donde valor $X_{0.95}^2 = 16,9190 < 62,263$, con nivel de significancia de $0,000 < 0,05$.

Regionales y/o Locales

Variable 1: Capacitación

Rosales (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. *La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019*; tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Distrito de Huaraz, 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra y la población la conforman 12 gerentes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, en donde los resultados fueron que, El 53.33% de representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 60% son de género masculino, el 60% tienen estudio superior universitario, el 66.67% de las MyPE tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 86.67% conocen que la capacitación al personal es un factor importante para una adecuada gestión de calidad, el 66.67% aplican la capacitación como técnica moderna de gestión de calidad, el 46.67% aseguran que la falta de compromiso de los representantes impide una correcta implementación de gestión de calidad, el 66.67% solo a veces realizan diagnóstico previo de las necesidades del personal, el 40% muy pocas realizan programa de capacitación, el 40% mencionan que solo una vez al año reciben capacitación. Finalmente, como conclusión, los representantes encuestados aseguran que la falta de compromiso e interés de los dueños, impide la implementación de una adecuada gestión de calidad en los servicios, además muy pocas veces realizan diagnóstico previo para capacitar y solo una vez al año reciben capacitación, disminuyendo rentabilidad de la empresa.

Domínguez (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*; tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra y población la conforman 33 gerentes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un

cuestionario de 12 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 42,4% manifiestan que conocen muy poco usted tiene conocimiento en la capacitación de personal como factor relevante en la gestión de calidad y 21,2% manifiestan que si conocen y seguidamente el 39,4% manifiestan que a veces ponen la práctica de capacidad de ponerse en lugar del otro por brindarle un cuidado resuelta, seguido por un 36,4% manifiestan que siempre lo realizan y finalmente el 24,2% manifiestan Nunca. Se concluyo que, la mayoría de las micro y pequeñas empresas conocen muy poco la capacitación como factor relevante en gestión de calidad, limitando de este modo el desempeño de las organizaciones.

Mejía (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. *Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019*; tuvo como objetivo general establecer las principales características de la gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019, la metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra y población la conforman 30 representantes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 12 preguntas, en donde los resultados fueron que, de gestión de calidad, el 50% conoce el significado del término de gestión de calidad, el 30% tienen las metodologías que usan para medir el interés del personal, el 70% si conocen el término de capacitación, el 63% confirman que antes de crear su empresa, si tuvo una capacitación, el 60% afirman que participaron en algunas capacitaciones, el 60% afirman que la capacitación, es una inversión. Conclusión: Se han determinado que las características de gestión de calidad en la capacitación y plan de mejora, porque concierne en los aspectos de mejora de la organización, empezando por el análisis, notificación, responsabilidad u obligación para alcanzar los objetivos de la misión de calidad, considerando que el componente expone expresiones de satisfacción de la capacitación porque le consiente examinar la ventaja del movimiento de la micro y pequeña empresa.

Variable 2: Atención al cliente

Ramírez (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. Titulado *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro*

restaurante del distrito de Huari, 2019, tuvo como objetivo: Determinar las principales 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 servicio rubro restaurantes del distrito de Huari, 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra y población la conforman 18 representantes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 60.00% de los representantes tenían de 31-51 años de edad, el 70.00% de los representantes tenía como objetivo generar ganancias, el 80.00% de los encuestados mencionan que la Micro y pequeña empresa sí presenta nuevos equipos, el 70.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que los servicios que ofrece son fiables y los clientes aceptan con agrado, el 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas realizan un diálogo sobre el servicio que se brinda, el 70.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas están atentos a los problemas del cliente, el 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que cumplen siempre con lo establecido; el 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas pocas veces planifican los objetivos en bien de su empresa; el 80.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que supervisan para ofrecer un mejor potaje, el 50.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas respondieron que siempre desarrollan capacitaciones para atender con calidad al cliente, el 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas frecuentemente controlan la calidad del servicio, el 80.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas frecuentemente brindan el valor agregado,. Conclusión: los representantes tienen equipos e inmuebles modernos en sus restaurantes, mientras la mayoría afirmaron que los servicios que ofrecen son fiables; solamente la mitad de los dueños interactúan con clientes sobre los servicios que ofrecen los restaurantes, la mayoría están atentos problemas del cliente y la minoría practican las políticas empresariales cumpliendo con lo establecido.

Anaya (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. Titulado *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2021*; planteó como objetivo, establecer propuestas de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz,2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo,

nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra y población la conforman 240 presentantes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 81,9% de los colaboradores poseen conocimiento para atender al cliente, el 88,6% de los representantes promueven un ambiente motivacional, el 51,9% son eficientes al momento de brindar el servicio, el 62,9% conocen los gustos y preferencias de los clientes, el 66,2% son empáticos con ellos, el 59,5% de las empresas capacitan a sus colaboradores, el 96,2% brindan trato amable al cliente y el 44,3% asesoran adecuadamente a los clientes. Se concluye, la mayoría de los trabajadores poseen conocimientos en atención al cliente, ya que reciben capacitación de la empresa, de igual forma conocen los gustos y preferencias y son empáticos con ellos, factores que son importantes considerarlo siempre en la gestión para el logro del crecimiento y competitividad empresarial.

Julca (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú. Titulado *Propuesta de mejora de los factores relevantes de atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del distrito de Pomabamba, 2021*, planteo colmo objetivo, establecer propuestas de mejora de los factores relevantes de atención al cliente para la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del distrito de Pomabamba, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal; la muestra y población la conforman 23 presentantes, para recopilar la información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron que, el 52.56% de los representantes son mujeres, el 52.17% tienen educación secundaria, el 47.83% tienen entre 4 a 6 años en el rubro, así mismo el 39.13% no utilizan base de datos del servicio que ofrece, el 43.48% realiza control de tiempo de espera, el 52.56% recibe reconocimientos del servicio que brinda, el 47.83% optan por tener clientes fieles y el 42.17% poco o nada atención de reclamos y sugerencias. Donde se concluye que la mayoría de los representantes de las MYPES son mujeres y tienen una permanencia de 4 a más años en el mercado, que la mayoría realiza un control de base de datos del servicio que ofrece, así como el control del tiempo de atención, buscan tener reconocimientos y clientes fieles, como también buscan mejorar la atención.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Capacitación

La capacitación es una actividad didáctica orientada a ampliar los conocimientos, habilidades y/o aptitudes de los colaboradores de una organización, permitiéndoles tener un mejor desempeño laboral al adaptarse mejor a los requerimientos del cargo y las exigencias de la organización, por lo tanto, se puede decir que es un proceso educativo, pero de más corto plazo y enfocado en técnicas especializadas que se orientan al cumplimiento de objetivos y metas; además la capacitación laboral responde a la necesidad de las organizaciones de contar con un equipo extremadamente calificado para su puesto, otorgándole ellos mismos los conocimientos teóricos y prácticos para potenciar su desempeño y desarrollo (Miceli y Fernández, 2021).

Dimensión 1: Necesidades de capacitación

Es una de las actividades más importantes para la elaboración del plan de capacitación. Su objetivo es que los colaboradores se desempeñen de forma más eficiente, responsable y sean más productivos, mediante el desarrollo de las competencias, fortalecimiento de su motivación y compromiso, además de ofrecerles nuevas oportunidades de crecimiento personal y profesional; para establecer los objetivos de un programa de capacitación es necesario revisar inicialmente el plan estratégico de la empresa, el cual es un documento en donde se detallan cuáles son los objetivos generales que la empresa quiere alcanzar y los objetivos específicos de cada departamento, cabe decir que la revisión de estos objetivos proporcionará una idea muy clara de los temas de capacitación que se deben realizar y las habilidades a desarrollar. Un segundo paso para levantar las necesidades de capacitación consiste en realizar un análisis de la cadena de valor de la empresa; es decir, revisar todas las actividades que realiza una empresa para diseñar, comprar, producir, transportar, mercadear, vender y dar servicio a los clientes; por lo tanto es importante incluir las actividades de apoyo que realizan las áreas de recursos humanos, administración y finanzas, sistemas y seguridad industrial, que permiten que la empresa alcance su máximo nivel, pues cada una de estas actividades requiere conocimientos, habilidades y actitudes especializadas, que deben ser desarrolladas y fortalecidas mediante un proceso de capacitación y formación (Cortes, 2023).

Indicador 1: Identificación de las competencias

Las competencias se identifican fundamentalmente sobre la base de la realidad del trabajo, ello implica que se facilite la participación de los trabajadores y trabajadoras durante

los talleres de análisis; la cobertura de la identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio y mucho más conveniente de área ocupacional o ámbito de trabajo del sector, entonces el desempeño del trabajador es clave para definir su competencia, puesto que ella incluye los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona debe combinar y poner en acción para solucionar los problemas en diferentes contextos laborales. Se puede decir que entre las competencias más importantes se encuentran: El liderazgo, el compromiso con el equipo, la iniciativa, la integración en la cultura de la empresa, trabajo en equipo, toma de decisiones, la tolerancia, la visión estratégica, la gestión del cambio, la capacidad de asumir riesgos, comunicación, adaptabilidad, productividad, resolución de problemas (Gamarra, 2023).

Indicador 2: Evaluación de las competencias

Una evaluación por competencias es un tipo de evaluación que parte de las competencias laborales, habilidades blandas y duras de un profesional para identificar si es competente para un puesto de trabajo; esta evaluación permite analizar en tiempo real situaciones de colaboración en el trabajo, mediante el registro y el examen de situaciones donde los individuos ponen en prácticas sus competencias. Si bien es un examen, los examinados no se sientan frente a una hoja a completar respuestas; por lo tanto, la evaluación por competencias funciona como una auditoría, ya que se evalúan las experiencias reales en el ambiente laboral; aunque las competencias a evaluar en una evaluación de desempeño pueden ser muchas y muy diferentes, es importante centrarse en aquellas son realmente importantes para el papel que desempeña cada persona dentro de la organización. Las preguntas de la evaluación de desempeño tendrán que ir alineadas con las competencias que desees analizar de los empleados (Albornoz, 2023).

Dimensión 1: Ejecución de la capacitación

En esta etapa se implementa el plan acordado previamente, considerando la realización de actividades de inducción, capacitaciones, conversatorios u otras actividades programadas; en ella se incluye también la difusión de las iniciativas que la empresa está promoviendo para incentivar la formación del personal de colaboración; en este sentido el proceso de capacitación permite establecer y reconocer requerimientos futuros, el suministro de empleados calificados y asegura el desarrollo de los recursos humanos disponibles. Tiene la finalidad del perfeccionamiento técnico del trabajador (Pérez, 2019).

Indicador 1: Instructor de capacitación

En la actualidad, la capacitación y el desarrollo de habilidades son esenciales para el crecimiento personal y profesional. La adquisición de nuevos conocimientos y habilidades permite mejorar la calidad de vida y la eficiencia en el trabajo. Por esta razón, cada vez son más las empresas y organizaciones que buscan ofrecer cursos de capacitación a sus empleados para mejorar su desempeño y aumentar su productividad. De acuerdo con González (2023) un buen instructor debe tener ciertas características, conocimientos y habilidades que le permitan desempeñar su trabajo de manera efectiva. A continuación, se presentan las cinco más importantes:

Conocimiento del tema. Un buen instructor debe tener un profundo conocimiento del tema que enseña. Esto le permitirá responder preguntas con autoridad y confianza, también le permitirá ofrecer ejemplos y explicaciones claras y concisas.

Habilidad para comunicar. La habilidad para comunicar es esencial para un buen instructor, pues debe ser capaz de explicar conceptos complejos de manera clara y sencilla, y también debe ser capaz de escuchar a los demás para responder a sus preguntas de manera efectiva.

Empatía. Un buen instructor debe ser empático para entender las necesidades y preocupaciones de sus aprendices, debe ser capaz de ponerse en su lugar para ofrecer apoyo y orientación cuando sea necesario.

Flexibilidad. La flexibilidad es importante para un buen instructor, por ende debe ser capaz de adaptarse a las necesidades individuales y ajustar su estilo de enseñanza según sea necesario; también debe ser capaz de adaptarse a los cambios en los contenidos o en la programación de las sesiones.

Paciencia. La paciencia es una virtud clave para un buen instructor; debe ser capaz de trabajar con personas de diferentes niveles de habilidad y comprensión, y debe ser capaz de ayudar a aquellos que a los que se les dificulta aprender, sin perder la paciencia o la compostura.

Sin embargo, para que los cursos de capacitación sean efectivos, es necesario contar con instructores altamente capacitados y con experiencia en la enseñanza. Es aquí donde entra en juego la importancia de certificarse oficialmente como instructor de cursos de capacitación. La certificación como instructor de cursos de capacitación es un proceso que valida los conocimientos y habilidades de una persona para enseñar y capacitar a otros en una determinada área. A través de la certificación, se asegura que el instructor cuenta con

las habilidades necesarias para diseñar y facilitar un curso de capacitación de calidad, que cumpla con los objetivos de aprendizaje y que sea efectivo para los participantes.

Indicador 2: Técnicas de capacitación

Las técnicas de capacitación se han convertido en una parte esencial dentro de las empresas, ya que los colaboradores requieren tener a la mano las herramientas y los recursos más actualizados para poder afrontar los procesos laborales de la actualidad. Existen diferentes métodos de capacitación que puedes implementar en tu organización para aumentar el engagement de los colaboradores. La elección del tipo de capacitación va a depender mucho de tus objetivos: si es para mejorar el rendimiento en cuanto a ventas o para aprender acerca del manejo de una nueva herramienta innovadora). De acuerdo con Arce (2019) estas son las técnicas de capacitación más usadas:

Capacitación digital. A través de la pantalla de una computadora, el personal puede aprender nuevas aplicaciones y procesos, sobre todo cuando están involucrados programas informáticos; a través de tutoriales en video se puede observar directamente las principales funciones de estas tecnologías; se puede decir que las evaluaciones en formato digital permiten repasar y comprobar lo aprendido.

Aprendizaje dirigido por un instructor. Esta es la técnica de capacitación más tradicional, en donde instructor dirige la sesión a través de una presentación tipo conferencia; pero a pesar de que esta persona es quien expone conceptos e ideas la mayor parte del tiempo, hay interacción directa con los asistentes y oportunidad de resolver las dudas que puedan surgir durante el curso.

Juego de roles. Esta técnica es dinámica y amena, ya que permite a los alumnos interpretar distintos roles en los posibles escenarios que pudieran darse en su trabajo, por ejemplo, en interacciones con clientes; es así que la persona encargada de dirigir la sesión les orienta en la forma más apropiada de conducirse para resolver los problemas.

Entrenamiento por simulación. Similar a la anterior, la capacitación por simulación presenta diferentes escenarios para que los empleados practiquen las funciones de su rol específico; se puede decir que este entrenamiento puede ser un método necesario para el personal que lleva a cabo actividades de alto riesgo, como pilotaje de aviones o cirugía.

Actividades de grupo. Algunas técnicas de capacitación incluyen actividades grupales, de manera que varios empleados se capaciten al mismo tiempo y se

retroalimenten con las ideas de los demás; este instructor puede dirigir las actividades según los requisitos de la organización. Las actividades sociales favorecen la retención de conocimientos, y el hecho de hacerse de manera grupal permite a la compañía el ahorro de tiempo y dinero.

Variable 2: Atención al cliente

La atención al cliente es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva; la atención al cliente es importante porque es una de las formas más efectivas de conocer la credibilidad de una marca, además de ser uno de los aspectos que más marcan la diferencia cuando una empresa quiere destacarse de la competencia; se puede decir que cuando los clientes buscan atención, lo hacen porque confían en tu empresa y creen que podrás ayudarlos en cualquier situación rápidamente. Por lo tanto, la excelencia en el servicio al cliente significa estar preparado para responderles de la mejor manera posible y estar presente de forma positiva en sus vidas; debe quedar claro que cada vez más, los clientes esperan que sus problemas se resuelvan con agilidad y empatía y también esperan encontrar una forma fácil e intuitiva de autoservicio disponible las 24 horas del día en todos los dispositivos (Toro, 2019).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno; por ende, ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas; por ende, un buen indicador de este apartado suele ser la capacidad de respuesta de las empresas a la primera llamada de un cliente, que cuando se resuelve en términos positivos deriva en un aumento de la satisfacción y la confianza hacia la marca; también se puede decir que la capacidad de respuesta también es brindar una atención excepcional y; al mismo tiempo, lograr que esta atención al cliente se brinde en el menor tiempo posible. Aunque parecen dos temas que no tienen nada que ver entre sí, realmente se han vuelto estándar por parte de los compradores al momento de recibir atención de una empresa (Suárez, 2019).

Indicador 1: Rapidez del servicio

La rapidez en la atención es un factor determinante para la captación y fidelización de los clientes; es por esto que las empresas deben evaluar sus procesos y establecer parámetros de mejora continua en este aspecto, manteniendo la calidad del servicio y tomando en cuenta las necesidades técnicas y de información de sus equipos de atención;

cabe decir que el crecimiento en ventas de un negocio online y su buena reputación están directamente vinculados a la rapidez de su atención (Cortes, 2019).

Indicador 2: Solución de problemas

La empresa debe estar atenta a las quejas del cliente porque quiere decir que algo malo está pasando y se tiene que solucionar antes de que se vayan con la competencia; debido a que los consumidores de hoy en día son más exigentes, cuentan con un sinnúmero de información de la que pueden echar mano; por lo tanto, las empresas que resuelven los problemas de manera inmediata tienen clientes más leales; es así que en el área de servicio al cliente debería resolver problemas rápidamente, ya que este podría ser el mismo problema que tengan muchos de ellos, esto ahorraría recursos, pero también liberaría tiempo para tener conversaciones más productivas con los clientes, las cuales pueden ser de gran valía; sin embargo para lograr una solución a los problemas de los clientes es necesario que el personal tenga la capacidad para escuchar a los clientes silenciosos, es necesario mencionar que la mayoría de los clientes no dicen nada, pero aquellos que sí lo hacen tienden a perdonar a la empresa, pues muchos clientes ocultan su molestia y se quedan callados, el problema es que se van con la competencia sin darte la oportunidad de conocer lo que les aqueja; afortunadamente, los clientes que contactan al área de servicio al cliente son más propensos a perdonar si su problema se arregla de manera rápida. Así que es mejor tener a clientes que hablen bien o mal, a contar con clientes que se queden callados (Fernández, 2020).

Dimensión 2: Empatía

Es la capacidad de percibir las emociones de otra persona, imaginar lo que puede estar pensando o sintiendo y entender por qué se siente de cierta manera, la empatía puede ser de tres tipos: La empatía cognitiva es la capacidad de comprender los sentimientos de alguien sin compartir necesariamente dichos sentimientos; la empatía emocional significa sentir lo que otra persona está sintiendo y esto forja una conexión emocional con esa persona; y la empatía compasiva obliga a la persona a actuar; se puede decir que en las relaciones con los clientes, las marcas deben transmitir estos tres tipos de empatía para ofrecer una experiencia de calidad al cliente con un contacto humano; por ende la empatía permite a los agentes forjar una conexión humana con los clientes prácticamente para cualquier fin, como aconsejar, consolar a los clientes disgustados e impulsar las ventas; es así que las marcas que muestran empatía durante las interacciones con los clientes se destacan de los competidores que no ofrecen contacto humano y están mejor preparadas para ganarse la fidelidad a largo plazo (Vigo y González, 2020).

Indicador 1: Atención personalizada

Contar con un buen servicio de atención al cliente siempre ha sido fundamental para conseguir una empresa sólida y exitosa, pues el cliente siempre busca una buena atención por parte de la empresa a la hora de resolver sus posibles dudas; de hecho, muchas veces es posible que un cliente se desencante por una empresa u otra más por esta atención que por las prestaciones o características del producto o servicio ofrecido; por lo tanto la atención personalizada es una estrategia clave para cualquier negocio, pues ayuda a diferenciarse de la competencia, conversar clientes y por supuesto, ganar nuevos, claro está que a los clientes no les gusta ser uno más, pues cuando adquieren un servicio o producto buscan el entendimiento, el buen servicio, por ende es necesario que los trabajadores del área de servicio los hagan sentir únicos, especiales y valorados (Murillo, 2019).

Indicador 2: Confianza al cliente

La confianza del cliente es aquella que el consumidor tiene sobre un producto o un servicio ofrecido por una marca, incluye la creencia de que la marca hará lo que dice que harán y que no perjudicarán deliberadamente a los consumidores, se puede decir que la confianza del cliente, como cualquier otra confianza, no se da y no se puede fingir; es decir se gana con el tiempo, a través de cada punto de contacto con cliente que tiene una empresa, desde la más pequeña hasta la más grande, por ende cada interacción es una oportunidad para construir la confianza del cliente sobre una base sólida en la relación; sin embargo, la confianza del cliente puede romperse, y es mucho más difícil reconstruir la confianza rota que construirla desde cero, esto no significa que nunca se cometan errores, pues algunos de ellos se pueden perdonar una vez que se ha establecido la confianza, pero no sucede en todos los casos (Zelada, 2022).

Marco conceptual

Atención al cliente. La atención al cliente es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva (Ugarte, 2020).

Plan de capacitación. Un plan de capacitación es un documento oficial donde se detallan los datos más importantes de un programa de capacitación. Es la guía en papel o en formato digital que contiene las indicaciones y lineamientos para que un training corporativo sea desarrollado y obtenga los resultados deseados (Sánchez, 2020).

Necesidades de capacitación. Las necesidades de capacitación se refieren a las áreas en las que los empleados requieren adquirir nuevos conocimientos, habilidades o competencias para desempeñar sus funciones de manera efectiva (Samanez, 2020).

Ejecución de capacitación. En esta etapa se implementa el plan acordado previamente, considerando la realización de actividades de inducción, capacitaciones, conversatorios u otras actividades programadas (Córdova, 2019).

Capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad (Limonés, 2020).

Atención personalizada. La atención personalizada es una estrategia que consiste en conocer a los clientes para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno. Este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento de compra y atributos del cliente para personalizar la atención (Pérez, 2020).

Empatía al cliente. La empatía con el cliente se identifica como la capacidad de colocarse voluntariamente en el lugar del consumidor, con el objetivo de entenderlo, comprender sus necesidades y ofrecerle soluciones que satisfagan sus expectativas (Linares, 2020).

Satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan (Polo, 2020).

2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023; no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con Ruiz (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el qué del objeto de estudio, más que el por qué. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo. Según Ruiz (2022) la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. Es decir, el estudio fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición.

El nivel de investigación será de nivel descriptivo, según Ruiz (2022) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En este sentido fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Fue no experimental, de acuerdo con Ruiz (2022) indica que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Es decir, fue No experimental, porque se utilizó sin manipular deliberadamente la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se dieron en su contexto natural.

Fue Transversal, de acuerdo con Ruiz (2022) este tipo de estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (2023)

3.2. Población y muestra

De acuerdo con Ruiz (2022) indica que la población se refiere al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

Población: La población estará constituida por 10 trabajadores de la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Para ambas variables, se tomó

en cuenta a los trabajadores debido a que son ellos estuvieron involucrados en los procesos de la capacitación y atención al cliente.

Del mismo modo Ruiz (2022) indica que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

Muestra: La muestra estará conformada por 10 trabajadores de la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

En este sentido Ríos (2018) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Capacitación	La capacitación es una actividad didáctica orientada a ampliar los conocimientos, para ello se requiere de aplicar una serie de procesos: Detección de necesidades de capacitación, ejecución, y evaluación, se puede decir que estas fases bien implementadas permitirán a los colaboradores mejorar sus competencias, habilidades y con ello conseguir una mejor productividad (Miceli y Fernández, 2021).	Necesidades de capacitación	• Identificación de las competencias	Likert	Totalmente de acuerdo= 5 De acuerdo= 4 Neutral= 3 En desacuerdo= 2 Totalmente de acuerdo=1
			• Evaluación de las competencias		
		Ejecución de capacitación	• Instructor de capacitación		
			• Técnicas de capacitación		
Variable 2 Atención al cliente	Es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, así también es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, es así que para medir la atención brindada se debe tomar en cuenta cinco componentes: tangibilidad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta; y seguridad (Toro, 2019).	Capacidad de respuesta	• Rapidez en el servicio	Likert	Totalmente de acuerdo= 5 De acuerdo= 4 Neutral= 3 En desacuerdo= 2 Totalmente de acuerdo=
			• Solución de problemas		
		Empatía	• Atención personalizada		
			• Confianza.		

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

Según Ruiz (2022) indica que la encuesta es una técnica de investigación se caracteriza por utilizar una serie de procedimientos estandarizados, a partir de cuya aplicación se recogen, procesan y analizan un conjunto de datos de una muestra estimada como representativa de una población o universo; en este sentido la técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, pues está destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Instrumento

Según Ruiz (2022) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual constó de 20 ítems en escala Likert, 10 ítems para la variable: Capacitación y 10 ítems, para la variable: Atención al cliente (Anexo 2). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, en tal sentido para las variables Cavitación y atención al cliente se obtuvo un coeficiente de 0.914; 0.927 respectivamente, por ende los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 06); y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría o doctorado los cuales analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 03).

3.5. Método de análisis de datos citar

Al respecto Fresno (2019) explica que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

En la investigación para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos

digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; a su vez el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; así también se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.5 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de investigación científica (2023):

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva. Se comunica a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos; finalmente, se les aclaró que, si deseaban ya no otorgar la información requerida, podrían hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

Cuidado del medio ambiente. Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los encargados de la microempresa relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención

Beneficencia, no maleficencia. Se aclaró a los trabajadores y clientes de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y

no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios del conocimiento de aspectos en torno a la capacitación laboral y atención al cliente y su relevancia para una administración de calidad.

Integridad y honestidad. Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

Justicia. Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

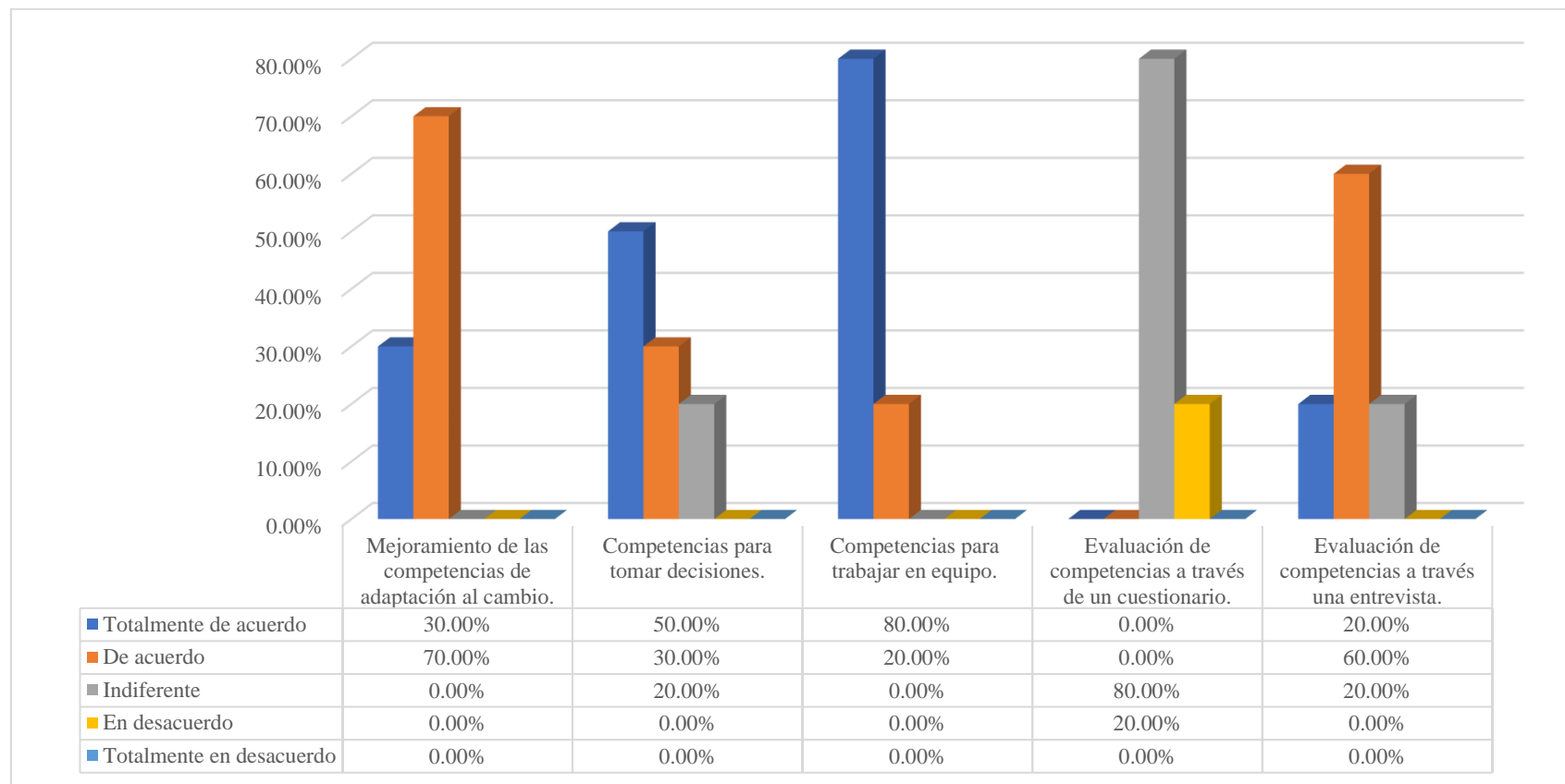
Características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Características de las necesidades de capacitación	N	%
Mejoramiento de las competencias de adaptación al cambio.		
Totalmente de acuerdo	3	30.00
De acuerdo	7	70.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Competencias para tomar decisiones.		
Totalmente de acuerdo	5	50.00
De acuerdo	3	30.00
Indiferente	2	20.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Competencias para trabajar en equipo.		
Totalmente de acuerdo	8	80.00
De acuerdo	2	20.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Evaluación de competencias a través de un cuestionario.		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indiferente	8	80.00
En desacuerdo	2	20.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Evaluación de competencias a través una entrevista.		
Totalmente de acuerdo	2	20.00
De acuerdo	6	60.00
Indiferente	2	20.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado al personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Figura 1

Características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico 1: Describir las características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Tabla 2

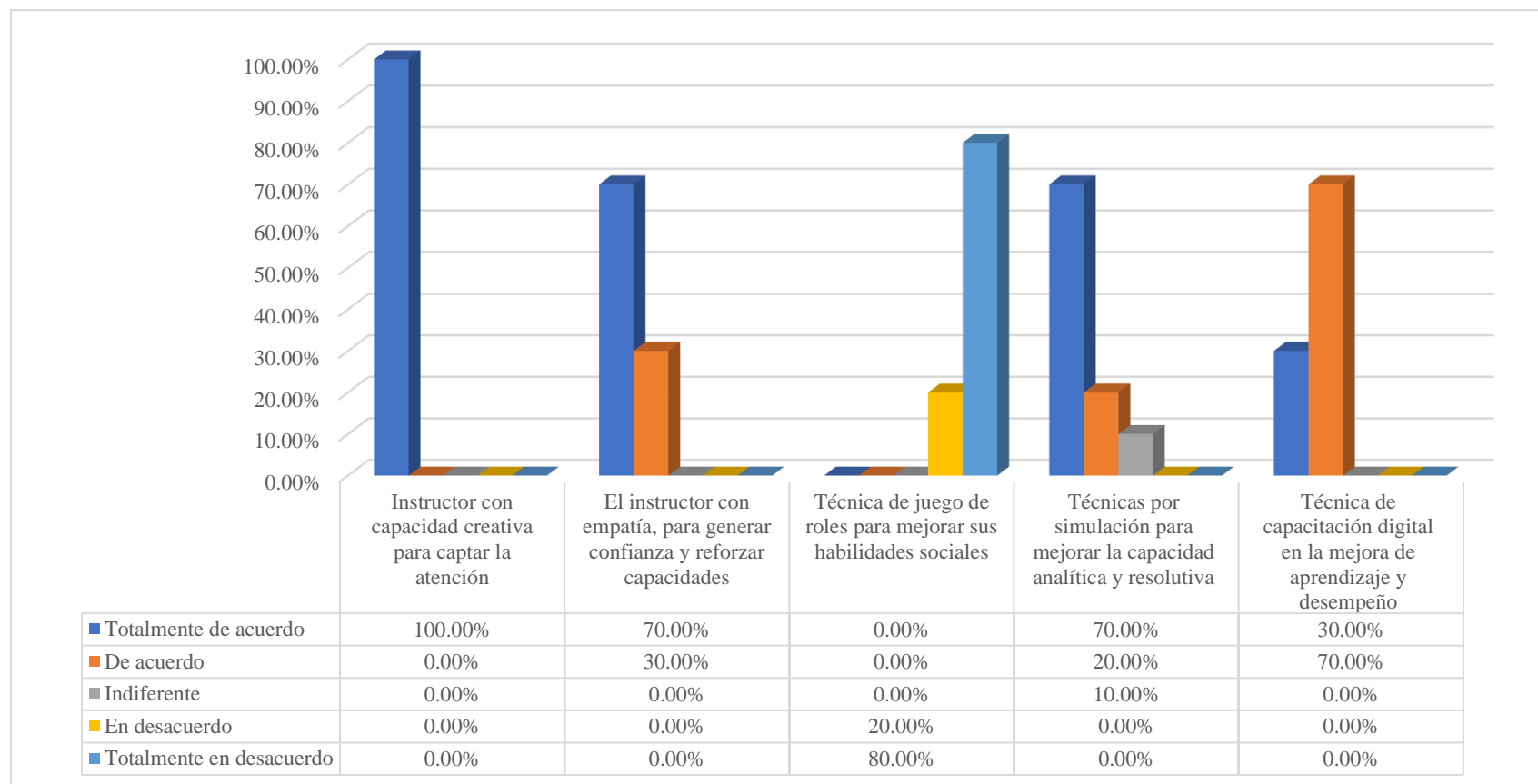
Características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Características de la ejecución de la capacitación	N	%
Instructor con capacidad creativa para captar la atención		
Totalmente de acuerdo	10	100.00
De acuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
El instructor con empatía, para generar confianza y reforzar capacidades		
Totalmente de acuerdo	7	70.00
De acuerdo	3	30.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Técnica de juego de roles para mejorar sus habilidades sociales		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	2	20.00
Totalmente en desacuerdo	8	80.00
Total	10	100.00
Técnicas por simulación para mejorar la capacidad analítica y resolutive		
Totalmente de acuerdo	7	70.00
De acuerdo	2	20.00
Indiferente	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Técnica de capacitación digital en la mejora de aprendizaje y desempeño		
Totalmente de acuerdo	3	30.00
De acuerdo	7	70.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado al personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Figura 2

Características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico 2: Describir las características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Tabla 3

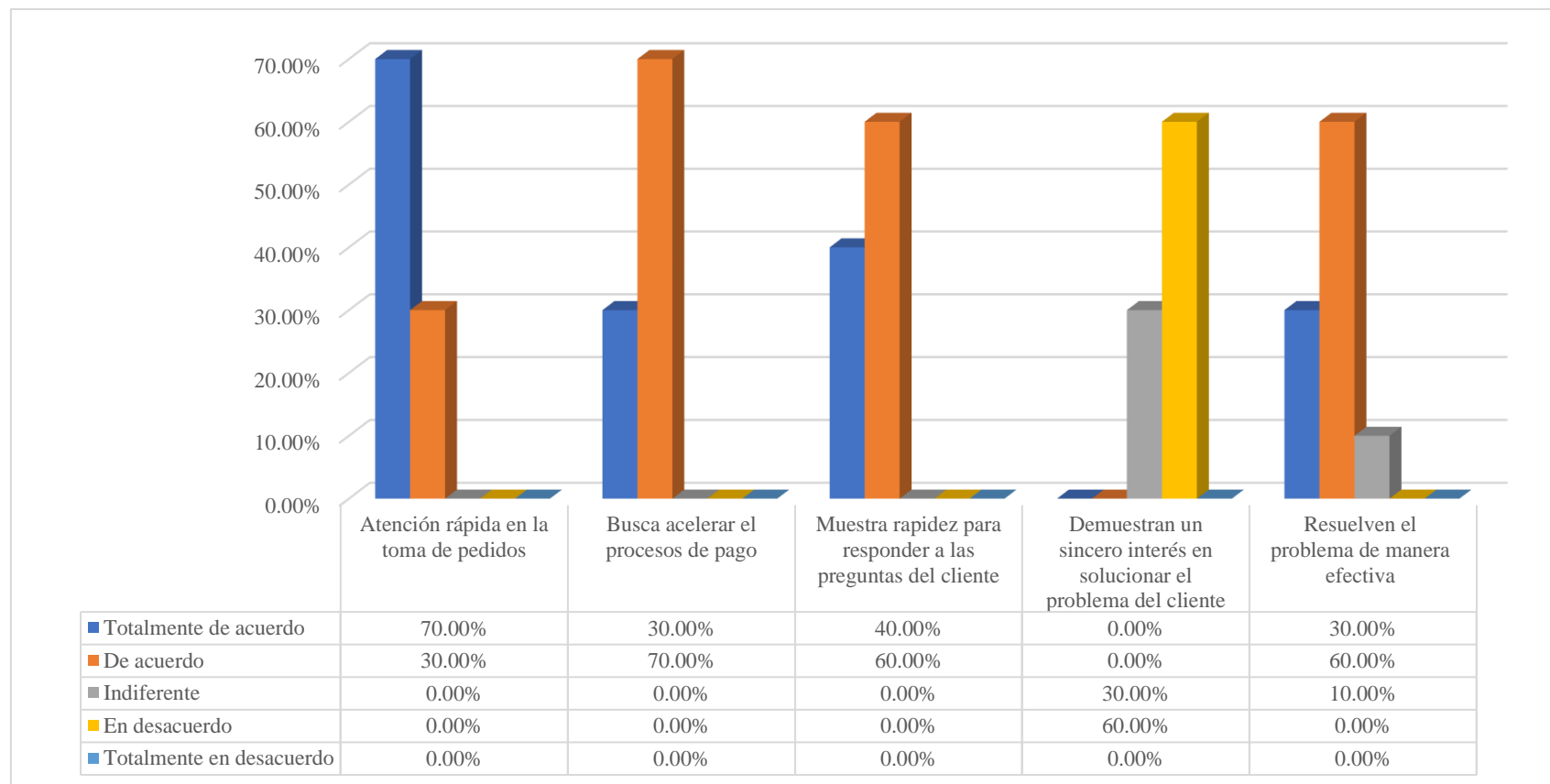
Características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Características de la capacidad de repuesta	N	%
Atención rápida en la toma de pedidos		
Totalmente de acuerdo	7	70.00
De acuerdo	3	30.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Busca acelerar el procesos de pago		
Totalmente de acuerdo	3	30.00
De acuerdo	7	70.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Muestra rapidez para responder a las preguntas del cliente		
Totalmente de acuerdo	4	40.00
De acuerdo	6	60.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Demuestran un sincero interés en solucionar el problema del cliente		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indiferente	3	30.00
En desacuerdo	6	60.00
Totalmente en desacuerdo	1	10.00
Total	10	100.00
Resuelven el problema de manera efectiva		
Totalmente de acuerdo	3	30.00
De acuerdo	6	60.00
Indiferente	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado al personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Figura 3

Características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico 3: Describir las características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Tabla 4

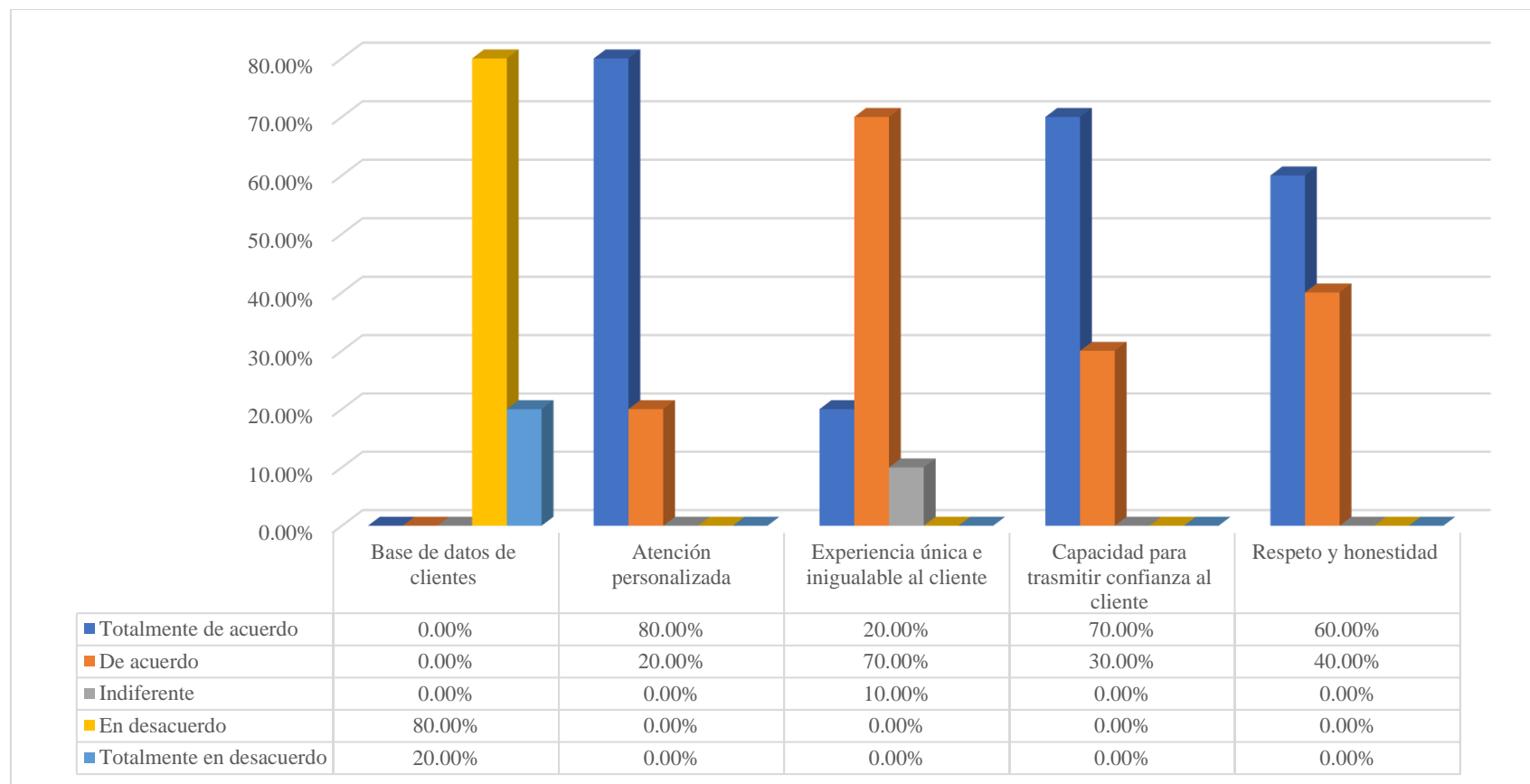
Características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Características de la empatía	N	%
Base de datos de clientes		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	8	80.00
Totalmente en desacuerdo	2	20.00
Total	10	100.00
Atención personalizada		
Totalmente de acuerdo	8	80.00
De acuerdo	2	20.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Experiencia única e inigualable al cliente		
Totalmente de acuerdo	2	20.00
De acuerdo	7	70.00
Indiferente	1	10.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Capacidad para transmitir confianza al cliente		
Totalmente de acuerdo	7	70.00
De acuerdo	3	30.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00
Respeto y honestidad		
Totalmente de acuerdo	6	60.00
De acuerdo	4	40.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	10	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado al personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Figura 4

Características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico 4: Describir las características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Capacitación laboral	Evaluación de competencias	El 80.00% del personal están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	- El personal se encuentra saturado con exceso de trabajo por ende no disponen del tiempo para resolver un cuestionario. - El personal se resiste al cambio y tiene temor de los posibles resultado del cuestionario para la medición de su desempeño.	- El personal puede sentirse estresado y con pocas ganas de cooperar cuando llegue el momento de ser evaluados. - Bajo nivel de desempeño y productividad de los empleados.	Establecer horarios de trabajo flexibles, de esta manera los empleados estarán menos saturados para poder ser evaluados a través de un cuestionario; los horarios flexibles pueden ser en base a las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> • Horario flexible clásico: El colaborador elige su hora de entrada y salida. • Jornada laboral comprimida: El trabajador labora más horas con el finde reducir sus días de actividad. 	Gerente/ personal	s/ 1000.00
	Técnicas de capacitación	El 80.00% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles	- Desconocimiento del personal y el gerente sobre la técnica del juego de roles. - El personal puede sentir vergüenza a quizás hacer el ridículo al expresarse	- Déficit en la comunicación y relaciones interpersonales entre los trabajadores. - Bajo nivel de compromiso y sentido	Aplicar al técnica de juego de roles, para sintetizar y profundizar los conflictos, identificando las causas y consecuencia para resolver de manera eficiente los problemas en la empresa.	Gerente/ personal	s/ 1000.00

		para mejorar las habilidades sociales	en los casos hipotéticos de problemas que podrían suceder en la empresa.	de pertenencia en la empresa.	<p>Fases de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación: en esta fase el formador identifica el problema, subraya su interés y estimula a la participación • Preparación de la dramatización: contextualizar la situación que se va a representar, pedir personas voluntarias • Dramatización: Asumir el rol del personaje, sentimientos, razonamientos, intereses, comportamiento. • Comentario: Exposición por parte de las personas que han hecho la representación, qué sentían, qué valoración hacen, etc. 		
Atención al cliente	Solución de problemas	El 60.00% del personal están en desacuerdo que cuando el cliente	- El personal en ocasiones está estresado y no puede enfrentar y resolver los problemas o	- Cliente insatisfecho porque no se resolvió su problema en el momento preciso.	Aplicar la gestión de peticiones, quejas y reclamos, a través de las siguientes fases:	Gerente/ personal	s/ 1000.00

		<p>tiene un problema se demuestra un sincero interés en solucionarlo.</p>	<p>quejas del cliente de manera eficiente.</p> <p>- La empresa no cuenta con un área de gestión de reclamos.</p>	<p>- El cliente podría generar comentarios negativos hacia la empresa.</p>	<p>a. Recepción de la queja o reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente; • Descripción del producto o servicio; • Nivel de respuesta deseada; • Fecha; • Firma; • Documentos de respaldo. <p>b. Análisis de la queja o reclamo: Evidencias y testimonios</p> <p>c. Acciones correctivas y preventivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de protocolos y procesos; • Evaluación del servicio de atención al cliente <p>d. Respuesta al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la queja; • Argumentos que respaldan la decisión tomada por la empresa; • Plazo de entrega de la resolución final; • Enmiendas realizadas al 	
--	--	---	--	--	---	--

					<p>proceso de queja original;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agradecimiento por el contacto. 		
	Atención personalizada	El 80.00% de los trabajadores están en desacuerdo que una base de datos de clientes permite a la empresa lograr la atención personalizada.	<p>- El gerente desconoce de la elaboración de una base de datos de clientes.</p> <p>- El personal desconoce la forma de cómo brindar una atención personalizada al cliente.</p>	<p>- Clientes no fidelizados por ende existe la posibilidad de que acudan a la competencia.</p> <p>- El cliente puede sentirse no valorado e importante para el crecimiento de la empresa.</p>	<p>Diseñar una base de datos de clientes, para generar una atención más personalizada, dicha base deberá contener los siguientes datos o características del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos del cliente. • Edad. • Genero. • Grado de instrucción. • Dirección. • Fecha de cumpleaños. • Frecuencia de consumo. <p>Capacitar al personal en atención personalizada, a través de la siguiente estructura:</p> <p>a. Objetivo: Mejorar la satisfacción del cliente a través de la atención personalizada:</p> <p>b. Temas: Calidad de servicio, empatía, escucha activa.</p>	Gerente/ personal	s/ 1000.00

					<p>c. Duración: 3 meses de forma quincenal, cada sesión consta de 4 horas.</p> <p>d. Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacitador• Sillas y mesas• Sala de reunión• Proyector.		
--	--	--	--	--	--	--	--

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Describir las características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Mejoramiento de las competencias de adaptación al cambio: El 70.00% del personal están de acuerdo que los directivos deben tomar en cuenta mejorar sus competencias de adaptación al cambio. Estos resultados coinciden con encontrado por Borbor (2019) quién evidenció que el 67% de los trabajadores consideran que se debe mejorar sus habilidades para la adaptación al entorno empresarial; de la misma manera coincide con Lemos (2021) quien aportó que el 56% de los colaboradores consideran que la empresa debe capacitarlos para adaptarse al cambio. La mayoría de los trabajadores considera que hoy en día el mercado empresarial es muy competitivo por ende es necesario que ellos sepan ser flexibles y adaptarse ante los posibles cambios; se puede decir que la adaptación al cambio funge como una competencia indispensable e insustituible para que los empleados puedan estar dispuestos a instruirse y aprender otras formas de realizar su trabajo, pues las nuevas estrategias influyen directamente en el progreso de cualquier negocio.

Competencias para tomar decisiones: El 50.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que los directivos deben tomar en cuenta mejorar sus competencias para tomar decisiones. Estos resultados coinciden con encontrado por Borbor (2019) quién evidenció que el 78% de los trabajadores consideran que la capacitación permitió mejorar los proceso de toma de decisiones en la empresa; de la misma manera coincide con Lemos (2021) quien aportó que el 86% de los colaboradores consideran que la empresa debe hacerles partícipes en el proceso de toma de decisiones. La mayoría de los trabajadores consideran que a pesar que tiene experiencia para tomar decisiones es necesario que la empresa identifique y mejore en qué aspectos se debe mejorar para lograr que el trabajador sienta autonomía en la toma de decisiones. Para que un empleado tenga buenos resultados en su productividad es muy importante que se sienta valioso. Hacer que estos participen en la toma de decisiones logra precisamente que se comprometan con obtener mejores resultados.

Competencias para trabajar en equipo: El 80.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que los directivos deben tomar en cuenta mejorar sus competencias para trabajar en equipo. Estos resultados coinciden con encontrado por Borbor (2019) quién evidenció que el 76% de los trabajadores consideran que existe la necesidad de mejorar el trabajo y cooperación del equipo; de la misma manera coincide con Lemos (2021) quien aportó que el 56% de los colaboradores consideran que la empresa debe buscar mejorar las capacidades y habilidades para el trabajo en equipo. La mayoría de los trabajadores considera que existe la necesidad de que se mejore sus competencias para la cooperación trabajo en equipo de esta manera se cumplirán de manera eficiente los objetivos; se puede decir que un equipo en el que sus miembros confían entre sí es capaz de sentirse cómodo a la hora de comunicar sus ideas, colaborar en la empresa y desarrollar la fortaleza de manera individual. No solo eso, sino que también existe un sentido de pertenencia dentro del grupo.

Evaluación de competencias a través de un cuestionario: El 80.00% del personal están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario. Estos resultados coinciden con encontrado por Lemos (2021) quien aportó que el 56% de los colaboradores indicaron que la empresa mide su desempeño a través de cuestionarios; de la misma manera coincide con Lemos (2021) quien aportó que el 86% de los colaboradores consideran que la empresa debería aplicar encuestas para evaluar sus competencias o habilidades. La mayoría de los trabajadores consideran que no se debería evaluar su desempeño o competencias a través de un cuestionario esto se debe a que ellos consideran que están demasiado ocupados estresados o saturados con la cantidad de clientes a atender y no existiría un espacio para que ellos puedan resolver el cuestionario además indicaron que se rehúsan a adaptarse a cambio por el momento.

Evaluación de competencias a través una entrevista: El 60.00% de los trabajadores están de acuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través una entrevista. Estos resultados coinciden con encontrado por Lemos (2021) quien aportó que el 89% de los colaboradores indicaron que la empresa mide su desempeño a través de entrevistas en todas las áreas de la empresa; de la misma manera coincide con Lemos (2021) quien aportó que el 56% de los colaboradores consideran que la empresa debería realizar entrevistas personales para identificar cuáles son las mejores competencias o habilidades del trabajador. La mayoría de los

trabajadores indicaron que se debería evaluar su competencia hasta a través de una entrevista esto les permite tener una mayor facilidad para expresar lo que realmente sienten en la empresa es decir qué recursos les hace falta o qué aspectos habilidades o capacidades deben mejorarse en ellos para lograr una mejor productividad.

Objetivo específico 2: Describir las características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Instructor con capacidad creativa para captar la atención: El 100.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que el instructor debe contar con los conocimientos técnicos sobre los temas a tratar. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Suarez (2021) quien halló que 65.3% de los colaboradores consideran que el capacitador debe ser una persona con un alto de grado de experiencia y conocimientos técnicos; de igual forma coincide con Campo (2021) quién evidenció que el 75% de los trabajadores consideran que el capacitador o instructor debe ser una persona profesional en el tema o área a entrenar. La totalidad de los trabajadores indicaron que el encargado de capacitar debe contar con el perfil adecuado para poder incrementar a través de distintas sesiones sus capacidades y habilidades en los procesos internos de la empresa.

El instructor con empatía, para generar confianza y reforzar capacidades: El 70.00% del personal están totalmente de acuerdo que el instructor debe tener empatía, para generar confianza y reforzar sus capacidades. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Suarez (2021) quien halló que 87,4% de los colaboradores consideran que el capacitador debe tener capacidad de escucha y ser empático; de igual forma coincide con Campo (2021) quién evidenció que el 86% de los trabajadores consideran el capacitador debe mostrar empatía es decir generar confianza ya que cada empleado no tiene la misma capacidad de retención. La mayoría de los trabajadores consideran que el capacitador debe ser empático es decir lograr aplicar métodos Para lograr captar la atención del colaborador debido a que todas las personas tenemos distintas personalidades y algunos transmitimos mejor nuestras opiniones e inquietudes; se puede decir que la empatía, capacidad de escuchar y creatividad son sólo algunas de las habilidades con las que debe contar un capacitador que busque obtener buenos resultados. Todo capacitador, debe entender que los modelos clásicos de aprendizaje en los que un tutor habla y el resto escucha y

memoriza, dejaron de ser efectivos hace mucho tiempo. Por lo tanto, para lograr una capacitación exitosa la clave estará en hacer del curso una instancia de participación que genere una experiencia de aprendizaje. De esa forma los participantes podrán retener lo que se les enseña y sabrán aplicarlo fácilmente cuando sea necesario.

Técnica de juego de roles para mejorar sus habilidades sociales: El 80.00% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles para mejorar las habilidades sociales. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Suarez (2021) quien halló que 50,0% de los colaboradores consideran el juego de roles ayudaría a mejorar la comunicación entre los miembros de la empresa; de igual forma se contrasta con Campo (2021) quién evidenció que el 53% de los trabajadores consideran que la empresa si aplica la técnica de juego de roles para mejorar la cooperación del equipo. La mayoría de los trabajadores indicaron que no se capacitarían con la técnica de juego de roles ya que la desconocen además indican que no están preparados para asumir roles hipotéticos en donde actúen de cómo sería la mejor manera para resolver un problema, se puede decir que el juego de roles es una actividad de simulación improvisada en el que los participantes interpretan papeles (roles) de forma libre en una situación previamente establecida en un ambiente determinado, como preparación para el encuentro con circunstancias similares en el futuro o para evaluar eventos pasados. El juego de roles se usa para desarrollar un sentido táctico, competencias individuales y cohesión de grupo. Por esto, se considera fundamental la imaginación, ingenio, expresión oral y originalidad que el alumno pueda manifestar durante la actividad. Su principal ventaja por encima de otras estrategias didácticas es que, por su naturaleza, involucra en la experiencia las emociones de las personas además de sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Técnicas por simulación para mejorar la capacidad analítica y resolutive: El 70.00% del personal están totalmente de acuerdo que se capacitarían a través de técnicas por simulación para mejorar sus capacidades de análisis y resolutive. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Suarez (2021) quien halló que 78.4% de los colaboradores consideran que el capacitador la técnica de simulación de casos permite generar debate y reflexión para resolver problemas con los clientes; de igual forma coincide con Campo (2021) quién evidenció que el 75% de los trabajadores consideran el empresa se simulan casos hipotéticos para resolver los problemas

cotidianos en las áreas. La mayoría de los trabajadores sí se capacitaría con la técnica de simulación de casos debido a que en ella no es necesario que actúen con diferentes personajes para resolver un problema, sino que se plantea un problema específico en donde se discute debate para proponer soluciones efectivas, se puede decir que un estudio de caso es una situación real o ficticia en la que o bien se plantea un problema o bien se describe una situación, ambos dentro del dominio profesional. Los empleados, estudian el caso, lo analizan, e intentan encontrar soluciones adecuadas, después de una preparación, tiene lugar una discusión entre los miembros del grupo en la que expone sus opiniones, pero desde el exterior, desde el punto de vista de expertos que opinan, pero que nunca asumen un rol.

Técnica de capacitación digital en la mejora de aprendizaje y desempeño: El 70.00% de los trabajadores están de acuerdo que la técnica de capacitación digital si mejoraría el aprendizaje y desempeño. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Suarez (2021) quien halló que 67.0% de los colaboradores consideran que la empresa los entreno con la capacitación en línea (virtual); de igual forma coincide con Campo (2021) quién evidenció que el 52% de los trabajadores consideran que la capacitación virtual si ha mejorado su desempeño. La mayoría de los trabajadores indican que la capacitación digital mejoraría su desempeño se puede decir que el personal optó por estar de acuerdo con esa técnica debido a aquellos carecen de tiempo para ir o asistir a las sesiones de capacitación de otros tipos de métodos en la que se necesita estar de manera presencial, se puede decir que la capacitación en línea para empresas ofrece muchas ventajas, como la flexibilidad de horarios, la posibilidad de realizarla desde cualquier lugar con acceso a internet, el seguimiento individualizado del progreso de los empleados y la reducción de costos en comparación con la capacitación presencial; la formación digital mantiene a los trabajadores al día en lo relativo a las tendencias tecnológicas y empresariales, aumentando de modo permanente su conocimiento sobre el sector en el que desarrolla su labor profesional y aumentando su productividad.

Objetivo específico 3: Describir las características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Atención rápida en la toma de pedidos: El 70.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que brindan una atención rápida en la toma de pedidos. Estos resultados coinciden con

lo hallado por Montoya (2020) quien evidencio que el 72% del personal si brinda una atención rápida al cliente; del mismo modo coincide con Alvares (2022) quién aportó que él 67% de los clientes consideran que en la empresa se toma los pedidos de manera rápida. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores considera que cuando el cliente solicita la carta de los platos ellos los atienden de manera rápida anotando los pedidos y dando información sobre el tiempo de entrega de los platos.

Busca acelerar el proceso de pago: El 70.00% del personal están de acuerdo que cuando el cliente acude a cancelar la cuenta busca acelerar el proceso de pago. Estos resultados con lo hallado por Montoya (2020) quien evidencio que el 56% del personal brinda al cliente busca agilizar el proceso de compra y venta; del mismo modo coincide con Alvares (2022) quién aportó que el 86% de los clientes consideran que en la empresa si cuenta con métodos de pago efectivos lo cual acelera las transacciones. La mayoría de los trabajadores consideran que cuando el cliente ya terminó de consumir en el restaurante ellos entregan rápidamente los comprobantes de pago correspondiente para que se acerquen al cajero y puedan cancelar sus pedidos.

Muestra rapidez para responder a las preguntas del cliente: El 60.00% de los trabajadores están de acuerdo que muestran rapidez para responder a las preguntas del cliente. Estos resultados coinciden con lo hallado por Montoya (2020) quien evidencio que el 56% del personal si responde a tiempo las dudas o inquietudes del cliente; del mismo modo coincide con Alvares (2022) quién aportó que él 67% de los clientes consideran que el personal de la empresa si responde de manera rápida a sus preguntas. La mayoría de los trabajadores consideran que cuando el cliente tiene alguna inquietud o duda ellos responden de manera rápida para que de esta forma el cliente quede satisfecho.

Demuestran un sincero interés en solucionar el problema del cliente: El 60.00% del personal están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema se demuestra un sincero interés en solucionarlo. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Huanes y Aguilar (2019) quienes aportaron que el 56% considera el personal está dispuesto a resolver los problemas que se presenten durante el servicio; del mismo modo se contrasta con Alvares (2022) quién aportó que el 80% de los clientes consideran que el personal de la empresa si demostró un sincero

interés por resolver su problema. La mayoría de los trabajadores consideran que en ocasiones no demuestran un sincero interés por atender al problema de cliente esto se debe a que se encuentran estresados o sienten demasiada presión por la cantidad de clientes que ingresan al día y solamente resuelven los problemas porque así lo establece los protocolos.

Resuelven el problema de manera efectiva: El 60.00% del personal están de acuerdo en que resolvieron el problema de manera efectiva. Estos resultados coinciden con lo hallado por Huanes y Aguilar (2019) quienes aportaron que el 70% de los trabajadores consideran que si resuelven de manera efectiva los problemas del cliente; del mismo modo coincide con Alvares (2022) quién aportó que el 73% de los clientes consideran que el personal de la empresa Si dio una solución rápida a sus problemas. La mayoría de los trabajadores indicaron que resolvieron el problema de manera rápida y eficiente esto se debe a que el personal cuenta con la experiencia necesaria para resolver inconvenientes fortuitos.

Objetivo específico 4: Describir las características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Base de datos de clientes: El 80.00% de los trabajadores están en desacuerdo que una base de datos de clientes permite a la empresa lograr la atención personalizada. Estos datos coinciden con lo hallado por Julca (2021) quien manifestó que el 39.13% de los representantes no utilizan una base de datos del servicio que ofrece; de la misma manera coincide con López (2023) quien aportó que el 56,45% de los clientes afirmaron que la empresa no tiene una base de datos. La mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa no cuenta con una base de datos esto se debe a que en la empresa se desconoce de la elaboración de esta herramienta para mejorar la atención personalizada al cliente; se puede decir que nunca se observará si existe una mejora en atención personalizada si la empresa no implementa una base de datos de clientes.

Atención personalizada: El 80.00% del personal están totalmente de acuerdo que brinda a los clientes una atención personalizada. Estos datos coinciden con lo hallado por Alvares (2022) quien aportó que el 79% de los clientes consideran que los empleados le dan una atención personalizada; de la misma manera coincide con López (2023) quien aportó que el 67,34% de los clientes afirmaron que el personal que los atendió si brinda una atención personalizada. La mayoría de los trabajadores indicaron que brindan una atención personalizada debido a que

consideran que atienden al cliente de manera rápida resuelven sus problemas de manera eficiente y realiza la toma de pedidos en el momento oportuno;

Experiencia única e inigualable al cliente: El 70.00% de los trabajadores están de acuerdo que brindan al cliente una experiencia única e inigualable. Estos resultados coinciden con lo hallado por Reategui (2020) quien evidencio que el 76,4% de los clientes consideran que el personal los trata de manera única y sin distinción a los demás; de la misma manera coincide con López (2023) quien aportó que el 86,45% de los clientes afirmaron que la empresa cuenta con trabajadores que sienten empatía por el cliente dándoles un trato preferencial. La mayoría de los trabajadores consideran que cumplen con las expectativas de cliente tratándolos de manera especial, es decir aceptan sus sugerencias o recomendaciones en la mejora de algún procedimiento del servicio al cliente. Se debe tener en cuenta que generalmente el cliente siempre se inclina a comprar un producto o servicio, siempre que se sienta a gusto con la persona que le esté ofertando, el cliente se identifica primero con el vendedor para tomar su decisión, sin importar si el producto o servicio tiene mejor precio en la competencia, el optará por comprarle al vendedor con el que se sienta en confianza.

Capacidad para transmitir confianza al cliente: El 70.00% del personal están totalmente de acuerdo que tiene la capacidad para transmitir confianza al cliente. Estos datos coinciden con lo hallado por Alvares Zamora (2019) quien aportó que el 60% de los clientes consideran que comportamiento de los empleados les transmite confianza; de la misma manera coincide con López (2023) quien aportó que el 86,45% de los clientes afirmaron que el personal que los atendió sí tiene la capacidad para generar confianza. La mayoría de los trabajadores si transmite confianza el cliente porque siempre escucha al cliente con respecto al servicio que se brinda la empresa, se puede decir que la confianza es el elemento que permite a la empresa mantener relaciones a largo plazo con sus clientes, por ende, una empresa debe saber que el activo más importante que tiene y que contribuye con su permanencia en el mercado.

Respeto y honestidad: El 60.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que para generar confianza al cliente muestran respeto y honestidad. Estos resultados coinciden con lo hallado por Reategui (2020) quien evidencio que el 76,4% de los clientes consideran que el personal de la empresa demuestra en todo momento amabilidad y respeto; de la misma manera

coincide con López (2023) quien aportó que el 76.10% de los clientes afirmaron El personal de la empresa transmite transparencia y honestidad. La mayoría de los trabajadores indicaron que ingresa al cliente al establecimiento les dan un saludo cordial; además son honestos con el tiempo de la entrega de los pedidos. Cuando una empresa se preocupa por sus clientes y lo demuestra, fortalece el vínculo de confianza que existe entre la marca y el consumidor. Para las empresas socialmente responsables demostrar transparencia y honestidad con los consumidores es un compromiso constante.

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

RUC: 20530774393

Nombre comercial: Recreo Tropical La Colina S.R.L

Dirección Legal: Jr. Julio Nuñez Nuñez Nro. S/n Barrio Vichay

2. Misión

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el Desarrollo de sus colaboradores en el grupo. Tomando como estrategia principal el mejoramiento continuo de los estrictos estándares de higiene y buen servicio en un ambiente seguro, agradable y familiar a un precio justo.

3. Visión

Ser el Mejor Restaurante a nivel Regional, nacional e internacional. Ser reconocido y preferido a nivel Regional, Nacional e internacional, como un grupo de trabajo original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia a sus clientes; posibilidades de desarrollo a su personal, trato justo a sus proveedores; transparencia y buenos manejos a las autoridades y colaboración en el desarrollo de la atracción turística en nuestra región.

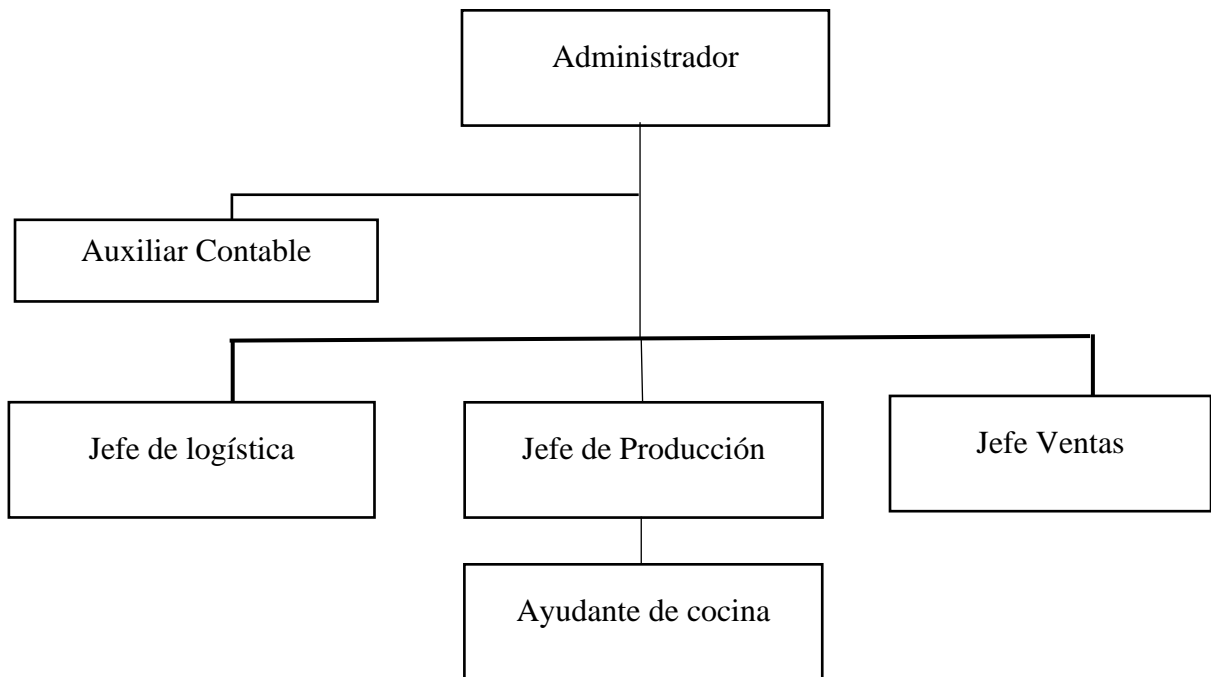
4. Objetivos

- Mejorar la participación de los trabajadores en un 100%, aplicado reuniones periódicas.
- Mejorar el clima laboral en un 5%, con un plan de reconocimientos.
- promover el desarrollo profesional en un 100%, a través de un plan de capacitación.

5. Productos y/o servicios

Platos a la carta: Lomo saltado; frejolada de pato; cabrito, cuyada.

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado en administracion• Cursos en Mercadeo• Gestión humana• Finanzas• Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Cargo	Auxiliar contable
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en contabilidad. • Tecnico en contabilidad. • Manejo de los programas de Office (Word, Excel) • Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria • Manejo de herramientas de oficina • Conocimiento como mínimo de un programa contable
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador. • Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa • Atender todas aquellas personas que necesiten información. • Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera • Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social. • Revisión de la contabilización de los documentos
Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administracion • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Manejo del software de control logístico • Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción. • Prever las necesidades de materias primas y componentes. • Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras. • Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados. • Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística.

	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y cost
Cargo	Jefe de producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Chef profesional. • Experiencia mínima de un año. • Su capacidad de atención y de organización. • Dotes de liderazgo. • Habilidades comunicativas. • Buena predisposición para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia. • Ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas que pueden ser muy largas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Organización general de la cocina • Control de los pedidos y del stock • Cuidado de la cocina • Entrena y supervisa a cada trabajador encargado de algún proceso productivo durante el ejercicio de sus funciones • Preparar los alimentos
Cargo	Ayudante de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia Básico de Cocina. • Higiene y Seguridad Integral. • Relaciones Humanas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (p.ej., limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne). • Medir y mezclar ingredientes • Preparar platos para servir. • Controlar las existencias e informar al supervisor cuando se necesite hacer más pedidos. • Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • Conocimiento en Marketing digital • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.

	<ul style="list-style-type: none">• Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada.• Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.
--	---

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1: Decisiones gubernamentales para reactivación del turismo a nivel nacional</p> <p>O2: Desarrollo del marketing digital y uso de redes sociales</p> <p>O3: Incremento de la cantidad de proveedores de la región dispuestos a establecer alianzas con el restaurante</p>	<p>A1: Inestabilidad política y jurídica del país.</p> <p>A2: Incremento de la normativa relacionada a la reapertura de locales comerciales.</p> <p>A3: Incremento en el precio de los alimentos y bebidas</p> <p>Cambios climatológicos regionales</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1: Amplios espacios naturales o áreas verdes.</p> <p>F2: Platos tradicionales preparados con altos estándares de calidad.</p> <p>F3: Acceso directo a proveedores estratégicos y proveedores sustitutos.</p> <p>F4: Adquisición de insumos de calidad para la elaboración de los platos.</p> <p>F5: Buena relación calidad- precio de los productos ofrecidos</p>	<p>F – O</p> <p>FO1: Mejorar el servicio de delivery (Excelencia Operativa)</p> <p>FO2: Diferenciación a través de la construcción de la imagen de la marca</p> <p>FO3: Integración hacia delante mediante contratos de exclusividad con los principales proveedores.</p>	<p>F – A</p> <p>FA1: Implementar un plan de beneficios para el personal (Remuneraciones y bonificaciones, descansos y adicionales).</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1: No cuenta con espacios de esparcimiento adicionales, como piscina, canchas deportivas, zona de parillas y camping</p> <p>D2: En el sistema actual no se pueden gestionar todos los procesos de la empresa.</p> <p>D3: Deficiente calidez en la atención del personal de recepción y mozos</p> <p>D4: Escasa estandarización en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p>D5: No cuenta con una base de datos de clientes.</p>	<p>D – O</p> <p>DO1: Estandarizar los procesos internos. (Excelencia Operativa).</p> <p>DO2: Implementar un Sistema de Gestión de Restaurantes (Excelencia operativa).</p>	<p>D – A</p> <p>DA1: Implementar indicadores de gestión en los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Evaluación de competencias	El 80.00% del personal están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal se encuentra saturado con exceso de trabajo por ende no disponen del tiempo para resolver un cuestionario. - El personal se resiste al cambio y tiene temor de los posibles resultado del cuestionario para la medición de su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> - El personal puede sentirse estresado y con pocas ganas de cooperar cuando llegue el momento de ser evaluados. - Bajo nivel de desempeño y productividad de los empleados.
Técnicas de capacitación	El 80.00% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles para mejorar las habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del personal y el gerente sobre la técnica del juego de roles. - El personal puede sentir vergüenza a quizás hacer el ridículo al expresarse en los casos hipotéticos de problemas que podrían suceder en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Déficit en la comunicación y relaciones interpersonales entre los trabajadores. - Bajo nivel de compromiso y sentido de pertenencia en la empresa.
Solución de problemas	El 60.00% del personal están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema se demuestra un sincero interés en solucionarlo.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal en ocasiones está estresado y no puede enfrentar y resolver los problemas o quejas del cliente de manera eficiente. - La empresa no cuenta con un área de gestión de reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente insatisfecho porque no se resolvió su problema en el momento preciso. - El cliente podría generar comentarios negativos hacia la empresa.
Atención personalizada	El 80.00% de los trabajadores están en desacuerdo que la empresa no cuenta con una base de datos de clientes para brindar una atención personalizada.	<ul style="list-style-type: none"> - El gerente desconoce de la elaboración de una base de datos de clientes. - El personal desconoce la forma de cómo brindar una atención personalizada al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes no fidelizados por ende existe la posibilidad de que acudan a la competencia. - El cliente puede sentirse no valorado e importante para el crecimiento de la empresa.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 80.00% del personal están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal se encuentra saturado con exceso de trabajo por ende no disponen del tiempo para resolver un cuestionario. - El personal se resiste al cambio y tiene temor de los posibles resultado del cuestionario para la medición de su desempeño.
El 80.00% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles para mejorar las habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del personal y el gerente sobre la técnica del juego de roles. - El personal puede sentir vergüenza a quizás hacer el ridículo al expresarse en los casos hipotéticos de problemas que podrían suceder en la empresa.
El 60.00% del personal están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema se demuestra un sincero interés en solucionarlo.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal en ocasiones está estresado y no puede enfrentar y resolver los problemas o quejas del cliente de manera eficiente. - La empresa no cuenta con un área de gestión de reclamos.
El 80.00% de los trabajadores están en desacuerdo que la empresa no cuenta con una base de datos de clientes para brindar una atención personalizada.	<ul style="list-style-type: none"> - El gerente desconoce de la elaboración de una base de datos de clientes. - El personal desconoce la forma de cómo brindar una atención personalizada al cliente.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Causa	Acciones de mejora
Evaluación de competencias	El 80.00% del personal están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal se encuentra saturado con exceso de trabajo por ende no disponen del tiempo para resolver un cuestionario. - El personal se resiste al cambio y tiene temor de los posibles resultado del cuestionario para la medición de su desempeño. 	<p>Establecer horarios de trabajo flexibles, de esta manera los empleados estarán menos saturados para poder ser evaluados a través de un cuestionario; los horarios flexibles pueden ser en base a las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario flexible clásico: El colaborador elije su hora de entrada y salida. • Jornada laboral comprimida: El trabajador labora más horas con el finde reducir sus días de actividad.

Técnicas de capacitación	El 80.00% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles para mejorar las habilidades sociales	<p>- Desconocimiento del personal y el gerente sobre la técnica del juego de roles.</p> <p>- El personal puede sentir vergüenza a quizás hacer el ridículo al expresarse en los casos hipotéticos de problemas que podrían suceder en la empresa.</p>	<p>Aplicar al técnica de juego de roles, para sintetizar y profundizar los conflictos, identificando las causas y consecuencia para resolver de manera eficiente los problemas en la empresa.</p> <p>Fases de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación: en esta fase el formador identifica el problema, subraya su interés y estimula a la participación • Preparación de la dramatización: contextualizar la situación que se va a representar, pedir personas voluntarias • Dramatización: Asumir el rol del personaje, sentimientos, razonamientos, intereses, comportamiento. • Comentario: Exposición por parte de las personas que han hecho la representación, qué sentían, qué valoración hacen, etc.
Solución de problemas	El 60.00% del personal están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema se demuestra un sincero interés en solucionarlo.	<p>- El personal en ocasiones está estresado y no puede enfrentar y resolver los problemas o quejas del cliente de manera eficiente.</p> <p>- La empresa no cuenta con un área de gestión de reclamos.</p>	<p>Aplicar la gestión de peticiones, quejas y reclamos, a través de las siguientes fases:</p> <p>a. Recepción de la queja o reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente; • Descripción del producto o servicio; • Nivel de respuesta deseada; • Fecha; • Firma; • Documentos de respaldo. <p>b. Análisis de la queja o reclamo: Evidencias y testimonios</p> <p>c. Acciones correctivas y preventivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de protocolos y procesos; • Evaluación del servicio de atención al cliente <p>d. Respuesta al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la queja; • Argumentos que respaldan la decisión tomada por la empresa;

			<ul style="list-style-type: none"> • Plazo de entrega de la resolución final; • Enmiendas realizadas al proceso de queja original; • Agradecimiento por el contacto.
Atención personalizada	El 80.00% de los trabajadores están en desacuerdo que la empresa no cuenta con una base de datos de clientes para brindar una atención personalizada.	<p>- El gerente desconoce de la elaboración de una base de datos de clientes.</p> <p>- El personal desconoce la forma de cómo brindar una atención personalizada al cliente.</p>	<p>Diseñar una base de datos de clientes, para generar una atención más personalizada, dicha base deberá contener los siguientes datos o características del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos del cliente. • Edad. • Genero. • Grado de instrucción. • Dirección. • Fecha de cumpleaños. • Frecuencia de consumo. <p>Capacitar al personal en atención personalizada, a través de la siguiente estructura:</p> <p>a. Objetivo: Mejorar la satisfacción del cliente a través de la atención personalizada:</p> <p>b. Temas: Calidad de servicio, empatía, escucha activa.</p> <p>c. Duración: 3 meses de forma quincenal, cada sesión consta de 4 horas.</p> <p>d. Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitador • Sillas y mesas • Sala de reunión • Proyector.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Establecer horarios de trabajo flexibles, de esta manera los empleados estarán menos saturados para poder ser evaluados a través de un cuestionario; los horarios flexibles pueden ser en base a las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario flexible clásico: El colaborador elije su hora de entrada y salida. • Jornada laboral comprimida: El trabajador labora más horas con el finde reducir sus días de actividad. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, planilla.	15 días
<p>Aplicar al técnica de juego de roles, para sintetizar y profundizar los conflictos, identificando las causas y consecuencia para resolver de manera eficiente los problemas en la empresa.</p> <p>Fases de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación: en esta fase el formador identifica el problema, subraya su interés y estimula a la participación • Preparación de la dramatización: contextualizar la situación que se va a representar, pedir personas voluntarias • Dramatización: Asumir el rol del personaje, sentimientos, razonamientos, intereses, comportamiento. • Comentario: Exposición por parte de las personas que han hecho la representación, qué sentían, qué valoración hacen, etc. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<p>Aplicar la gestión de peticiones, quejas y reclamos, a través de las siguientes fases:</p> <p>a. Recepción de la queja o reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente; • Descripción del producto o servicio; • Nivel de respuesta deseada; • Fecha; • Firma; • Documentos de respaldo. <p>b. Análisis de la queja o reclamo: Evidencias y testimonios</p> <p>c. Acciones correctivas y preventivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de protocolos y procesos; • Evaluación del servicio de atención al cliente <p>d. Respuesta al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la queja; • Argumentos que respaldan la decisión tomada por la empresa; • Plazo de entrega de la resolución final; • Enmiendas realizadas al proceso de queja original; • Agradecimiento por el contacto. 	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>s/. 2, 000.00</p>	<p>Computadoras, proyectores.</p>	<p>15 días</p>
<p>Diseñar una base de datos de clientes, para generar una atención más personalizada, dicha base deberá contener los siguientes datos o características del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos del cliente. • Edad. • Genero. • Grado de instrucción. • Dirección. • Fecha de cumpleaños. 	<p>Administrador y colaborador</p>	<p>s/. 2, 000.00</p>	<p>Computadoras, proyectores, cuestionario.</p>	<p>15 días</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de consumo. <p>Capacitar al personal en atención personalizada, a través de la siguiente estructura:</p> <p>a. Objetivo: Mejorar la satisfacción del cliente a través de la atención personalizada:</p> <p>b. Temas: Calidad de servicio, empatía, escucha activa.</p> <p>c. Duración: 3 meses de forma quincenal, cada sesión consta de 4 horas.</p> <p>d. Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitador • Sillas y mesas • Sala de reunión • Proyector. 				
---	--	--	--	--

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2024																								
				Febrero				Marzo				Abril				Mayo												
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4									
1	<p>Establecer horarios de trabajo flexibles, de esta manera los empleados estarán menos saturados para poder ser evaluados a través de un cuestionario; los horarios flexibles pueden ser en base a las siguientes modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario flexible clásico: El colaborador elige su hora de entrada y salida. • Jornada laboral comprimida: El trabajador labora más horas con el finde reducir sus días de actividad. 	01-02-24	15-02-24		x																							
2	<p>Aplicar al técnica de juego de roles, para sintetizar y profundizar los conflictos, identificando las causas y consecuencia para resolver de manera eficiente los problemas en la empresa.</p> <p>Fases de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación: en esta fase el formador identifica el problema, subraya su interés y estimula a la participación • Preparación de la dramatización: contextualizar la situación que se va a representar, pedir personas voluntarias • Dramatización: Asumir el rol del personaje, sentimientos, razonamientos, intereses, comportamiento. • Comentario: Exposición por parte de las personas que han hecho la representación, qué sentían, qué valoración hacen, etc. 	16-02-24	28-02-24																									
3	<p>Aplicar la gestión de peticiones, quejas y reclamos, a través de las siguientes fases:</p> <p>a. Recepción de la queja o reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos del cliente; • Descripción del producto o servicio; 	01-03-24	15-03-24																									

	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de respuesta deseada; • Fecha; • Firma; • Documentos de respaldo. <p>b. Análisis de la queja o reclamo: Evidencias y testimonios</p> <p>c. Acciones correctivas y preventivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de protocolos y procesos; • Evaluación del servicio de atención al cliente <p>d. Respuesta al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos de la queja; • Argumentos que respaldan la decisión tomada por la empresa; • Plazo de entrega de la resolución final; • Enmiendas realizadas al proceso de queja original; • Agradecimiento por el contacto. 																				
4	<p>Diseñar una base de datos de clientes, para generar una atención más personalizada, dicha base deberá contener los siguientes datos o características del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y apellidos del cliente. • Edad. • Genero. • Grado de instrucción. • Dirección. • Fecha de cumpleaños. • Frecuencia de consumo. <p>Capacitar al personal en atención personalizada, a través de la siguiente estructura:</p>	16-03-24	31-03-24																		

<p>a. Objetivo: Mejorar la satisfacción del cliente a través de la atención personalizada:</p> <p>b. Temas: Calidad de servicio, empatía, escucha activa.</p> <p>c. Duración: 3 meses de forma quincenal, cada sesión consta de 4 horas.</p> <p>d. Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitador • Sillas y mesas • Sala de reunión • Proyector. 																					
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

V. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz; debido a que la capacitación laboral es una gran oportunidad para el crecimiento personal y empresarial, pues mientras que el trabajador adquiere nuevos conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes, las empresas aumentan la productividad; además con la propuesta de acciones en la mejora de la atención al cliente, se podrá incrementar las ventas del restaurante en estudio.

Los trabajadores están de acuerdo que los directivos deben tomar en cuenta mejorar sus competencias de adaptación al cambio, están totalmente de acuerdo que los directivos deben tomar en cuenta mejorar sus competencias para tomar decisiones, están totalmente de acuerdo que los directivos deben tomar en cuenta mejorar sus competencias para trabajar en equipo, están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario y están de acuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través una entrevista.

Los trabajadores están totalmente de acuerdo que el instructor debe contar con los conocimientos técnicos sobre los temas a tratar, están totalmente de acuerdo que el instructor debe tener empatía, para generar confianza y reforzar sus capacidades, están totalmente en desacuerdo que no se debería entrenar a través de la técnica de juego de roles para mejorar las habilidades sociales, están totalmente de acuerdo que se capacitarían a través de técnicas por simulación para mejorar sus capacidades de análisis y resolutive y están de acuerdo que la técnica de capacitación digital si mejoraría el aprendizaje y desempeño.

Los trabajadores están totalmente de acuerdo que brindan una atención rápida en la toma de pedidos, están de acuerdo que cuando el cliente acude a cancelar la cuenta busca acelerar el proceso de pago, están de acuerdo que muestran rapidez para responder a las preguntas del cliente, están en desacuerdo que cuando el cliente tiene un problema se demuestra un sincero interés en solucionarlo y están de acuerdo en que resolvieron el problema de manera efectiva.

Los trabajadores están en desacuerdo que una base de datos de clientes permite a la empresa lograr la atención personalizada, están totalmente de acuerdo que brinda a los

clientes una atención personalizada, están de acuerdo que brindan al cliente una experiencia única e inigualable, están totalmente de acuerdo que tiene la capacidad para transmitir confianza al cliente y están totalmente de acuerdo que para generar confianza al cliente muestran respeto y honestidad

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la capacitación laboral y atención al cliente en la empresa en estudio; en este sentido dicha propuesta se elaboró pues en el restaurante se encontraron las siguientes falencias: El personal están en desacuerdo que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario; a su vez indicaron que no se entrenarían a través de la técnica de juego de roles, no se muestra un sincero interés por solucionar el problema del cliente; y no cuenta con una base de datos de clientes para brindar una atención personalizada

VII. RECOMENDACIONES

Realizar más investigaciones sobre la capacitación y atención al cliente en rubros similares al estudio; ya que existe la necesidad de que los dueños o gerentes de las pequeñas empresa sigan mejorando constantemente su capital humano y la satisfacción del consumidor ya que son el eje principal para que las empresas sigan creciendo y generando mas empleo.

Evaluar a los trabajadores a través de la técnica de 360°, con el objetivo de medir el desempeño, las aptitudes y las competencias, de esta manera se podrá detectar tendencias negativas dentro de la organización y reforzar las mejores prácticas que ayuden al cumplimiento eficiente de los objetivos de negocio.

Aplicar la técnica de juego de roles, con el fin de preparar al equipo de ventas para lidiar con diferentes clientes y escenarios, al adoptar un enfoque más entretenido, la empresa logra mejorar el procesos de enseñanza y facilita el aprendizaje de los empleados.

Implementar procesos de gestión de reclamos, para dar una solución satisfactoria a los clientes e incluso adelantarse a los problemas que pudieran presentarse en el futuro, de esta manera se lograra la competitividad, los clientes notarán que están siendo valorados y escuchados por la empresa.

Diseñar una base de datos de clientes, ya que proporciona información valiosa sobre los clientes, se puede recopilar datos demográficos, preferencias, historial de compras y comportamiento en línea, esto ayuda a comprender quiénes son los clientes habituales, qué les gusta, cómo interactúan con la empresa y qué necesidades tienen.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación; de esta manera se propuso: Establecer horarios de trabajo flexibles, aplicar al técnica de juego de roles, para sintetizar y profundizar los conflictos, identificando las causas y consecuencia para resolver de manera eficiente los problemas en la empresa; diseñar una base de datos de clientes, para generar una atención más personalizada, y capacitar al personal en atención personalizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvares, D. (2022). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente de la sucursal de Cali-Colombia de la empresa DSV AIR & SEA S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Occidente]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3451315?show=full>
- Acedo, S. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24682>
- Anaya, S. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32016>
- Albornoz, D. (2023). *Qué son y cuáles son los tipos de competencias laborales más valoradas del mercado.* <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/tipos-competencias-laborales/>
- Arce, S. (2019). *Preguntas claves para el diseño de un programa de capacitación.* <https://es.linkedin.com/pulse/preguntas-claves-para-el-dise%C3%B1o-de-un-programa-carlos-javier-arce>
- Alvarado, J. (2020). *Gestión de calidad y capacitación de las MYPE, rubro restaurantes del centro de Piura, 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28400>
- Barbor, T. (2019). *Capacitación laboral y competitividad de las microempresas del sector manufacturero del cantón guayaquil, período 2019-2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4462/1/BORBOR%20GAMARRA%20JOS%C3%89%20LUIS.pdf>
- Campo, R. (2021). *Programa de Capacitación Para mejorar las Competencias de los Transportadores de la Empresa Vigitrans Colombia S.A.S.* [Tesis de pregrado, Universidad De Bogotá Jorge Tadeo Lozano].

- <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/24605/Trabajo%20final%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- Cifras PYME. (2023). *Qué importancia tienen las pymes en España*.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/02/12/pyme/1676202452_871622.html
- ComexPerú. (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2022*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2022.pdf>
- Cortes, A. (2023). *¿Qué es la capacitación laboral?*. <https://www.geovictoria.com/es-cl/blog/recursos-humanos/que-es-la-capacitacion-laboral-algunos-alcances/>
- Cortes, S. (2019). *El valor de la rapidez en el marketing de servicios*.
<https://www.informabtl.com/el-valor-de-la-rapidez-en-el-marketing-de-servicios/>
- Domínguez, S. (2019). *La capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14899>
- Encuesta Nacional de Empleo. (2022). *Las mipymes chilenas en el 2022*.
https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33318/1/N_25_2_2_Las_mipymes_chilenas_en_el_2022.pdf
- Fernández, D. (2020). *Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud*.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070>
- Gamarra, J. (2023). *Los tipos de competencias laborales más demandadas en 2023*.
<https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>
- González, G. (2023). *Las 5 habilidades esenciales de un instructor excepcional*.
<https://es.linkedin.com/pulse/las-5-habilidades-esenciales-de-un-instructor-janet-delgado-gonz%C3%A1lez>
- Huanes, A. y Aguilar, P. (2019). *La calidad del servicio y satisfacción de los clientes de un restaurante de comida rápida en la ciudad de Trujillo – La Libertad, año 2019*.

- [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24063>
- Herrera, E., Abramonte, S., & Bayona, C. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020. *Revista Científica FIPCAEC*, 7(1), 569-585. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/537>
- Julca, S. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes del distrito de Pomabamba, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26205>
- Miceli, S., Corengia, Á., & Fernández, L. (2021). La capacitación laboral bajo la lupa: de la capacitación en organismos públicos. *Estado Abierto. Revista Sobre el estado, la administración y las políticas Públicas*, 5(2), pp. 37-66. Recuperado a partir de [//publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/267](http://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/267)
- Lemos, F. (2021). *Implementación del programa de capacitación en la empresa nelson rodríguez ingeniería SAS*. [Tesis de pregrado, Fundación Universidad de América]. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8487/4/497771-2021-1-GTH.pdf>
- López, Y. (2023). *El Modelo Servqual para medir el nivel de la calidad de los servicios que brinda la Empresa Quala Ecuador S.A Cantón Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37544/1/051%20MT.pdf>
- Montoya, L. (2020). *Percepción de la calidad del servicio en los restaurantes de comida rápida de la ciudad de Cali*. [Tesis de pregrado, Universidad ICESI]. https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87455/1/TG02920.pdf
- Mejía, S. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación del talento humano y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de la construcción de viviendas y obras civiles diversas en la provincia de Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24530>

- Ministerio de producción. (2021). *Produce trabaja para que las mypes se conviertan en medianas empresas*. <https://www.elperuano.pe/noticia/232391-produce-trabaja-para-que-las-mypes-se-conviertan-en-medianas-empresas>
- Murillo, Y. (2019). El servicio post venta y la atención al cliente: estrategias de fidelización. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(2), 27-34. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/9>
- Naciones Unidas. (2023). *Las microempresas y las pequeñas y medianas empresas son esenciales para un futuro inclusivo y sostenible*. <https://www.un.org/es/cr/C3%B3nica-onu/las-microempresas-y-las-peque%C3%B1as-y-medianas-empresas-son-esenciales-para-un-futuro#:~:text=Las%20MYPIME%20desempe%C3%B1an%20una%20funci%C3%B3n,a%20para%20el%20a%C3%B1o%202030>.
- Pérez, J. (2019). *Cómo hacer un programa de capacitación del personal paso a paso*. <https://blog.peoplenext.com/como-hacer-un-programa-de-capacitacion-del-personal-paso-a-paso>
- Ramírez, R. (2019). *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurante del distrito de Huari, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14870>
- Reategui, (2020). *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías, Callería, Pucallpa, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29622>
- Rosales, R. (2019). *La capacitación al personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, distrito de Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14670?show=full>
- Ruiz, e. (2022). *Metodología de la investigación*. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>

- Suarez, K. (2021). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante cevichería: Caso restaurante Matrucha, distrito Castilla, Piura, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27195>
- Saavedra Tenesaca, J. A., Tenecela Espinoza, D. A., & Araujo Ochoa, G. I. (2023). Análisis de la importancia de las pymes en la economía del Ecuador. *Visionario Digital*, 7(4), 196-211. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v7i4.2779>
- Suarez, P. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Toro, L. (2019). *La concepción de cliente y su repercusión en la calidad del servicio en el restaurante*. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/214>
- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(3), 57-66. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Zamora, A. (2019). *La atención y la satisfacción del cliente en el restaurante Maná en la ciudad de Piura – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/3737/TI%20-%20MGEE%20-%20LEMA%20RIVERA%20FABIAN%20FABRICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zelada, E. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57–79. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023? ¿Cuáles son las características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023? ¿Cuáles son las características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023? ¿Cuáles son las características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de las necesidades de capacitación del personal en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Describir las características de la ejecución de la capacitación en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Describir las características de la capacidad de repuesta en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Describir las características de la empatía en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con Ruiz (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el qué del objeto de estudio, más que el por qué. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.</p>	<p>Variable 1: Capacitación Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación. • Ejecución de capacitación. <p>Variable: Atención al cliente Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Empatía 	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 10 trabajadores Muestra: 10 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Capacitación

Escala:

- Totalmente de acuerdo : 5
 De acuerdo : 4
 Indiferente : 3
 En desacuerdo : 2
 Totalmente en desacuerdo : 1

Dimensión 1: Necesidades de capacitación (Identificación de las competencias; evaluación de las competencias)	1	2	3	4	5
1. Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias de adaptación al cambio.					
2. Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para tomar decisiones.					
3. Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para trabajar en equipo.					
4. Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.					
5. Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través una entrevista.					
Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Instructor de capacitación; técnicas de capacitación)					
6. Para la ejecución de la capacitación el instructor de contar con capacidad creativa para captar la atención de la audiencia.					
7. Para la ejecución de la capacitación el instructor debe tener empatía, para generar confianza y reforzar sus capacidades					
8. Usted se entrenaría a través de la técnica de juego de roles para mejorar sus habilidades sociales.					
9. Se capacitaría a través de las técnicas por simulación para mejorar su capacidad analítica y resolutive.					
10. Usted considera que la técnica de capacitación digital si mejoraría su aprendizaje y desempeño.					

Respecto a la variable: Atención al cliente

Escala:

Totalmente de acuerdo : 5

De acuerdo : 4



Indiferente : 3

En desacuerdo : 2

Totalmente en desacuerdo : 1

Dimensión 1: Capacidad de respuesta (Rapidez en el servicio; Solución de problemas)	1	2	3	4	5
11. Considera que usted brinda una atención rápida desde que el cliente ingresa al restaurante					
12. Considera que cuando el cliente acude a cancelar la cuenta, usted busca acelerar el proceso de pago.					
13. Considera que muestra rapidez para responder a las preguntas del cliente.					
14. Cuando el cliente tiene un problema demuestran un sincero interés en solucionarlo.					
15. Consideran que resuelven algún problema o inquietud desde el primer momento que el cliente lo requiere.					
Dimensión 2: Empatía (Atención personalidad; confianza)					
16. Para brindar una atención personalizada la empresa se necesita una base de datos de clientes.					
17. Considera usted que brinda a los clientes una atención personalizada.					
18. Considera que le brindan al cliente una experiencia única e inigualable.					
19. Considera que tiene la capacidad para transmitir confianza al cliente.					
20. Para generar confianza al cliente muestra respeto y honestidad.					

Anexo 3. Validez del instrumento

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido	
Nº DNI: 70117561	
Edad: 42	
Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:	
Título profesional: Administración.	
Grado Académico: Maestría <input type="checkbox"/> <u>X</u> Doctorado <input type="checkbox"/>	
Especialidad: Gestión pública	
Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis	
Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023.	
Autor(es): CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR	
Programa Académico: Administración	
 <hr style="width: 20%; margin: auto;"/>	
Firma	Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

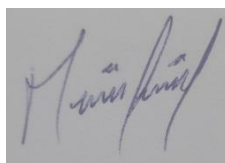
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR
DNI: 70575843

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023								
	VARIABLE 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación (Identificación de las competencias; evaluación de las competencias)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias de adaptación al cambio.	x		x		x		
2	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para tomar decisiones.	x		x		x		
3	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para trabajar en equipo.	x		x		x		
4	Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	x		x		x		
5	Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través una entrevista.	x		x		x		
	Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Instructor de capacitación; técnicas de capacitación)							
1	Para la ejecución de la capacitación el instructor de contar con capacidad creativa para captar la atención de la audiencia.	x		x		x		
2	Para la ejecución de la capacitación el instructor debe tener empatía, para	x		x		x		

	generar confianza y reforzar sus capacidades						
3	Usted se entrenaría a través de la técnica de juego de roles para mejorar sus habilidades sociales.	x		x		x	
4	Se capacitaría a través de las técnicas por simulación para mejorar su capacidad analítica y resolutive.	x		x		x	
5	Usted considera que la técnica de capacitación digital si mejoría su aprendizaje y desempeño.	x		x		x	
	Variable 2: Atención al cliente						
	Dimensión 1: Capacidad de respuesta (Rapidez en el servicio; Solución de problemas)						
1	Considera que usted brinda una atención rápida en la toma de pedidos.	X		x		x	
2	Considera que cuando el cliente acude a cancelar la cuenta, usted busca acelerar el proceso de pago.	X		x		x	
3	Considera que muestra rapidez para responder a las preguntas del cliente.	X		x		x	
4	Cuando el cliente tiene un problema demuestran un sincero interés en solucionarlo.	X		x		x	
5	Consideran que resuelven los problemas de manera efectiva.	X		x		x	
	Dimensión 2: Empatía (Atención personalidad; confianza)						
1	Para brindar una atención personalizada la empresa cuenta con una base de datos de clientes.	X		x		x	
2	Considera usted que brinda a los clientes una atención personalizada.	X		x		x	

3	Considera que le brindan al cliente una experiencia única e inigualable.	X		x		x		
4	Considera que tiene la capacidad para transmitir confianza al cliente.	X		x		x		
5	Para generar confianza al cliente muestra respeto y honestidad.	X		x		x		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

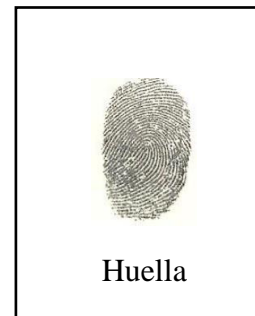
Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI: 70117561



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 DREA - UGEL - AIJA
 DIRECCIÓN
 AREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Firma



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonee Feli Avila Crespín

Nº DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 Email: -----

Título profesional: Administración .

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:



PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023.

Autor(es):

CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR

Programa Académico:

Administración

 Firma Avila Crespín Ivonne Feli DNI N° 46211751	
Firma	Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Avila Crespín Ivonee Feli

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

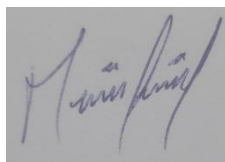
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023 y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR
DNI: 70575843

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023								
	VARIABLE 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación (Identificación de las competencias; evaluación de las competencias)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias de adaptación al cambio.	x		x		x		
2	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para tomar decisiones.	x		x		x		
3	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para trabajar en equipo.	x		x		x		
4	Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	x		x		x		
5	Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través una entrevista.	x		x		x		
	Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Instructor de capacitación; técnicas de capacitación)							
1	Para la ejecución de la capacitación el instructor de contar con capacidad creativa para captar la atención de la audiencia.	x		x		x		
2	Para la ejecución de la capacitación el instructor debe tener empatía, para	x		x		x		

	generar confianza y reforzar sus capacidades						
3	Usted se entrenaría a través de la técnica de juego de roles para mejorar sus habilidades sociales.	x		x		x	
4	Se capacitaría a través de las técnicas por simulación para mejorar su capacidad analítica y resolutive.	x		x		x	
5	Usted considera que la técnica de capacitación digital si mejoría su aprendizaje y desempeño.	x		x		x	
	Variable 2: Atención al cliente						
	Dimensión 1: Capacidad de respuesta (Rapidez en el servicio; Solución de problemas)						
1	Considera que usted brinda una atención rápida en la toma de pedidos.	x		x		x	
2	Considera que cuando el cliente acude a cancelar la cuenta, usted busca acelerar el proceso de pago.	x		x		x	
3	Considera que muestra rapidez para responder a las preguntas del cliente.	x		x		x	
4	Cuando el cliente tiene un problema demuestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x	
5	Consideran que resuelven los problemas de manera efectiva.	x		x		x	
	Dimensión 2: Empatía (Atención personalidad; confianza)						
1	Para brindar una atención personalizada la empresa cuenta con una base de datos de clientes.	x		x		x	
2	Considera usted que brinda a los clientes una atención personalizada.	x		x		x	

3	Considera que le brindan al cliente una experiencia única e inigualable.	x		x		x		
4	Considera que tiene la capacidad para transmitir confianza al cliente.	x		x		x		
5	Para generar confianza al cliente muestra respeto y honestidad.	x		x		x		

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespín Ivonne Feli

DNI: 46211751



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Nº DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría _____ Doctorado _____

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023.

Autor(es):

CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR

Programa Académico:

Administración


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

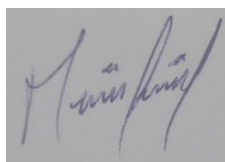
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023 y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



CHAVEZ CAURINO, MIKER AYNOR
DNI: 70575843

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023								
	VARIABLE 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación (Identificación de las competencias; evaluación de las competencias)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias de adaptación al cambio.	x		x		x		
2	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para tomar decisiones.	x		x		x		
3	Considera que los directivos deben tomar en cuenta mejorar su competencias para trabajar en equipo.	x		x		x		
4	Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través de un cuestionario.	x		x		x		
5	Considera que los directivos deberían evaluar sus competencias a través una entrevista.	x		x		x		
	Dimensión 1: Ejecución de la capacitación (Instructor de capacitación; técnicas de capacitación)							
1	Para la ejecución de la capacitación el instructor de contar con capacidad creativa para captar la atención de la audiencia.	x		x		x		

2	Para la ejecución de la capacitación el instructor debe tener empatía, para generar confianza y reforzar sus capacidades	x		x		x	
3	Usted se entrenaría a través de la técnica de juego de roles para mejorar sus habilidades sociales.	x		x		x	
4	Se capacitaría a través de las técnicas por simulación para mejorar su capacidad analítica y resolutive.	x		x		x	
5	Usted considera que la técnica de capacitación digital si mejoraría su aprendizaje y desempeño.	x		x		x	
	Variable 2: Atención al cliente						
	Dimensión 1: Capacidad de respuesta (Rapidez en el servicio; Solución de problemas)						
1	Considera que usted brinda una atención rápida en la toma de pedidos.	x		x		x	
2	Considera que cuando el cliente acude a cancelar la cuenta, usted busca acelerar el proceso de pago.	x		x		x	
3	Considera que muestra rapidez para responder a las preguntas del cliente.	x		x		x	
4	Cuando el cliente tiene un problema demuestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x	
5	Consideran que resuelven los problemas de manera efectiva.	x		x		x	
	Dimensión 2: Empatía (Atención personalidad; confianza)						
1	Para brindar una atención personalizada la empresa cuenta con	x		x		x	

	una base de datos de clientes.						
2	Considera usted que brinda a los clientes una atención personalizada.	x		x		x	
3	Considera que le brindan al cliente una experiencia única e inigualable.	x		x		x	
4	Considera que tiene la capacidad para transmitir confianza al cliente.	x		x		x	
5	Para generar confianza al cliente muestra respeto y honestidad.	x		x		x	

Recomendaciones:

.....
 ...

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


 Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

No	CAPACITACIÓN LABORAL										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
4	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
5	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
6	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
7	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
8	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Escala valorativa	Codigo
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

VARIANZA POBLACIONAL	3.84	3.84	1.56	1.56	0.00	1.56	1.56	0.00	1.56	1.56	96.00
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	17.04
$S_t^2 =$	96.00
ALFA =	0.914

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

No	ATENCIÓN AL CLIENTE										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	1	36
6	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
7	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
9	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Escala valorativa	Codigo
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

VARIANZA POBLACIONAL	0.21	0.21	0.24	0.89	0.89	0.24	0.24	0.89	2.76	3.69	61.80
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	10.26
$S_t^2 =$	61.80
ALFA =	0.927

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 05. Formato de consentimiento informado



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. Propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023.

Y es dirigido por Chavez Caurino, Miker Aynor, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer una propuesta de mejora de la capacitación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo miker90@gmail.com, 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:

Fecha:

Correo electrónico:

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Año de la unidad, la paz y el desarrollo

Chimbote 23 de noviembre 2023

CARTA N° 00107-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Sr. GARAY URBANO ENIS MARINA

Restaurante Recreo Tropical La Colina S.R.L., Huaraz,

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023 que involucra la recolección de información/datos en Microempresa, a cargo del investigador Miker Aynor Chavez Caurino , con DNI N° 70575843, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 07. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, MIKER AYNOR CHAVEZ CAURINO, identificado (a) con DNI: 70575843, con domicilio real: Urb. Bella pampa N°528 Huaraz.

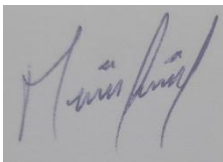
DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 1203132018 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PEQUEÑA EMPRESA RESTAURANTE RECREO TROPICAL LA COLINA S.R.L., HUARAZ, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 08 de diciembre del 2023



Firma del estudiante/bachiller



Huella Digital

DNI: 70575843