



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA
POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA
DE SATIPO, AÑO 2023**

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

AUTOR

ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS

ORCID: 0000-0001-9190-6673

ASESOR

DR. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0089-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:00** horas del día **15** 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
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023**

Presentada Por :
(3011131023) **ASTUCURI PALIAN FRANK MARCOS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, 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

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
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: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023 Del (de la) estudiante ASTUCURI PALIAN FRANK MARCOS, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 9% 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, 11 de Abril 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
Acta de Sustentación	II
Constancia de Evaluación de Originalidad.....	III
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	12
2.3 Hipótesis.....	22
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	23
3.2. Población y Muestra	23
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	26
3.5. Método de análisis de datos.....	26
3.6. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	63

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	68
Anexo 01. Matriz de Consistencia	68
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	69
Anexo 03. Validez del instrumento	71
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento	87
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado	88
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	89
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada)	91

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	29
Tabla 2. Características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	31
Tabla 3. Características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	33
Tabla 4. Características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	35
Tabla 5. Propuesta de mejora de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	37

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	30
Figura 2. Características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	32
Figura 3. Características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	34
Figura 4. Características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.....	36

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general; determinar las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 13 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 69.23% de los trabajadores están de acuerdo que se debe capacitar en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología, el 76.92% están de acuerdo que es necesario que capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo, el 61.54% están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios, el 61.54% están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea es el estudio de casos, el 76.92% están en desacuerdo que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente, El 69.23% están de acuerdo que infunden confianza al cliente, el 69.23% están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio. Se concluye que la pollería en estudio cuenta con trabajadores que tienen mucha capacidad para tener clientes sin embargo existe la necesidad de identificar en qué aspectos o competencias deben capacitarse para lograr una mayor productividad y por ende la satisfacción del cliente.

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

ABSTRACT

The research proposed as a general objective; determine the characteristics of the training for customer service at the Broaster Satipo E.I.R.L poultry shop, in the Province of Satipo, year 2023; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 13 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: 69.23% of the workers agree that they should be trained in the use of tools, software, machinery or technology, 76.92% agree that it is necessary to train in interpersonal and communication skills, teamwork, 61.54% disagree that to detect training needs they should undergo an evaluation through surveys and questionnaires, the 61.54% disagree that the most suitable training technique is the case study, 76.92% disagree that they quickly solved any problem presented by the client, 69.23% agree that they instill confidence in the client, 69.23 % disagree that it is transparent throughout the service process. It is concluded that the poultry shop under study has workers who have a lot of capacity to have clients; however, there is a need to identify in which aspects or competencies they should be trained to achieve greater productivity and therefore customer satisfaction.

Keywords: Customer service, training, improvement proposal.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy, más que nunca, las pymes son consideradas uno de los motores más importantes para el desarrollo económico de cualquier nación. En este sentido este tipo de negocios representan actualmente el 90% de las empresas en el mundo, generan entre el 60% y el 70% de los empleos, y su actividad es responsable del 50% del PIB global (Sistema Nacional de Mipymes, 2019).

Sin embargo, el principal problema que dificulta el crecimiento de las empresas es que no cuentan con trabajadores capacitados, en este sentido las mypes no invierten en capacitación, desconocen de los cursos, técnicas de capacitación, se puede decir que esto afecta directamente a la satisfacción de los clientes, pues el personal nunca está preparado para resolver las quejas en tiempo real.

Cabe decir que este problema se da en diversas partes del mundo:

En España a pesar de la situación actual de incertidumbre económica, las pymes se mantienen resilientes a nivel global y seguirán contribuyendo de forma significativa al crecimiento de las economías locales en los próximos años; además, su contribución económica también se mantendrá en este periodo: se prevé que alcance los 317.200 millones de euros en 2025, suponiendo el 58,1 % del VAB empresarial español; pese a la caída de las pymes no se preocupan en capacitar a su personal, en este sentido los gerentes no han llevado a cabo una detección de necesidades, se puede decir que la detección de necesidades es el primer paso para el éxito o también para el fracaso. La capacitación tiene que ir enfocada a las necesidades reales, no a las que yo crea, piense o sienta que se deben de realizar. Una mala detección de necesidades te llevará sólo a entretener y no a cumplir el objetivo de capacitar para subsanar necesidades (Centre for Economic and Business Research, 2023).

En Colombia, las mipymes tienen un efecto positivo importante tanto para el desarrollo, como para el crecimiento de la economía nacional, se estima que las mipymes representan el 90% del sector productivo nacional y generan el 78% de los empleos en todo el país. Además, según este mismo organismo, este grupo de empresas son responsables de generar el 40% del PIB nacional; no obstante, las Mypes presentan problemas como, por ejemplo: Planificación de las capacitaciones de manera genérica, es decir no los gerentes no identificaron las necesidades de capacitación, este es un problema muy recurrente pues los

colaboradores administrativos y operativos tienen formas distintas de trabajar y aprender, y no siempre tienen los mismos objetivos; por ende es clave comprender sus comportamientos de trabajo y aprendizaje. Además, se debe identificar las habilidades blandas que necesitan desarrollar antes de diseñar un plan de capacitación y desarrollo de talento (Departamento Administrativo de Estadísticas (DANE), 2021).

De acuerdo con cifras de la Enaho, en 2021, las mypes en el Perú representaron el 96% de las empresas peruanas y emplearon un 43% de la PEA, lo que evidenció una mejora de 16.4 puntos porcentuales (pp) en el porcentaje de esta que laboraba en 2020. Estas unidades de negocio registraron ventas anuales por S/ 107,945 millones, lo que significó un incremento del 78.5% frente a lo reportado en 2020, suma que equivale a un 12% del PBI; a pesar de dicha importancia los gerentes no aplican correctamente programas de capacitación para mejorar las capacidades del personal en atención al cliente; en este sentido no validan la efectividad del aprendizaje, dado que las empresas se enfocan demasiado en el contenido; es decir, que los objetivos de capacitación estén alineados a los cursos que ejecutarán con el fin de lograr las métricas de cumplimiento. Sin embargo, no se valida lo aprendido en el mismo puesto de trabajo ni se evalúa el impacto en la operación del negocio. El hecho de que el colaborador haya obtenido una alta calificación en la prueba no asegura que haya aprendido (Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), 2021).

A nivel local en la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, el gerente no toma en cuenta el activo más importante los cuales son las personas (trabajadores), en este sentido no buscan mejorar sus capacidades y habilidad a través de un plan de capacitación y la causa principal es que el gerente desconoce de como elaborar un programa de capacitación, por tal motivo el empleado no logra alcanzar la eficiencia en sus funciones, se puede decir que para que este negocio crezca, los empleados deben desarrollarse y es por ello que la capacitación es relevante para que los colaboradores adquieran nuevas competencias y continúen su crecimiento, algo que beneficiará a los resultados de la empresa. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023?;

¿Cuáles son las características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023?; ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023?; ¿Cuáles son las características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023?; ¿Cuáles es la propuesta de un plan de mejora de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023; y como objetivos específicos: Describir las características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023. Describir las características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023. Describir las características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023. Describir las características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023. Elaborar una propuesta de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

La investigación se justificó de manera teórica, puesto que se requirió tener un marco de referencia o punto de partida con la presente investigación, en este sentido, el estudio propuso aportar un conjunto de definiciones de la capacitación y atención al cliente, además se tomó en cuenta la aplicación de dos variables a través de sus dimensiones e indicadores. Debido a las debilidades que se manifiestan en la pollería, la actual investigación incurre en registros teóricos, definiciones básicas y antecedentes de la capacitación y la atención al cliente, es por ello que se brindó nuevos conocimientos para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. De igual forma tiene una justificación practica púes contribuyó con el conocimiento en el desarrollo de otras investigaciones que se presenten en instituciones públicas y privadas; igualmente los resultados obtenidos, como diagnóstico de la capacitación y atención al cliente de los trabajadores, así como de la adecuada aplicación de un plan de mejora que se propuso, permitieron tomar una serie de

acciones y decisiones que permitan mejorar indirectamente la satisfacción del cliente. Finalmente tiene una justificación metodológica, debido a que para el cumplimiento de los objetivos se aplicó un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, se usó la técnica de la encuesta para obtener información mediante dos cuestionarios en escala Likert, las cuales fueron aplicados a los trabajadores con la finalidad de describir las características de la capacitación y atención al cliente, para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, y para la validación se tomó en cuenta el juicio de expertos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Borbor (2019) en su tesis de licenciatura para la Universidad Laica Eloy Alfaro 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. El presente estudio se aplicó el enfoque cuantitativo, dado que se tiene como procedimiento general y unitario al método científico y cualitativo, el mismo que desarrolla la presentación de conceptos y fundamentos utilizando el nivel bibliográfico y documental de tipo descriptivo. El diseño es no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 354 trabajadores y la muestra empírica de 185 trabajadores. 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. El 57.14% de los trabajadores considera que los objetivos de las capacitaciones son claros. El 85.25% de los trabajadores indicaron que si se cumplieron los objetivos de las capacitaciones. El 71.43% del personal menciona que se cumplieron los objetivos de las capacitaciones. El 85.71% de los trabajadores considera que se entregaron materiales adecuados en las capacitaciones. El 71.43% del personal considera que los materiales poseen buena presentación y organización. 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.

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 metodológica aplicada fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. La recopilación de información se efectuó mediante una encuesta estructurada y entrevista; la población de estudio fueron 150 consumidores; 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 recopilación de información se efectuó mediante una encuesta estructurada y entrevista; la

población de estudio fueron 100 consumidores; 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.

Nacionales

De La Cruz (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: Caso Restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020; planteo como objetivo general identificar las características de la capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: caso restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 15 trabajadores del restaurant El Nino. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, obteniéndose que el 53.33% (8 trabajadores) afirman que casi nunca han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa y el 26.67% (4 trabajadores) manifestaron que casi siempre han recibido capacitación sobre el reglamento interno de la empresa. El 57.14% de los trabajadores menciona que se usaron ayudas audiovisuales de manera efectiva. El 66.78% del personal considera que las explicaciones de los capacitadores son claras y comprensibles. El 72.45% de los trabajadores mencionan que los capacitadores usaron eficientemente el tiempo. El 54.78% del personal consideran que los capacitadores generaron un ambiente de participación. El 56.45% indicaron que las condiciones ambientales (ruido, iluminación, temperatura, espacio) permitieron favorecer la realización

de las capacitaciones. El 70.14% de los trabajadores consideran que los capacitadores evidenciaron dominio del tema. Se concluye que se lograron describir las características de la capacitación.

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. El diseño fue no experimental-trasversal-descriptivo y de propuesta, la muestra estuvo conformado por 192 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 22 ítems en escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los clientes consideran que la señalización e información resultaron adecuados para orientar, facilitar y hacer de su atención más placentera. El 45% indicaron que las instalaciones físicas de esta estación de servicios son visualmente atractivas. El 70% consideran que los empleados tienen apariencia pulcra. El 60% consideran que equipos de la empresa tienen la apariencia de ser modernos. El 70% consideran que cuando en que la empresa promete 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 el personal 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 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 siempre se muestran dispuestos a ayudarte. El 70% consideran que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas. El 60% consideran que comportamiento de los empleados 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 son siempre amables con usted. El 65% consideran que empleados reciben apoyo adecuado de para poder hacer bien su trabajo. El 90% consideran que se les da 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 el personal se preocupa por los intereses del cliente. El 50% consideran que

la empresa tiene 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 fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal-descriptivo de propuesta, la muestra la conforman 384 clientes. La técnica fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios 08 preguntas. Como resultados, 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.

Regionales y/o locales

Palomino (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Satipo – 2019; tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del

financiamiento, capacitación y la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Satipo, Provincia de Satipo- 2018. El diseño de la investigación fue del tipo descriptivo no experimental transversal de nivel descriptivo, la población fue de 40 restaurantes y una muestra de 40 propietarios y/o gerentes, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado. Los resultados con el 87% de los representantes legales de la empresa afirmaron que el financiamiento ayuda a mantener la economía estable, el 88% de la mayoría solicitaron crédito en los últimos años, el 93% financia su Mype con los ahorros personales, el 83% invirtió el financiamiento en su capital de trabajo, el 72% consideran que le dieron la capacitación de gestión empresarial, el 83.45% del personal mencionan que se organizaron actividades que permitieron la discusión en grupo y el intercambio de ideas entre los participantes. El 67.89% de los trabajadores consideran que se dedicó tiempo adecuado al tratamiento de las diferentes temáticas. El 84.56% del personal consideran que las condiciones ambientales permitieron favorecer la realización de las capacitaciones. El 73.67% de los trabajadores considera que los conceptos, metodologías y herramientas analizadas en las capacitaciones, son aplicables a mi trabajo. El 58.45% del personal consideran que las capacitaciones satisficieron sus expectativas y necesidades. En conclusión, queda caracterizada el financiamiento, capacitación y la rentabilidad, de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación que han aprobado a partir de los antecedentes y las bases teóricas y que está basado en la práctica, experiencia y en la observación de los hechos reales.

Merino (2021) en su tesis para licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado Propuesta de mejora en atención al cliente, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, del distrito de Satipo, Junin 2021; planteó como objetivo general: Proponer las mejoras en atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro ferretería del distrito de Satipo, Junín 2021. La metodología aplicada fue descriptiva, no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Para recopilar los datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de 08 preguntas cerradas. La muestra poblacional la constituyeron 4 ferreterías catalogadas como mype en el distrito de Satipo, los resultados fueron que, el 87% indicaron que la empresa considera la percepción del cliente en los

productos de la ferretería. EL 60% indicaron que la empresa considera que los mensajes de otras personas influyen en la decisión de compra del cliente. La empresa se enfoca en la satisfacción de las necesidades del cliente. EL 90% indicaron que la empresa cumple con ofrecimientos (PROMESA) realizados al cliente acerca del producto. EL 87% indicaron que la empresa gestiona la experiencia de compra del cliente. EL 100% indicaron que la empresa conoce que las opiniones de la familia influyen en la decisión compra del cliente. EL 83% indicaron que la empresa conoce que una mala atención puede provocar una insatisfacción en el cliente. EL 76% indicaron que la empresa cuenta con productos que satisfacen las expectativas del cliente. EL 56% indicaron que la empresa se propone a sobre pasar las expectativas del cliente. Se concluye que: Actualmente las empresas se encuentran en un nivel alto de satisfacción en relación a los clientes, pero aún no han alcanzado a sobre pasar sus expectativas, razón por la cual requieren analizar con mayor minuciosidad la demanda y las preferencias del mercado.

Sánchez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Titulado Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimiento en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Satipo, Junin 2021; cuyo objetivo general fue proponer las mejoras de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPES; por lo que la indagación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño No Experimental de corte transversal, de una población de 35 MYPES, la muestra es No Probabilístico, el instrumento fue el cuestionario elaborado por 12 preguntas cerradas, los resultados fueron que: el 60.00% (21) afirma que siempre promueven la calidad de servicio, el 51,43% (18) siempre se orienta a la satisfacción del cliente, el 57.14% (20) afirma que siempre oferta productos razonables al mercado, el 37.14% (13) afirman que siempre tienen credibilidad, el 42.86% (15) afirma que siempre cuenta con variedad de productos, el 40% (14) afirma que nunca capacita a su personal para brindar un mejor servicio al cliente, el 45.71% (16) siempre brinda oportunidad laboral sin discriminación, el 25.71% (9) afirma que siempre promueve la reutilización, en relación a los materiales desechables afirma que un 34.29% (12) siempre recicla de manera continua los materiales desechables, el 31.43% (11) afirma que siempre se preocupa por la reducción de impacto del medio ambiente, se concluye que, los administradores de las MYPES afirmando promover la calidad de servicio, satisfaciendo al cliente, por otro lado, en un porcentaje menor asegura que los precios

ofertados de sus productos son razonables. Estando que, el grupo mayoritario de administradores no ven la realidad de los errores en la calidad de atención al cliente ya que sus métodos son comunes a todas las demás MYPES en el rubro de restaurante no habiendo variado la calidad de servicio. que siempre promueve la calidad de servicio, a diferencia de los administradores el menor porcentaje que si es bien cierto el precio de sus productos ofertados son razonables dentro del mercado, dichos administradores perciben que la calidad de atención al cliente se encuentra en el precio más no así en otras herramientas que satisfacen las necesidades del comensal.

2.2. Bases teóricas

Capacitación

La capacitación laboral es una actividad dentro de la organización que centra sus esfuerzos en la preparación y formación de la fuerza laboral. En otras palabras, la capacitación laboral es aquella acción que les permite a las organizaciones brindar a sus empleados conocimientos nuevos, o reforzar las habilidades previamente adquiridas. La capacitación laboral es muy importante para adquirir conocimientos. Hoy en día, todas las empresas usan esta estrategia para mejorar el desempeño, las habilidades y aptitudes de sus colaboradores. Además, a largo plazo es una estrategia muy eficaz que aumenta la productividad de la fuerza laboral, mientras se garantiza una constante preparación que los empleados necesitarán para alcanzar sus metas personales y profesionales. Como es de suponerse, para que una capacitación laboral tenga éxito a mediano y largo plazo, es indispensable que esta se realice de manera constante. Cualquier tipo de aprendizaje funciona así: mientras más lo reforzamos, mejores efectos vamos a tener. Y esto, finalmente, se traduce en una mejor productividad y mejores resultados de negocio, pues nos ayudará a motivar y mejorar la aptitud de nuestros colaboradores (Frigo, 2021).

Dimensión 1: Necesidades de capacitación

En esta primera etapa, se identifican las necesidades de formación y aprendizaje estratégicas (orientadas al logro de los desafíos prioritarios del largo plazo) y las necesidades tácticas de capacitación manifestadas por jefaturas y funcionarios/as (orientadas al logro de los objetivos de los organismos y áreas funcionales). A partir de esta información, es posible

determinar cuáles son las necesidades de aprendizaje a priorizar durante el o los años siguientes (Carranza, 2023).

Indicador 1: Tipos

Existen diferentes tipos de necesidades de capacitación que pueden surgir en una organización. Estos dependen de los tipos de aprendizaje de cada uno de los miembros, así como el objetivo de sus roles dentro de la organización, y el tipo de habilidades que se buscan desarrollar en cada uno de ellos. Al respecto Carranza (2023) hace mención a los tipos de necesidades de capacitación:

Necesidades de capacitación técnica: Se refieren a la capacitación requerida para adquirir habilidades específicas relacionadas con el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología. Por ejemplo, capacitación en programación, manejo de equipos especializados, software de diseño gráfico, etc.

Necesidades de capacitación en habilidades blandas: Están relacionadas con el desarrollo de habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, resolución de problemas, gestión del tiempo, entre otras. Estas habilidades son fundamentales para el éxito en el entorno laboral y la colaboración efectiva con colegas y clientes.

Necesidades de capacitación en cumplimiento normativo: En algunos sectores y organizaciones, es necesario cumplir con ciertas regulaciones y normativas. La capacitación en temas como seguridad en el trabajo, protección de datos, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros, es esencial para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y proteger a la empresa y a sus empleados.

Necesidades de capacitación en desarrollo de liderazgo: Se centran en el desarrollo de habilidades de liderazgo y gestión para aquellos empleados que desempeñan roles de supervisión o liderazgo en la organización. La capacitación en gestión de equipos, toma de decisiones, delegación, comunicación efectiva y desarrollo de habilidades de liderazgo estratégico puede ayudar a mejorar el rendimiento y la eficacia de los líderes en la organización.

Necesidades de capacitación en adaptación al cambio: En un entorno empresarial en constante evolución, es importante que los empleados desarrollen habilidades de adaptabilidad y resiliencia. La capacitación en gestión del cambio, innovación, agilidad y habilidades de resolución de problemas puede ayudar a los empleados a ajustarse y responder de manera efectiva a los cambios y desafíos organizacionales.

Indicador 2: Técnicas de evaluación

Detectar las necesidades de capacitación dentro de una organización es fundamental para impulsar el crecimiento y el desarrollo de tus colaboradores, y así mismo, crear un plan de formación eficiente y efectivo. Para identificar las áreas en las que se requiere mejorar los conocimientos y las habilidades, se utilizan varios tipos de técnicas esenciales. Como mencionamos al inicio, estas técnicas incluyen la evaluación del desempeño de los empleados a través de revisiones periódicas, encuestas y cuestionarios para recopilar información sobre el desarrollo de las habilidades actuales, entrevistas y grupos de enfoque para conocer los puntos de vista de los colaboradores y de los líderes. Con el apoyo de estas técnicas, podrás obtener una visión completa de las necesidades de capacitación y desarrollar programas efectivos que impulsen el aprendizaje y el desarrollo continuo del talento de los equipos, llevándolos al siguiente nivel. Al respecto Barquera (2021) indica las técnicas para detectar necesidades de capacitación:

Evaluación de desempeño: La evaluación del desempeño de los empleados es una herramienta importante para identificar áreas en las que se requiere capacitación adicional. Esto puede hacerse a través de revisiones periódicas del desempeño, evaluaciones de competencias o evaluaciones de 360 grados, donde se recopila feedback de diferentes fuentes.

Encuestas y cuestionarios: Se pueden utilizar encuestas o cuestionarios para recopilar información sobre las habilidades y conocimientos actuales de los empleados, así como para identificar las áreas en las que sienten que necesitan mejorar. Estas encuestas pueden ser anónimas para fomentar la honestidad y la participación abierta.

Entrevistas y grupos de enfoque: Realizar entrevistas individuales o grupos de enfoque con empleados y líderes de diferentes niveles puede brindar información

valiosa sobre las necesidades de capacitación. A través de estas conversaciones, se pueden identificar brechas de habilidades y conocimientos, así como obtener ideas sobre las áreas en las que se requiere desarrollo.

Análisis de datos y métricas: Examinar datos y métricas relacionados con el desempeño y la eficiencia laboral puede ayudar a identificar áreas en las que se requiere capacitación. Por ejemplo, si se observa un aumento en los errores o un bajo rendimiento en ciertas tareas, puede indicar una necesidad de capacitación específica en esas áreas.

Observación directa: Los supervisores y gerentes pueden observar directamente el desempeño de los empleados en sus tareas diarias para identificar áreas en las que puedan necesitar apoyo y capacitación adicional.

Análisis de brechas de habilidades: Comparar las habilidades y competencias requeridas para un puesto o función específica con las habilidades y competencias actuales de los empleados puede ayudar a identificar brechas y necesidades de capacitación.

Dimensión 2: Planificación de la capacitación

Un plan de capacitación se trata de un programa, una planificación de la capacitación que se estima necesario realizar en una empresa. Normalmente un plan de capacitación se controla y se lleva a cabo mediante un documento en el cual se registra a lo largo del año las capacitaciones que se han planificado en base a las necesidades que existen en la empresa. Realizar un plan de capacitación ayuda a transmitir la información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además ofrecer conocimientos, desarrollar habilidades y actitudes del personal que ayudarán a mejorar su desempeño en la organización y a incrementar sus capacidades para desempeñar con éxito su labor, aportando lo mejor para que la empresa alcance sus metas establecidas (Mego, 2021).

Indicador 1: Objetivos de la capacitación

Los objetivos de una capacitación son los resultados específicos que se buscan alcanzar a través de un programa de formación. Estos objetivos pueden variar según las necesidades y metas de la organización, así como las habilidades y competencias que se

desean desarrollar en los empleados. El objetivo principal de una capacitación es mejorar el conocimiento y el rendimiento de los empleados, lo que a su vez contribuye al crecimiento y éxito de la organización. Podemos decir que el propósito principal de un programa de capacitación es

Desarrollar las habilidades y conocimientos de los empleados. Debe incluir una definición clara de objetivos, considerar la cantidad de horas necesarias para la formación y fomentar la participación de todos los empleados para construir una cultura de aprendizaje.

La capacitación en ventas y atención al cliente es fundamental y no debe limitarse solo a nuevos empleados. Ofrecer programas anuales de capacitación ayuda a mantener al personal motivado y actualizado.

Los objetivos de un plan de capacitación generalmente incluyen la integración de empleados en los procesos de la organización, el desarrollo de habilidades técnicas y conductuales, y la preparación de las personas para desempeñar sus funciones específicas. La evaluación y el seguimiento son partes esenciales para medir el éxito del programa.

Indicador 2: Técnicas de capacitación

Existen diversas técnicas de capacitación y desarrollo de personas aplicables en la empresa. Cada uno trabaja mejor con un objetivo específico. Por eso, es importante conocer las opciones antes de implementarlas; al respecto Honores et al. (2020) da a conocer las siguientes técnicas de capacitación:

Relación directa experto- aprendiz. Se basa en la observación y presenta niveles de participación de los empleados en proceso de capacitación muy altos, así como gran transferencia de aplicación al trabajo con un índice muy marcado de retroalimentación inmediata.

Conferencias, videoconferencia videos, películas audiovisuales y similares. Estas técnicas dependen más de la comunicación y menos de la transmisión directa de los conocimientos en un entorno real y la participación activa. Las conferencias permiten economía de tiempo, así como de recursos, y la videoconferencia además

de que reduce costos de traslado ya sea del instructor o de los capacitandos, constituye un parámetro de desarrollo tecnológico de la empresa moderna que es un “espacio educativo” de gran impacto social. Las redes digitales, Internet, videoconferencias, etc., deben convertirse en canales abiertos no sólo a la información sino al conocimiento personal e interpersonal, por ello, es importante la optimización de su empleo, por ejemplo, utilizar los recursos instalados en las empresas para facilitar el entrenamiento a distancia de sus empleados, a su capacitación y educación.

Simulación de condiciones reales, para evitar que la instrucción interfiera en las operaciones normales de la organización, algunas empresas utilizan instalaciones que simulan las condiciones de operación real (compañías aéreas, bancos y grandes instalaciones hoteleras). Esta técnica permite transferencia, repetición y participación notable, así como la organización significativa de materiales y retroalimentación.

Actuación o sociograma. Obliga al capacitando a desempeñar diversas identidades, relacionados con funciones y experiencias reales, dentro del ámbito laboral. Es muy común que cada participante tienda a exagerar la conducta del otro. Uno de los frutos que suelen obtenerse, es que cada participante consigue verse en la forma en que lo perciben los compañeros de trabajo. Esta experiencia puede crear mejores vínculos de amistad, así como tolerancia de las diferencias individuales. Se utiliza para el cambio de actitudes y el desarrollo de mejores relaciones humanas. Participan activamente todos los capacitandos y se obtiene retroalimentación de la más alta calidad.

Estudio de casos. mediante el estudio de una situación específica o simulada la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en situaciones análogas. Para ello, cuenta con las sugerencias de otras personas, así como las propias. Además de aprender gracias al caso que se estudia, la persona puede desarrollar habilidades de toma de decisiones. Cuando los casos están bien seleccionados, poseen relevancia y semejanza con las circunstancias diarias, también hay cierre de transferencia. Existe también la ventaja de la participación mediante la discusión del caso. No es frecuente encontrar elementos de retroalimentación y de repetición.

Atención al cliente

El servicio de atención al cliente son todas aquellas acciones que una marca ofrece a su audiencia con el fin de incentivar la compra, mejorar la calidad del servicio o solventar problemas. Se trata de una serie de procesos a través de los cuales el eCommerce intenta ayudar al cliente con cualquier aspecto relacionado con su producto y así mejorar su experiencia de compra. La atención al cliente son todas esas labores que tienen como objetivo resolver problemas, gestionar quejas y ofrecer soporte técnico. Es, digamos, el servicio mínimo que se espera por parte de una tienda online. En cambio, el servicio al cliente son las estrategias de acompañamiento que nutren al cliente durante todo el proceso de compra y lo fidelizan con la marca (Bengochea, 2023).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

El tiempo de respuesta al cliente es uno de los elementos fundamentales para conseguir mejorar el servicio al consumidor. Reducir la cantidad en el tiempo atención cliente, hace que la fricción con el cliente disminuya, y, por tanto, mejore su satisfacción. De hecho, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta de servicio al cliente, en las empresas ha evolucionado la atención al cliente, automatizando y estandarizando los procesos de atención al cliente e incluyendo asistentes virtuales. También, cada vez más cuentan con el customer service manager que es la persona encargada de gestionar el servicio al cliente. Aunque, no siempre estas medidas consiguen mejorar esa experiencia del cliente, porque pueden generar tensión con el cliente cuando no le solucionan su problema o necesita hablar con una persona en lugar de una máquina. De la manera que gestiones un menor tiempo de respuesta a solicitudes y la atención al cliente, el cliente percibe tu marca y definen su experiencia como cliente. Tu cliente quiere ver resolver su problema cuanto antes, no quiere tardar mucho en una sala de espera para ser atendido por su doctor. Desde luego no quiere tardar media hora al teléfono esperando que un asesor lo atienda. Un menor tiempo de espera en la resolución de un problema o duda evitará fricciones y mejorará la atención al usuario. Recuerda que un buen servicio al cliente no solo es clave para tus consumidores, sino para los clientes potenciales (Seminario, 2020).

Indicador 1: Rapidez de atención

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. El crecimiento en ventas de un negocio online y su buena reputación están directamente vinculados a la rapidez de su atención. De hecho, actualmente es el factor más importante que contribuye a aumentar las puntuaciones de CSAT y, de acuerdo con Forrester, el 73% de los clientes indica que lo más importante que un equipo de atención al cliente puede hacer es valorar su tiempo (Ortiz, 2021).

Indicador 2: Disposición de ayuda

Analizando la disposición y agilidad con la que cuentan las empresas al ofrecer un servicio como parte de sus prácticas empresariales, permitirá identificar las fortalezas y debilidades que éstas poseen para el planteamiento de estrategias de mejora con respecto a la calidad en su servicio, cuando se ayuda al cliente se logrará ofrecer una experiencia agradable. La experiencia es un grado, pero no hay nada que de peor imagen en atención al cliente que un trabajador que desconoce el producto, el servicio o las gestiones que hay que transmitir. Desde el primer día aprende todo lo básico e imprescindible al milímetro y con el tiempo seguro que tienes más tablas. Pero no esperes a aprenderlo todo sobre la marcha (Seminario, 2020).

Dimensión 2: Seguridad

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (Flores, 2019).

Indicador 1: Confianza

La confianza del cliente es el resultado de estrategias enfocadas en desarrollar una relación comercial duradera. Cuando una persona confía en tu marca, significa que se siente segura para comprar tus productos y servicios, porque satisface sus necesidades y supera sus expectativas. La confianza del cliente va de la mano con la lealtad y la defensa de la marca. Si los clientes creen que tu empresa está mejorando continuamente y esforzándose por proporcionar la mejor experiencia posible, actuarán como embajadores de tu marca, productos o servicios. No solo continuarán haciendo compras contigo, sino que también difundirán referencias positivas de boca en boca y servirán como tus clientes de referencia para obtener comentarios valiosos (Flores, 2019).

Indicador 2: Transparencia al cliente

La transparencia en el servicio al cliente es una práctica en la cual la empresa proporciona al cliente toda la información, tanto positiva como negativa, de sus productos y/o servicios, con el fin de hacer un proceso de ventas bien informado. En el caso del personal, la transparencia tiene que ver con una comunicación abierta y honesta. El personal está más motivado y comprometido cuando siente un nivel de confianza de parte de la empresa (Flores, 2019).

Indicador 3: Amabilidad

Podemos definir como amable a aquella persona que tiene una actitud complaciente y afectuosa que es digna de ser amada. A mi juicio, la amabilidad es una cualidad en la que brillan otras cualidades o rasgos, que casi siempre hay que entrenar, hay un punto de comprensión, de empatía y de rumbo. Se ha comprobado en múltiples estudios e investigaciones que los clientes no se comportan siempre de modo racional: más aún, en el proceso de vinculación con una empresa el factor emocional es determinante, también lo es el trato amable: su esencia. Las más recientes investigaciones sobre el comportamiento de los clientes indican que el 95% de las decisiones que estos toman son dictadas por el inconsciente, no por razonamientos lógicos y racionales: el condicionamiento que la percepción de amabilidad genera no es, por tanto, medible, pero, sin duda, es muy relevante (Morales, 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. Esto puede hacerse por distintos medios de comunicación como teléfono, correo electrónico, chat en vivo, chatbots, tickets y redes sociales (Peiró, 2020).

Capacidad de respuesta. Como empleado de una empresa que tiene entre sus actividades el servicio al cliente, tu trabajo es ayudar a tu equipo a resolver de manera efectiva los problemas, es decir, conseguir que los clientes sientan que se abordan con rapidez y honestidad. Para ello, un elemento clave es tener en cuenta el tiempo de respuesta del servicio que ofreces (Rodríguez et al., 2023).

Confianza al cliente. 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. Esto se debe a que a través de las ventas que le realizamos genera ingresos a la compañía. Además, la percepción que tenga y de la reputación con las que nos recuerden. De ellos depende el éxito que la organización alcance en el sector en el que se encuentre. Por lo tanto, los colaboradores tienen que tener un trato especial con ellos por lo antes mencionado. Entonces, en el siguiente artículo se hablará por qué generar confianza con el cliente es importante (Rodríguez et al., 2023).

Capacitación. la capacitación es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Tienen como objetivo expandir sus conocimientos, habilidades o aptitudes (Rodríguez et al., 2023).

Programa de capacitación. Un plan o programa de capacitación comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servirse de actividades teóricas o prácticas (Rodríguez et al., 2023).

Formular un buen plan de capacitación parte de considerar la necesidad de conocimiento o habilidades y el tiempo que llevará su ejecución. Es importante que la

planificación incluya el número de horas que el empleado precisa invertir en las actividades de formación (Núñez, 2020).

Evaluación del desempeño. La evaluación de desempeño es una herramienta que ayuda a mejorar la gestión de los recursos humanos dándote una mejor visión del rendimiento de cada uno de los colaboradores. Muchas veces esta evaluación es vista como algo poco importante o realizada como otro de los procesos burocráticos de la organización (Núñez, 2020).

2.3. Hipótesis

En la investigación: Capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la provincia de Satipo, año 2023; no se plantea una hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo. De acuerdo con Madriz (2019) explica que en las tesis descriptivas no se planteó una hipótesis, puesto que estos estudios solo buscaron definir, clasificar, dividir o resumir. Por ejemplo, mediante medidas de posición o dispersión. Sin embargo, no entra a analizar el porqué del comportamiento de unas respecto a otras, ya que si así fuese el caso se recurriría a otras técnicas como la investigación correlacional o la explicativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la provincia de Satipo, año 2023; y en base a los resultados se elaboró una propuesta de mejora. Al respecto Madriz (2019) explica que la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas, es decir la investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir.

Fue de tipo cuantitativo, porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitió la interpretación objetiva de los resultados que se obtuvieron en la investigación. Al respecto Madriz (2019) indicó que 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.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal

Fue no experimental, porque se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Al respecto Madriz (2019), indican que se es no experimental cuando se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su relación sobre otras variables.

Fue Transversal, porque el estudio: Capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la provincia de Satipo, año 2023; se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin. Al respecto Madriz (2019) manifiesta que es de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2. Población y muestra

De acuerdo con Madriz (2019) explica que la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en

un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Población: La población estuvo conformada por 13 trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la provincia de Satipo, año 2023.

De acuerdo con Madriz (2019) explica que la muestra es la parte más pequeña del total, es decir, un subconjunto de toda la población. Cuando se realizan encuestas, la muestra son los miembros de la población que son invitados a participar en la encuesta. Dicho de manera sencilla, una muestra es un subgrupo o subconjunto dentro de la población, que puede ser estudiado para investigar las características o el comportamiento de los datos de población.

Muestra: La muestra estuvo conformada por los 13 trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la provincia de Satipo, año 2023.

Muestreo: Censal

Madriz (2019) explica 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 laboral es una actividad dentro de la organización que centra sus esfuerzos en la preparación y formación de la fuerza laboral. En otras palabras, la capacitación laboral es aquella acción que les permite a las organizaciones brindar a sus empleados conocimientos nuevos, o reforzar las habilidades previamente adquiridas. La capacitación laboral es muy importante para adquirir conocimientos (Frigo, 2021).	<p>Necesidades de capacitación</p> <p>Planificación de la capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de necesidades • Técnicas de evaluación • Objetivos de la capacitación • Técnicas de capacitación 	Likert	<p>Totalmente de acuerdo: 5</p> <p>De acuerdo: 4</p> <p>Neutral: 3</p> <p>En desacuerdo: 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo: 1</p>
Variable 2 Atención al cliente	El servicio de atención al cliente son todas aquellas acciones que una marca ofrece a su audiencia con el fin de incentivar la compra, mejorar la calidad del servicio o solventar problemas. Se trata de una serie de procesos a través de los cuales la empresa intenta ayudar al cliente con cualquier aspecto relacionado con su producto y así mejorar su experiencia de compra (Bengochea, 2023).	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez de atención • Disposición de ayuda • Confianza • Transparencia • Amabilidad 	Likert	<p>Totalmente de acuerdo: 5</p> <p>De acuerdo: 4</p> <p>Neutral: 3</p> <p>En desacuerdo: 2</p> <p>Totalmente en desacuerdo: 1</p>

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

Madriz (2019) expresa que la encuesta es el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Instrumento

Madriz (2019) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario estuvo estructurado por 20 ítems en la escala Likert, 10 ítems para la variable: Capacitación y 10 ítems, para la variable: Atención al cliente (Anexo 02). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en donde el resultado para la variable capacitación fue de un valor de 0.914; y para la variable atención al cliente se obtuvo una confiabilidad del 0.939; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 6) y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría o doctorado analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 3).

3.5. Método de análisis de datos

Según Madriz (2019) un plan de análisis de datos lo ayuda a reflexionar sobre los datos que recopilará, para qué los utilizará y cómo los analizará. La planificación del análisis puede ser una inversión de tiempo muy valiosa.

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 integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (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; y se comunicó a cada representante que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

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 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

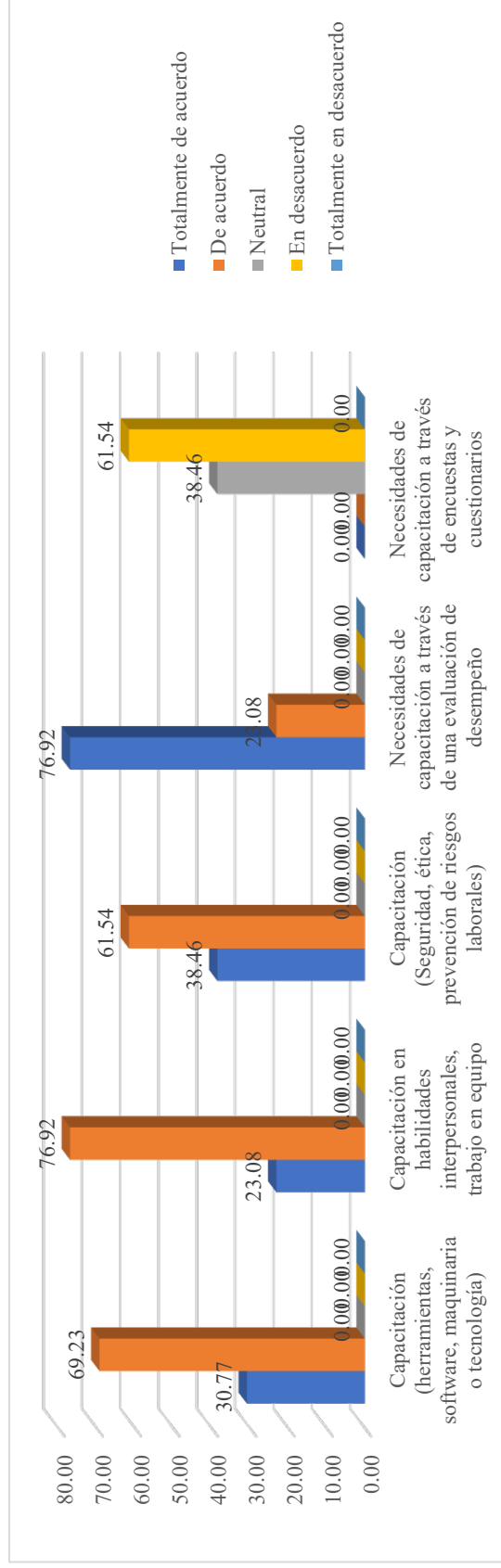
Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Características de las necesidades de capacitación	N	%
Capacitación (herramientas, software, maquinaria o tecnología)		
Totalmente de acuerdo	4	30.77
De acuerdo	9	69.23
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Capacitación en habilidades interpersonales, trabajo en equipo		
Totalmente de acuerdo	3	23.08
De acuerdo	10	76.92
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Capacitación (Seguridad, ética, prevención de riesgos laborales)		
Totalmente de acuerdo	5	38.46
De acuerdo	8	61.54
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Necesidades de capacitación a través de una evaluación de desempeño		
Totalmente de acuerdo	10	76.92
De acuerdo	3	23.08
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Necesidades de capacitación a través de encuestas y cuestionarios		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	5	38.46
En desacuerdo	8	61.54
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Figura 1

Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023.



Nota: Tabla 1

Interpretación:

El 69.23% de los trabajadores están de acuerdo que se debe capacitar en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología, el 76.92% de los trabajadores están de acuerdo que es necesario que capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo, el 61.54% del personal están de acuerdo que es necesario capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros, el 76.92% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que para detectar las necesidades de capacitación se debe someter a una evaluación de desempeño y el 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.

Tabla 2

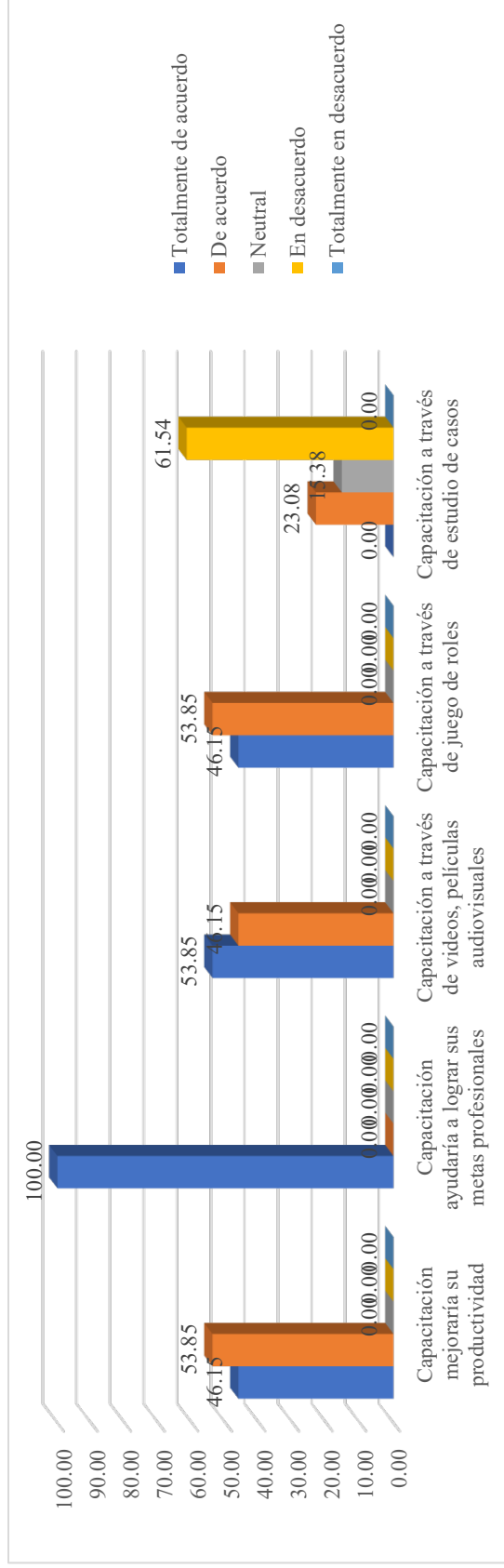
Características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Características de la planificación de la capacitación	N	%
Capacitación mejoraría su productividad		
Totalmente de acuerdo	6	46.15
De acuerdo	7	53.85
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales		
Totalmente de acuerdo	13	100.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Capacitación a través de videos, películas audiovisuales		
Totalmente de acuerdo	7	53.85
De acuerdo	6	46.15
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Capacitación a través de juego de roles		
Totalmente de acuerdo	6	46.15
De acuerdo	7	53.85
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Capacitación a través de estudio de casos		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	3	23.08
Neutral	2	15.38
En desacuerdo	8	61.54
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Figura 2

Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023.



Nota: Tabla 2

Interpretación:

El 53.85% de los trabajadores están de acuerdo que la capacitación mejoraría su productividad, el 100.00% del personal están totalmente de acuerdo que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales, el 53.85% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales, el 53.85% del personal están de acuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a través del juego de roles y el 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos.

Tabla 3

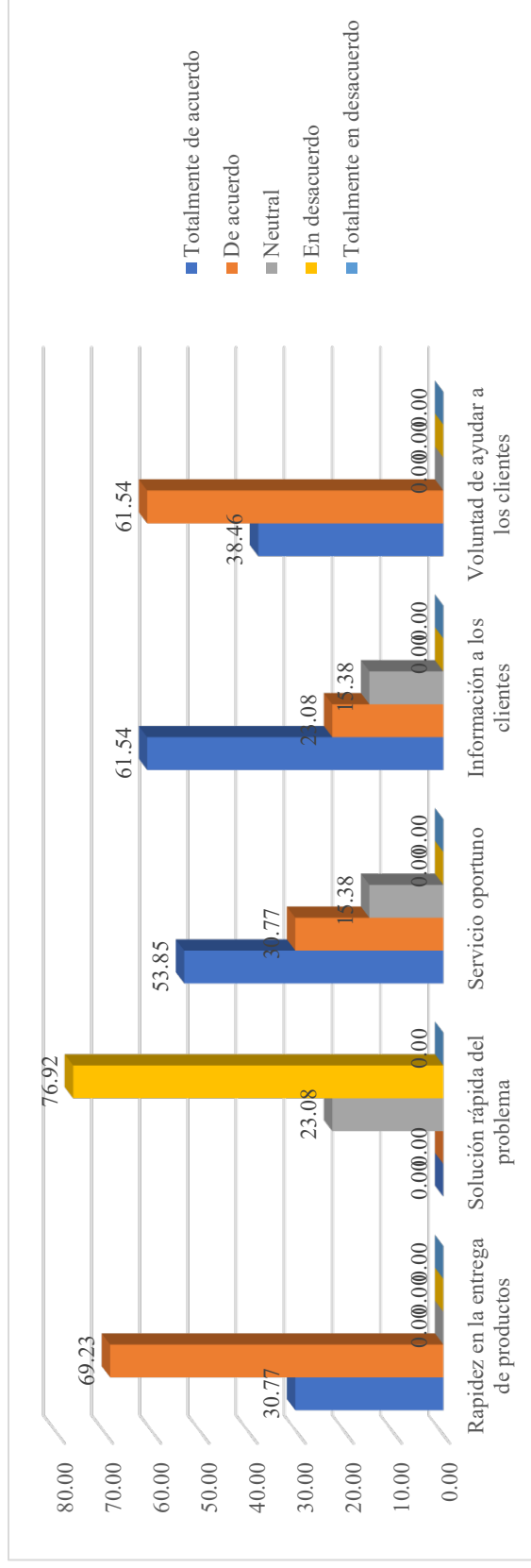
Características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Características de la capacidad de respuesta	N	%
Rapidez en la entrega de productos		
Totalmente de acuerdo	4	30.77
De acuerdo	9	69.23
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Solución rápida del problema		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	3	23.08
En desacuerdo	10	76.92
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Servicio oportuno		
Totalmente de acuerdo	7	53.85
De acuerdo	4	30.77
Neutral	2	15.38
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Información a los clientes		
Totalmente de acuerdo	8	61.54
De acuerdo	3	23.08
Neutral	2	15.38
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Voluntad de ayudar a los clientes		
Totalmente de acuerdo	5	38.46
De acuerdo	8	61.54
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Figura 3

Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023.



Nota: Tabla 3

Interpretación:

El 69.23% del personal están de acuerdo que se entrega el producto de manera rápida, el 76.92% de los trabajadores están en desacuerdo que no solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente, el 53.85% del personal están totalmente de acuerdo que la empresa brinda un servicio oportuno, el 61.54% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio y el 61.54% del personal están de acuerdo que muestran voluntad de ayudar a los clientes.

Tabla 4

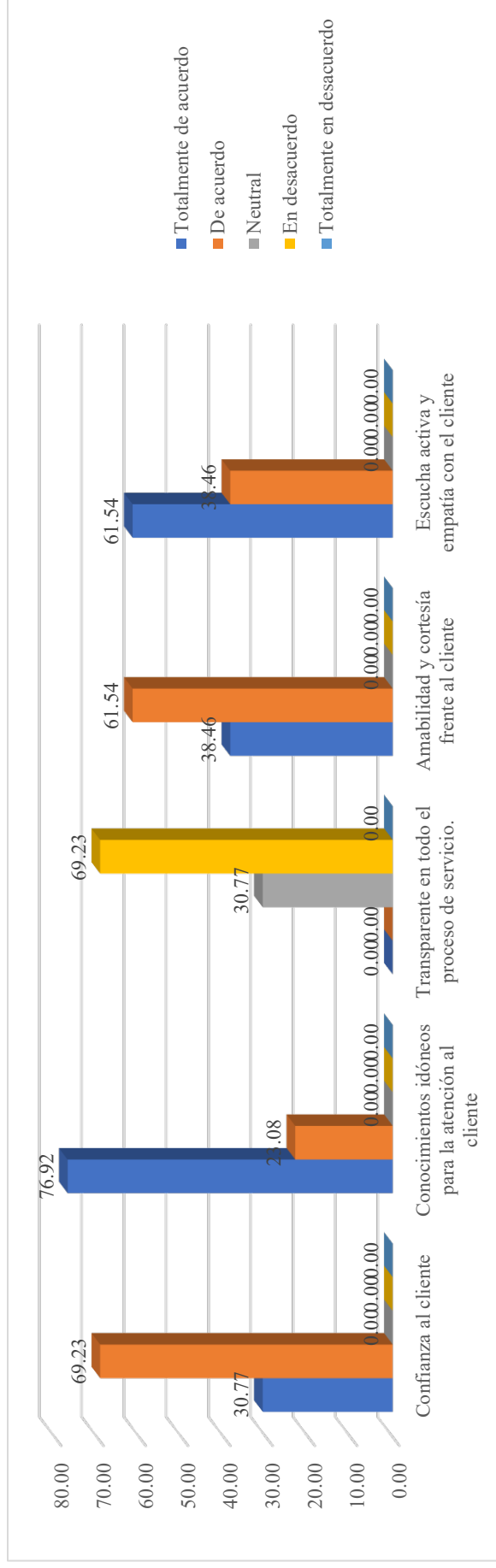
Características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Características de la seguridad	N	%
Confianza al cliente		
Totalmente de acuerdo	4	30.77
De acuerdo	9	69.23
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Conocimientos idóneos para la atención al cliente		
Totalmente de acuerdo	10	76.92
De acuerdo	3	23.08
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Transparente en todo el proceso de servicio.		
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Neutral	4	30.77
En desacuerdo	9	69.23
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Amabilidad y cortesía frente al cliente		
Totalmente de acuerdo	5	38.46
De acuerdo	8	61.54
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00
Escucha activa y empatía con el cliente		
Totalmente de acuerdo	8	61.54
De acuerdo	5	38.46
Neutral	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	13	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Figura 4

Características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023.



Nota: Tabla 4

Interpretación:

El 69.23% de los trabajadores están de acuerdo que infunden confianza al cliente, el 76.92% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente, el 69.23% del personal están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio, el 61.54% están de acuerdo que su comportamiento muestra amabilidad y cortesía frente al cliente y el 61.54% del personal están totalmente de acuerdo que aplica la escucha activa y empatía con el cliente.

Tabla 5

Propuesta de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Capacitación	Técnicas de evaluación	El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	Los trabajadores sienten temor a los resultados que puede arrojar la aplicación del cuestionario debido a que ahí se observarían las necesidades o requerimientos que sienten para mejorar sus habilidades en sus funciones.	El personal al no recibir retroalimentación oportuna, puede repetir errores o desviarse de las metas establecidas sin tener la posibilidad de reorientar el camino. Disminución de la productividad porque el empleado no tiene todas las competencias y las herramientas que necesita para completar sus tareas efectivamente.	Transmitir confianza, las evaluaciones de desempeño deben ser vistas como una oportunidad para mejorar la efectividad del trabajo de las personas; por ende, el gerente debe comunicar su intención positiva y su deseo de ayudar al empleado a crecer y desarrollarse. Para una aplicación correcta de los cuestionarios de evaluación se debería aplicar los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del cuestionario. • Crear un cuestionario sencillo con preguntas concretas. • Otorgar el cuestionario en físico luego del horario laboral. • Entrevista personal con el empleado que obtuvo menos puntuación; para darle a conocer los puntos fuertes y débiles en sus habilidades. 	Gerente/ Personal	s/. 1000.00
	Técnicas de capacitación	El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos.	Los trabajadores consideran que no están preparados para el estudio de casos debido a que consideran que no tiene la suficiente capacidad de análisis para analizar las causas principales de un	La falta de formación para resolver problemas genera conflictos en los empleados de todos los sectores de la empresa. Esto es	Al igual que lo anterior gerente deberá transmitir confianza sobre las ventajas de aplicar la técnica de estudio de casos. El uso de esta técnica está indicado especialmente para diagnosticar y analizar casos hipotéticos de problemas en la empresa. Pasos:	Gerente/ Personal	s/. 1000.00

Atención al cliente	Rapidez de atención	El 76.92% de los trabajadores están en desacuerdo que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	El personal tiene temor a la reacción del cliente si en caso se le informe que su pedido demorará más tiempo de lo prometido.	Insatisfacción del cliente lo cual genera que estos recurran a la competencia además nos estaría reteniendo a nuevos clientes es decir no se	Insatisfacción del cliente lo cual genera que estos recurran a la competencia además nos estaría reteniendo a nuevos clientes es decir no se	problema y buscar acciones de mejora	especialmente cierto entre aquellos trabajadores antiguos y nuevos, ya que, si una persona no sabe cómo realizar sus tareas, habrá numerosos desacuerdos que generarán un clima laboral hostil.	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de caso • Análisis de las causas del problema • Análisis de las consecuencias del problema • Plantear alternativas • Elección de la mejor alternativa 	Gerente/ Personal	s/. 1000.00
Atención al cliente	Transparencia	El 69.23% del personal están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio.	El personal tiene temor a la reacción del cliente si en caso se le informe que su pedido demorará más tiempo de lo prometido.	Insatisfacción del cliente lo cual genera que estos recurran a la competencia además nos estaría reteniendo a nuevos clientes es decir no se	Insatisfacción del cliente lo cual genera que estos recurran a la competencia además nos estaría reteniendo a nuevos clientes es decir no se	problema y buscar acciones de mejora	especialmente cierto entre aquellos trabajadores antiguos y nuevos, ya que, si una persona no sabe cómo realizar sus tareas, habrá numerosos desacuerdos que generarán un clima laboral hostil.	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de caso • Análisis de las causas del problema • Análisis de las consecuencias del problema • Plantear alternativas • Elección de la mejor alternativa 	Gerente/ Personal	s/. 1000.00

						<ul style="list-style-type: none"> • Promover un ambiente de trabajo acogedor, actualizando y manteniendo en buen estado nuestras instalaciones. • La orden del pedido se deberá entregar como máximo en 15 min. • Todo pedido debe ser previamente cancelado por el cliente. • Las ordenes de pedidos aceptadas y aprobadas se visualizan en el área de despacho. • Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a sábado de 17:00 a 22.00 horas 		
				generaría lealtad a la marca.				

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Describir las características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

El 69.23% de los trabajadores están de acuerdo que se debe capacitar en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología, estos resultados se contrastan con el encontrado por Borbor (2019) quién aportó que él 65% de los trabajadores consideran que la empresa si los capacita en tecnologías de información y comunicación para que los trabajadores logren la adaptación al cambio. La mayoría de los trabajadores indicaron que están de acuerdo en que se requiere que se les capacite en temas de tecnología para mejorar su productividad en ese sentido se puede decir que la tecnología es la razón principal por la que los trabajadores de hoy son más productivos que nunca, lo que antes tomaba horas de fabricación ahora toma minutos o incluso menos, los pagos, la comunicación y la colaboración pueden ocurrir en un instante, siempre que se sepa cómo usar las herramientas adecuadas. Por eso, el desarrollo continuo de habilidades técnicas y competencias en ciertas tecnologías es necesario para la supervivencia, el éxito y la estabilidad económica de las empresas, en ese sentido, las organizaciones deben implementar un plan de capacitación para el personal que asegure que sus colaboradores reciban constantemente capacitación en tecnología.

El 76.92% de los trabajadores están de acuerdo que es necesario que capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo. Estos resultados se contrastan con el encontrado por Borbor (2019) quién aportó que él 78% de los trabajadores consideran la empresa Si los ha capacitado para mejorar el trabajo en equipo. La mayoría de los trabajadores consideran que es necesario que los capaciten en habilidades interpersonales y comunicación de esta manera podrán trabajar en un ambiente agradable donde exista cooperación con todos los miembros de la empresa además también se logrará tener más confianza para participar en los procesos internos de la empresa.

El 61.54% del personal están de acuerdo que es necesario capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre

otros. Estos resultados se contrastan con el encontrado por Borbor (2019) quién aportó que él 56% de los trabajadores Indicaron que la empresa sí los capacitó en seguridad y primeros auxilios de esta manera se reducen los accidentes laborales. Los trabajadores consideran que es necesario que se capaciten para aplicar adecuadamente las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales en ese sentido se puede decir que actualmente, las empresas de la mano del área de seguridad y salud en el trabajo, deben implementar un plan de emergencias, el personal debe estar entrenado en primeros auxilios. Por otro lado, las organizaciones deben contar con un registro de la información personal y médica (en el caso que aplique) de cada uno de los colaboradores, esto con el fin de poder actuar adecuadamente en caso de una emergencia.

El 76.92% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que para detectar las necesidades de capacitación se debe someter a una evaluación de desempeño; estos resultados coinciden con lo hallado por De La Cruz (2020) quien evidenció el 58% de los trabajadores indicaron que se evaluaron sus competencias para la capacitación. La mayoría de los trabajadores indicaron que están de acuerdo en que para detectar las necesidades de capacitación tienen que someterse a pruebas de evaluación de desempeño o rendimiento

El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante cuestionarios, estos resultados coinciden con lo hallado por De La Cruz (2020) quien evidenció el 96% de los trabajadores indicaron que se aplicaron cuestionarios para medir su rendimiento. La mayoría de los trabajadores indicaron que están en desacuerdo que se deberían someter a evaluaciones a través de cuestionarios esto se debe a que los colaboradores sienten temor de los posibles resultados de esta evaluación de desempeño por ende exigente deberá transmitir la seguridad y confianza de que los resultados servirán para mejorar las fortalezas de cada uno de ellos y no para perjudicarlos.

Objetivo específico 2: Describir las características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

El 53.85% de los trabajadores están de acuerdo que la capacitación mejoraría su productividad, estos resultados coinciden con lo hallado por De La Cruz (2020) quien evidenció el 75% de los trabajadores indicaron la capacitación ha logrado que ellos mejoren sus habilidades y capacidades en sus respectivas áreas. La mayoría de los trabajadores indicaron que la capacitación sí permitiría mejorar la productividad en sus actividades. Entonces, la capacitación es la respuesta al cómo aumentar la productividad. En líneas generales, la productividad es un índice que mide la cantidad de producción en una unidad de tiempo determinado. Entre mayor pericia tenga un profesional para desarrollar su trabajo, mejores serán sus resultados.

El 100.00% del personal están totalmente de acuerdo que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales, estos resultados coinciden con lo hallado por De La Cruz (2020) quien evidenció el 78% de los trabajadores indicaron que los programas de capacitación permiten su crecimiento profesional y posibilidades de ascender a otros cargos más importantes. Se considera a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo.

El 53.85%% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales, estos resultados coinciden con lo hallado por De La Cruz (2020) quien evidenció el 50% de los trabajadores indicaron la capacitación a través de vídeos o películas les permite estar mejor concentrados y entretenidos en el tema. La mayoría de los trabajadores consideran que la técnica de capacitación a través de vídeos películas promueven a que los cursos de capacitación sean más entretenidos, se puede decir que el impacto dramático de un vídeo bien hecho estimula el pensamiento y la discusión sobre tópicos importantes; las dramatizaciones en video son un modo eficaz para presentar ejemplos relevantes al tema que se está tratando.

El 53.85% del personal están de acuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a través del juego de roles, estos resultados coinciden con lo hallado por De La Cruz (2020) quien evidenció el 86% de los trabajadores indicaron que la empresa aplicó la capacitación a través de la técnica de roles. La mayoría de los trabajadores consideran que la capacitación de juego de roles va a promover una mejor relación interpersonal con sus compañeros por lo tanto decimos que el juego de rol es una técnica de aprendizaje activo en la cual se simula una situación que representa la vida real, los trabajadores pueden aprender conceptos difíciles mediante la simulación de un escenario donde deben aplicar dichos conceptos. El supervisor proporciona la información que necesita cada estudiante sobre los distintos personajes que actúan en la representación. Durante el juego de rol los participantes interactúan entre sí, asumiendo el papel y las perspectivas de los personajes para comprender sus motivaciones, intereses y responsabilidades.

El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos, estos resultados coinciden con lo encontrado por Palomino (2019) quien aportó que el 56% de los colaboradores indicaron que el gerente los capacita a través de estudios de caso. La mayoría de los trabajadores indicaron que no se capacitarían en la técnica de estudio de casos debido a que consideran que no tienen aún la suficiente capacidad de análisis para resolver un problema de la mejor manera; se puede decir que un estudio de caso es un método de aprendizaje acerca de una situación compleja; se basa en el entendimiento comprensivo de dicha situación el cual se obtiene a través de la descripción y análisis de la situación la cual es tomada como un conjunto y dentro de su contexto. La utilidad del método de casos es aproximar al individuo a las condiciones de la vida real, para prepararlo desarrollando talentos latentes de visión, autoridad, comunicación y liderazgo, que los capacite para la confrontación civilizada la comunicación ágil y efectiva, el procesamiento de la información racional y objetiva y la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre.

Objetivo específico 3: Describir las características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

El 69.23% del personal están de acuerdo que se entrega el producto de manera rápida. La mayoría de los trabajadores indicaron que sí entregan el producto de manera rápida, estos resultados coinciden con lo hallado por Montoya (2020) quién aportó que él 73% de los clientes indicaron que el personal les entregó el pedido de manera rápida. Una de las principales claves en el servicio al cliente es la rápida atención. Para dar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Una atención de excelente calidad podría quedar arruinada si se le hace esperar de más al cliente. No hay nada peor para éste que tener que esperar demasiado, ya sea para que lo atiendan, para que le entreguen un producto o para que le brinden un servicio.

El 76.92% de los trabajadores están en desacuerdo que no solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente, estos resultados se contrastan con lo hallado por Montoya (2020) quién aportó que él 85% de los clientes indicaron que el personal resolvió su problema de manera efectiva. Comprender las quejas de los clientes ayuda a las empresas a conocer los intereses y expectativas de los clientes. Además, les ayuda a darse cuenta de la psicología del consumidor, que es esencial para mejorar los productos y servicios. Cualquier problema menor o mayor de los clientes debe cumplirse rápidamente.

El 53.85% del personal están totalmente de acuerdo que la empresa brinda un servicio oportuno, estos resultados coinciden con lo hallado por Montoya (2020) quién aportó que él 62% de los clientes indicaron que el personal les entregó los productos en un tiempo prudente. Otro de los aspectos más importantes de un buen servicio al cliente en el sector logístico son las fechas de entrega. Se trata de uno de los aspectos más fundamentales, puesto que, como ya se ha mencionado, contribuyen a facilitar la vida del cliente de manera considerable. Esto implica que las entregas se hagan en el momento estimado; no después, pero tampoco antes.

El 61.54% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio, estos resultados

coinciden con lo hallado por Montoya (2020) quién aportó que él 73% de los clientes indicaron que el personal brinda una clara información sobre los productos disponibles en la carta. La mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa sí brinda información de los productos y servicios disponibles de la empresa por lo tanto estos quedan satisfechos ya que podrán tomar mejores decisiones para consumir algún producto.

El 61.54% del personal están de acuerdo que muestran voluntad de ayudar a los clientes, estos resultados coinciden con lo hallado por Montoya (2020) quién aportó que él 80% de los clientes indicaron que el personal si tuvo iniciativa e interés por resolver el problema. La mayoría del personal indicaron que si tienen voluntad para ayudar al cliente por ende están demostrando iniciativa e interés por resolver los problemas. En todos los intercambios con los clientes, los agentes tienen que mostrar siempre empatía con sus problemas, cuando los agentes se pueden identificar con los clientes se gana confianza y los clientes tienen más confianza en la voluntad de tu marca en hacer las cosas bien; lo mismo ocurre con la muestra de gratitud; agradecer a los clientes su tiempo, actividades y confianza en la marca es esencial para conseguir su lealtad; poner al cliente primero es la clave de la comunicación positiva en la atención al cliente, viendo cada situación desde la perspectiva del cliente, la empresa puede adoptar un método significativo y efectivo de comunicación satisfactoria.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

El 69.23% de los trabajadores están de acuerdo que infunden confianza al cliente. Estos resultados coinciden con Zamora (2019) quien evidenció que 60% de los clientes consideran que comportamiento de los empleados le transmite confianza. La confianza es fundamental para que el cliente se sienta seguro al realizar una compra. Si el vendedor logra transmitir confianza, el cliente estará más dispuesto a escuchar sus recomendaciones y a adquirir el producto o servicio que se le ofrece. Por otro lado, si el cliente desconfía del vendedor, es probable que no realice la compra o que busque otras opciones en el mercado.

El 76.92% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente. Estos resultados coinciden con Zamora (2019)

quien evidenció que 86% de los clientes consideran que el personal muestra profesionalismo en el servicio. La mayoría de los trabajadores consideran que sí muestran la capacidad y conocimientos suficiente para identificar las necesidades específicas del cliente.

El 69.23% del personal están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio, estos resultados se contrastan con Zamora (2019) quien evidenció que 60% de los clientes consideran que el personal que los atendió fue transparente en todo momento. La transparencia ayuda a crear confianza con los mismos. Desvelar la verdad sobre sus servicios y productos ayuda a crear confianza entre usted y el cliente. Los temores y las sospechas existentes se desvanecen cuando la información está a disposición de los consumidores de forma fácil y gratuita.

El 61.54% están de acuerdo que su comportamiento muestra amabilidad y cortesía frente al cliente. Estos resultados coinciden con Zamora (2019) quien evidenció que el 70% de los clientes consideran que los empleados son siempre amables. La amabilidad es una herramienta poderosa que puede transformar por completo la experiencia del cliente. Cuando tratamos a nuestros clientes con amabilidad y calidez, se sienten valorados y apreciados, lo que crea un vínculo emocional con nuestra marca. Además, brindar una atención al cliente amable puede reducir la tensión en situaciones difíciles y te ayuda a resolver problemas de manera más efectiva.

El 61.54% del personal están totalmente de acuerdo que aplica la escucha activa y empatía con el cliente, estos resultados coinciden con Zamora (2019) quien evidenció que 60% de los clientes consideran que el personal tiene capacidad para escucharlos y entender a sus necesidades. El éxito de cualquier negocio depende en gran medida de su capacidad para satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes. Uno de los aspectos más fundamentales en este proceso es la habilidad de escuchar atentamente a los clientes. Escuchar al cliente de manera efectiva puede marcar la diferencia entre cerrar una venta y perder una oportunidad. Hoy exploraremos la importancia de escuchar al cliente en el proceso de venta y proporcionaremos un paso a paso para llevarlo a cabo de manera efectiva.

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

RUC: 20607418790

Nombre comercial: BROASTER SATIPO E.I.R.L.

Dirección Legal: Jr. Francisco Irazola Nro. 267 (Frente al Parque Satipo), distrito Satipo, provincia Satipo, departamento de Junín.

2. Misión

Brindar al público un servicio de calidad, ofreciendo un buen producto y también dando una excelente atención en un local acorde con las expectativas de nuestros clientes; moderno y acogedor. Constituyéndonos así en una fuente de trabajo atractiva que ayude al sustento de las familia peruana.

3. Visión

Dominar el mercado de venta de pollos a la brasa y adicionales a través de la satisfacción del cliente; llegando a ser la cadena de restaurantes más exitosos en la especialidad de pollos a la brasa, conquistando el mercado nacional e insertándonos a través de nuestras franquicias en el mercado internacional y así posicionarnos entre los mejores a nivel mundial.

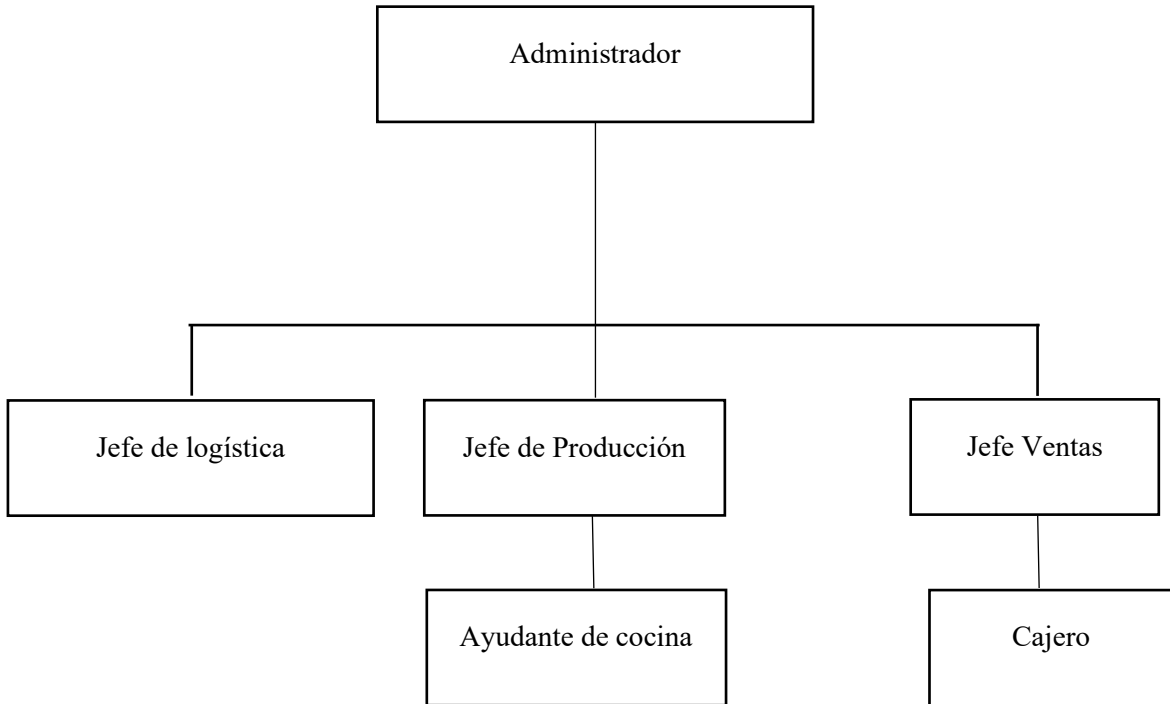
4. Objetivos

- Mejorar en un 20% la Atención al Cliente a través de la capacitación a todos los miembros de la empresa.
- Mejorar en un 20 la productividad del personal a través de la creación de planes de capacitación en base a su competencia.
- Mejorar el desempeño del personal a través de la aplicación de cuestionarios de evaluación.

5. Productos y/o servicios

- Pollo a la brasa
- Servicio delivery.

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Cursos en Mercadeo • Negocios internacionales • 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. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.

Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • 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. • Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística. • Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.
Cargo	Jefe de producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Chef técnico • 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. • Practicante de gastronomía.

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"> • Licenciado en administración • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • 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. • 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
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año • Atención al cliente • Habilidades numéricas • Facilidad de palabra • Actitud de servicio • Proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y darles la bienvenida a los clientes. • Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradores. • Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas. • Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario. • Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía. • Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> Excelente atención al cliente. Diversidad de productos. Ubicación estratégica de la empresa. Cómodas y amplias instalaciones. Fidelidad de la cartera de clientes. Tecnología para ofrecer los productos y servicio al cliente. 	<ol style="list-style-type: none"> Estabilidad política del país. Tasas de interés activas se mantienen. Tasa de desempleo con tendencia decreciente. Tecnología que beneficia a las empresas. Bajo poder de negociación de los clientes. La empresa cuenta con varios proveedores de productos e insumos. 	<ol style="list-style-type: none"> La balanza comercial registra un déficit. Leyes gubernamentales que no benefician a las empresas. Incremento del riesgo país en los últimos años. Barreras de entrada bajas para nuevos competidores. Existencia de competencia con reconocimiento en el mercado. El ingreso de productos sustitutos es alto
<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> Falta de una misión y visión en la empresa. Deficiente capacitación al personal de la empresa. Escasa publicidad de los productos. Falta de un plan de promociones para los clientes. No existe una apropiada presentación en la venta de los productos. Desconocimiento de los objetivos de la empresa. 	<p>F – O</p> <p>F3 – O5: Contar con una ubicación estratégica con el afán de que no influya el poder de negociación de los clientes.</p> <p>F2 – O6: Mantener varios proveedores de productos e insumos y así seguir ofreciendo una diversidad de productos.</p>	<p>F – A</p> <p>F4 – A4: Potenciar las cómodas y amplias instalaciones que cuenta el local, ante el fácil ingreso de nuevos competidores.</p> <p>F6 – A6: Innovar en tecnología para ofrecer productos y servicios de calidad y de esta manera hacer frente al aumento de productos sustitutos en el mercado</p>
	<p>D – O</p> <p>D1 – O4: Diseñar la filosofía empresarial con la finalidad de mejorar la imagen corporativa de la empresa, utilizando las herramientas tecnológicas en beneficio de la misma.</p> <p>D2 – O5: Elaborar un plan de capacitación para el personal de la empresa y brindar un excelente servicio al cliente.</p>	<p>D – A</p> <p>D3, D4 – A5: Realizar campañas de publicidad para dar a conocer los productos y promociones en la ciudad de Loja, con el fin de proteger a la empresa contra la existencia de competencia con reconocimiento en el mercado.</p> <p>D5 – A5: Mejorar la presentación de la venta de los productos, y así desarrollar estrategias para hacer frente a la competencia.</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Técnicas de evaluación	El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	Los trabajadores sienten temor a los resultados que puede arrojar la aplicación del cuestionario debido a que ahí se observarán las necesidades o requerimientos que sienten para mejorar sus habilidades en sus funciones.	El personal al no recibir retroalimentación oportuna, puede repetir errores o desviarse de las metas establecidas sin tener la posibilidad de reorientar el camino. Disminución de la productividad porque el empleado no tiene todas las competencias y las herramientas que necesita para completar sus tareas efectivamente.
Técnicas de capacitación	El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos.	Los trabajadores consideran que no están preparados para el estudio de casos debido a que consideran que no tiene la suficiente capacidad de análisis para analizar las causas principales de un problema y buscar acciones de mejora	La falta de formación para resolver problemas genera conflictos en los empleados de todos los sectores de la empresa. Esto es especialmente cierto entre aquellos trabajadores antiguos y nuevos, ya que, si una persona no sabe cómo realizar sus tareas, habrá numerosos desacuerdos que generarán un clima laboral hostil.
Rapidez de atención	El 76.92% de los trabajadores están en desacuerdo que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	Los trabajadores desconocen de los procesos efectivos para dar una solución rápida al cliente.	Desprestigio de la marca porque el cliente no recomendaría a la empresa, sino que optaría por generar comentarios negativos a otras personas.

Transparencia	El 69.23% del personal están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio.	El personal tiene temor a la reacción del cliente si en caso se le informe que su pedido demorará más tiempo de lo prometido.	Insatisfacción del cliente lo cual genera que estos recurran a la competencia además nos estaría reteniendo a nuevos clientes es decir no se generaría lealtad a la marca.
---------------	--	---	--

9. Problemas

Problema	Causa
El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	Los trabajadores sienten temor a los resultados que puede arrojar la aplicación del cuestionario debido a que ahí se observarán las necesidades o requerimientos que sienten para mejorar sus habilidades en sus funciones.
El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos.	Los trabajadores consideran que no están preparados para el estudio de casos debido a que consideran que no tiene la suficiente capacidad de análisis para analizar las causas principales de un problema y buscar acciones de mejora
El 76.92% de los trabajadores están en desacuerdo que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	Los trabajadores desconocen de los procesos efectivos para dar una solución rápida al cliente.
El 69.23% del personal están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio.	El personal tiene temor a la reacción del cliente si en caso se le informe que su pedido demorará más tiempo de lo prometido.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Técnicas de evaluación	El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	<p>Transmitir confianza, las evaluaciones de desempeño deben ser vistas como una oportunidad para mejorar la efectividad del trabajo de las personas; por ende, el gerente debe comunicar su intención positiva y su deseo de ayudar al empleado a crecer y desarrollarse.</p> <p>Para una aplicación correcta de los cuestionarios de evaluación se debería aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del cuestionario.

		<ul style="list-style-type: none"> • Crear un cuestionario sencillo con preguntas concretas. • Otorgar el cuestionario en físico luego del horario laboral. • Entrevista personal con el empleado que obtuvo menos puntuación; para darle a conocer los puntos fuertes y débiles en sus habilidades.
Técnicas de capacitación	El 61.54% de los trabajadores están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos.	<p>Al igual que lo anterior gerente deberá transmitir confianza sobre las ventajas de aplicar la técnica de estudio de casos. El uso de esta técnica está indicado especialmente para diagnosticar y analizar casos hipotéticos de problemas en la empresa.</p> <p>Pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elección de caso • Análisis de las causas del problema • Análisis de las consecuencias del problema • Plantear alternativas • Elección de la mejor alternativa
Rapidez de atención	El 76.92% de los trabajadores están en desacuerdo que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	<p>El personal debe ser empático con el cliente mostrando interés para resolver el problema o queja de manera efectiva.</p> <p>Pasos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa al cliente • Pedir disculpas • Realizar preguntas detalladas • Involucrar a las partes del conflicto • Dar una solución rápida • Registrar el problema • Seguimiento al cliente (Encuesta)
Transparencia	El 69.23% del personal están en desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio.	<p>Crear políticas de servicio al cliente En este sentido se deberá aplicar las siguientes políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades de las partes interesadas, prestando un servicio oportuno, confiable y de valor agregado.

		<ul style="list-style-type: none">• Promover un ambiente de trabajo acogedor, actualizando y manteniendo en buen estado nuestras instalaciones.• La orden del pedido se deberá entrega como máximo en 15 min.• Todo pedido debe ser previamente cancelado por el cliente.• Las ordenes de pedidos aceptadas y aprobadas se visualizan en el área de despacho.• Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a sábado de 17:00 a 22.00 horas
--	--	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Transmitir confianza, las evaluaciones de desempeño deben ser vistas como una oportunidad para mejorar la efectividad del trabajo de las personas; por ende, el gerente debe comunicar su intención positiva y su deseo de ayudar al empleado a crecer y desarrollarse. Para una aplicación correcta de los cuestionarios de evaluación se debería aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del cuestionario. • Crear un cuestionario sencillo con preguntas concretas. • Otorgar el cuestionario en físico luego del horario laboral. • Entrevista personal con el empleado que obtuvo menos puntuación; para darle a conocer los puntos fuertes y débiles en sus habilidades. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>Al igual que lo anterior gerente deberá transmitir confianza sobre las ventajas de aplicar la técnica de estudio de casos. El uso de esta técnica está indicado especialmente para diagnosticar y analizar casos hipotéticos de problemas en la empresa.</p> <p>Pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elección de caso • Análisis de las causas del problema • Análisis de las consecuencias del problema • Platear alternativas • Elección de la mejor alternativa 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días
<p>El personal debe ser empático con el cliente mostrando interés para resolver el problema o queja de manera efectiva.</p> <p>Pasos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa al cliente • Pedir disculpas 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores.	15 días

<ul style="list-style-type: none"> • Realizar preguntas detalladas • Involucrar a las partes del conflicto • Dar una solución rápida • Registrar el problema • Seguimiento al cliente (Encuesta) 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores, cuestionario.	15 días
<p>Crear políticas de servicio al cliente En este sentido se deberá aplicar las siguientes políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades de las partes interesadas, prestando un servicio oportuno, confiable y de valor agregado. • Promover un ambiente de trabajo acogedor, actualizando y manteniendo en buen estado nuestras instalaciones. • La orden del pedido se deberá entrega como máximo en 15 min. • Todo pedido debe ser previamente cancelado por el cliente. • Las ordenes de pedidos aceptadas y aprobadas se visualizan en el área de despacho. • Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a sábado de 17:00 a 22.00 horas 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores, tabla de apuntes.	30 días
<p>Transmitir confianza, las evaluaciones de desempeño deben ser vistas como una oportunidad para mejorar la efectividad del trabajo de las personas; por ende, el gerente debe comunicar su intención positiva y su deseo de ayudar al empleado a crecer y desarrollarse. Para una aplicación correcta de los cuestionarios de evaluación se debería aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del cuestionario. • Crear un cuestionario sencillo con preguntas concretas. • Otorgar el cuestionario en físico luego del horario laboral. <p>Entrevista personal con el empleado que obtuvo menos puntuación; para darle a conocer los puntos fuertes y débiles en sus habilidades.</p>				

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>Transmitir confianza, las evaluaciones de desempeño deben ser vistas como una oportunidad para mejorar la efectividad del trabajo de las personas; por ende, el gerente debe comunicar su intención positiva y su deseo de ayudar al empleado a crecer y desarrollarse.</p> <p>Para una aplicación correcta de los cuestionarios de evaluación se debería aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del cuestionario. • Crear un cuestionario sencillo con preguntas concretas. • Otorgar el cuestionario en físico luego del horario laboral. • Entrevista personal con el empleado que obtuvo menos puntuación; para darle a conocer los puntos fuertes y débiles en sus habilidades. 	01-02-24	15-02-24																								
2	<p>Al igual que lo anterior gerente deberá transmitir confianza sobre las ventajas de aplicar la técnica de estudio de casos.</p> <p>El uso de esta técnica está indicado especialmente para diagnosticar y analizar casos hipotéticos de problemas en la empresa.</p> <p>Pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elección de caso • Análisis de las causas del problema • Análisis de las consecuencias del problema • Platear alternativas 	16-02-24	28-02-24																								

	<ul style="list-style-type: none"> Elección de la mejor alternativa 																			
3	<ul style="list-style-type: none"> El personal debe ser empático con el cliente mostrando interés para resolver el problema o queja de manera efectiva. Pasos <ul style="list-style-type: none"> Escucha activa al cliente Pedir disculpas Realizar preguntas detalladas Involucrar a las partes del conflicto Dar una solución rápida Registrar el problema Seguimiento al cliente (Encuesta) 	01-03-24	15-03-24																	
4	<p>Crear políticas de servicio al cliente En este sentido se deberá aplicar las siguientes políticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacer las necesidades de las partes interesadas, prestando un servicio oportuno, confiable y de valor agregado. Promover un ambiente de trabajo acogedor, actualizando y manteniendo en buen estado nuestras instalaciones. La orden del pedido se deberá entrega como máximo en 15 min. Todo pedido debe ser previamente cancelado por el cliente. Las ordenes de pedidos aceptadas y aprobadas se visualizan en el área de despacho. Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a sábado de 17:00 a 22.00 horas 	16-03-24	31-03-24																	

5	<p>Transmitir confianza, las evaluaciones de desempeño deben ser vistas como una oportunidad para mejorar la efectividad del trabajo de las personas; por ende, el gerente debe comunicar su intención positiva y su deseo de ayudar al empleado a crecer y desarrollarse.</p> <p>Para una aplicación correcta de los cuestionarios de evaluación se debería aplicar los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del cuestionario. • Crear un cuestionario sencillo con preguntas concretas. • Otorgar el cuestionario en físico luego del horario laboral. • Entrevista personal con el empleado que obtuvo menos puntuación; para darle a conocer los puntos fuertes y débiles en sus habilidades. 	01-04-24	15-04-24					x	x	x
---	---	----------	----------	--	--	--	--	---	---	---

VI. CONCLUSIONES

Se determinaron las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, de esta manera se pudo analizar los aspectos más relevantes de las variables en estudio por lo tanto se encontraron distintos problemas en las dimensiones lo cual es ayudaron a crear acciones de mejora que permitan analizar los puestos antes de elegir un tema de capacitación; a su vez se buscó mejorar la capacidad de respuesta y seguridad del cliente para que ellos puedan calificar a la pollería como una empresa que si cumple lo que promete.

Los trabajadores están de acuerdo que se debe capacitar en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología, están de acuerdo que es necesario que capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo, están de acuerdo que es necesario capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros, están totalmente de acuerdo que para detectar las necesidades de capacitación se debe someter a una evaluación de desempeño y están en desacuerdo que para detectar las necesidades de capacitación no se deberían someter a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.

Los trabajadores están de acuerdo que la capacitación mejoraría su productividad, están totalmente de acuerdo que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales, están totalmente de acuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales, están de acuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a través del juego de roles y están en desacuerdo que la técnica de capacitación más idónea sería a el estudio de casos.

El personal están de acuerdo que se entrega el producto de manera rápida, están en desacuerdo que no solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente, están totalmente de acuerdo que la empresa brinda un servicio oportuno, están totalmente de acuerdo que la empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio y están de acuerdo que muestran voluntad de ayudar a los clientes.

Los trabajadores están de acuerdo que infunden confianza al cliente, están totalmente de acuerdo que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente, están en

desacuerdo que es transparente en todo el proceso de servicio, están de acuerdo que su comportamiento muestra amabilidad y cortesía frente al cliente y están totalmente de acuerdo que aplica la escucha activa y empatía con el cliente.

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.

VII. RECOMENDACIONES

Medir el desempeño del personal, ya que las evaluaciones de desempeño pueden ayudar a establecer nuevas metas para la empresa. Podrá determinar las métricas importantes del negocio. Por ejemplo, si la evaluación del desempeño a los empleados muestra que muchos de ellos no se están desarrollando según las expectativas, puede comenzar a trabajar en su mejoría y encontrar otras formas de motivarlos para que lo hagan mejor.

Capacitar al personal a través de la técnica de estudio de casos, ya que es una metodología usada para acercar al empleado a una situación de toma de decisiones empresariales y de negocios, de esta manera se podrán analizar problemas u oportunidades que requerían de una tomar de decisiones acertadas, para generar bienestar a la empresa traducida en ganancias.

Diseñar un manual para mejorar la gestión de quejas y reclamos; en primer lugar, el cliente pueda registrar una queja, la empresa debe poner a su disposición un medio por el que pueda dar feedback fácilmente: puede tratarse de una línea telefónica de atención al cliente, de un chat o de una dirección de correo electrónico, pero también de un formulario o de una dirección de correo postal. Estas posibilidades deben quedar indicadas siempre explícitamente por parte de la empresa para estimular el envío de reclamaciones.

Crear políticas de atención al cliente, esto permitirá a los empleados saber qué se espera de ellos cuando brindan un servicio a los clientes, por ende, definir estas pautas es clave porque la experiencia del cliente es un criterio fundamental para competir en el mercado, también ayuda a marcar límites en el espacio de trabajo y permite sostener los valores en la práctica.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvares, E. (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, Colombia]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3451315?show=full>
- Arias, E. (2021). *Investigación descriptiva.* <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Bengochea, (2023). *Atención al cliente: definición, tipos y factores clave.* <https://outvio.com/es/blog/servicio-atencion-cliente/>
- Barquera (2021). *La importancia de realizar un acertado Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC).* <https://idesaa.edu.mx/blog/la-importancia-de-realizar-un-acertado-diagnostico-de-necesidades-de-capacitacion/>
- Carranza (2023). *Identifica necesidades de capacitación en empresas de +1000 colaboradores.* <https://www.crehana.com/blog/transformacion-cultural/necesidades-capacitacion/>
- Centre for Economic and Business Research. (2023). *Para 2023 se prevé una ralentización en el crecimiento de las pymes.* <https://www.itreseller.es/pyme/2023/01/para-2023-se-preve-una-ralentizacion-en-el-crecimiento-de-las-pymes>
- De La Cruz, R. (2020). *Capacitación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes turísticos: Caso Restaurant El Nino del barrio Magdalena, distrito de Ayacucho, 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17316>
- Departamento Administrativo de Estadísticas (DANE). (2021). *DANE: el 78 % del empleo en Colombia es generado por las mipymes.* <https://www.infobae.com/america/colombia/2022/06/27/dane-el-78-del-empleo-en-colombia-es-generado-por-las-mipymes/>
- Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG). (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2021.* <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>

- Flores (2019). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios del hospital Carlos Monje Medrano de la Ciudad De Juliaca. *Rev. Investigación Científica*, 3(1).<https://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/54>
- Frigo (2021). *Qué es la capacitación y para que le sirve a USTED*. <https://es.linkedin.com/pulse/que-es-la-capacitacion-y-para-le-sirve-usted-frigo->
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Madriz, (2019). *Metodología de la investigación. actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable*. Ecuador: Editorial CIDE. <https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/75/1/Metodologia%20de%20la%20Investigacion.pdf>
- Merino, R. (2021). *Propuesta de mejora en atención al cliente, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, del distrito de Satipo, Junin 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26768>
- Morales (2022). *Servicio amigable: importancia de contar con buenos agentes*. <https://www.agenciaeplus.com.br/es/atendimento-amigavel-qual-a-importancia-disso-no-e-commerce/>
- Mego Núñez, O., & Mego Ramírez, M. D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú-2019. *Zhoecoen*, 13(1), 57–69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Borbor, J. (2019). *Capacitación laboral y competitividad de las microempresas del sector manufacturero del cantón guayaquil, período 2019-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4462>

- Montoya, E. (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/handle/10906/87455
- Núñez, E. (2020). *Plan institucional de capacitación 2020*. http://www.saludcapital.gov.co/Planes_Estrateg_Inst/2020/Institucionales/Plan_Inst_Capacitacion_2020.pdf
- Ortiz (2021). *Importancia de la velocidad del servicio de atención al cliente*. <https://juandeamberes.com/importancia-de-la-velocidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>
- Peiró, a. (2020). *Servicio al cliente*. <https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-atencion-al-cliente.html>
- Palomino, C (2019). *Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Satipo – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21071>
- Reglamento de integridad científica en la investigación Versión 001. (2023). Aprobado por el consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023. https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from_action=save
- Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M., & Cruz-Tarrillo, J. J. . (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Reategui, M. (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>
- Seminario-Unzueta, R., Quiñones-Quiñones, J., & Pillaca-Pillaca, R. (2020). Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de Lima,

2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120–126.
<https://doi.org/10.21679/arc.v7i2.154>

Sánchez, G. (2021). *Propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Satipo, Junin 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25307?show=full>

Sistema Nacional de Mipymes. (2022). *Sistema nacional de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas plan de acción 2019*.
<https://www.mipymes.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=3f14a74b-1af4-48f0-b774-b5b337eaade6>

Zamora, Y. (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://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a3c6a5ab3a12a6f9374bbf74c1790ea9

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L., EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuáles son las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son las características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023? ¿Cuáles son las características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023? ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023? ¿Cuáles son las características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023? ¿Cuáles es la propuesta de un plan de mejora de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023</p>	<p>Objetivo general: Determinar las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de las necesidades de capacitación de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023. Describir las características de la planificación de la capacitación de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023. Describir las características de la capacidad de respuesta de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023. Describir las características de la seguridad de los trabajadores de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L., en la Provincia de Satipo, año 2023.</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo.</p>	<p>Variable Capacitación Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de capacitación • Planificación de la capacitación. <p>Variable Atención al cliente Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta. • Seguridad. 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 13 trabajadores</p> <p>Muestra: 13 trabajadores.</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>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
- Neutral : 3
- En desacuerdo : 2
- Totalmente en desacuerdo : 1

Dimensión 1: Necesidades de capacitación	1	2	3	4	5
1. Considera necesario que debe capacitarse en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología.					
2. Considera necesario que debe capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo.					
3. Considera necesario que debe capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros.					
4. Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación de desempeño.					
5. Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.					
Dimensión 2: Planificación de la capacitación					
6. Considera que la capacitación mejoraría su productividad					
7. Considera que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales					
8. Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales.					
9. Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través la simulación de condiciones reales.					
10. Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de estudio de casos.					


Respecto a la variable: Atención al cliente

Escala:

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

Dimensión 1: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11. Considera usted que entrega el producto de manera rápida.					
12. Considera usted que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.					
13. Considera que la empresa brinda un servicio oportuno.					
14. La empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio					
15. Los colaboradores muestran voluntad de ayudar a los clientes					
Dimensión 2: Seguridad					
16. Considera usted que infunden confianza al cliente.					
17. Considera usted que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente					
18. Considera usted que es transparente en todo el proceso de servicio.					
19. Considera usted que se comportan con amabilidad y cortesía frente al cliente					
20. Usted aplica la escucha activa y empatía con el cliente.					

Anexo 03. Validez del instrumento

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido N° DNI: 70117561 Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <u> X </u> Doctorado <u> </u> Especialidad: Gestión publica Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023. Autor(es): ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS Programa Académico: Administración	
 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: ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS 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 “CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 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



ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS
DNI: 71513223

Formato de Ficha de Validación

<p align="center">FICHA DE VALIDACIÓN TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L., EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023</p>								
	Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Dimensión 1: Necesidades de capacitación Considera necesario que debe capacitarse en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología.	x		x		x		
2	Considera necesario que debe capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo.	x		x		x		
3	Considera necesario que debe capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros.	x		x		x		
4	Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación de desempeño.	x		x		x		
5	Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	x		x		x		
	Dimensión 2: Planificación de la capacitación							

1	Considera que la capacitación mejoraría su productividad	x		x		x	
2	Considera que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales	x		x		x	
3	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales.	x		x		x	
4	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través la simulación de condiciones reales.	x		x		x	
5	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de estudio de casos.	x		x		x	
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación						
	Variable 2: Atención al cliente						
1	Dimensión 1: Capacidad de respuesta	x		x		x	
2	Considera usted entrega el producto de manera rápida.	x		x		x	
3	Considera usted que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	x		x		x	
4	Considera que la empresa brinda un servicio oportuno.	x		x		x	

5	La empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio	x		x		x	
	Los colaboradores muestran voluntad de ayudar a los clientes						
	Dimensión 2: Seguridad						
1	Considera usted que infunden confianza al cliente.	x		x		x	
2	Considera usted que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente	x		x		x	
3	Considera usted que muestra preocupación por conocer las necesidades e intereses de los clientes	x		x		x	
4	Considera usted que se comportan con amabilidad y cortesía	x		x		x	
5	Considera usted que responden de manera idónea a las preguntas de los clientes.	x		x		x	

Recomendaciones:

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

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

DNI: 70117561



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:

CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023.

Autor(es):

ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS

Programa Académico:

Administración



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI Nº 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Avila Crespin 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: ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS 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 “CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 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



ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS
DNI: 71513223

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN							
TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L., EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023							
	Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación						Observaciones
1	Considera necesario que debe capacitarse en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología.	x		x		x	
2	Considera necesario que debe capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo.	x		x		x	
3	Considera necesario que debe capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros.	x		x		x	
4	Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación de desempeño.	x		x		x	
5	Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	x		x		x	
	Dimensión 2: Planificación de la capacitación						

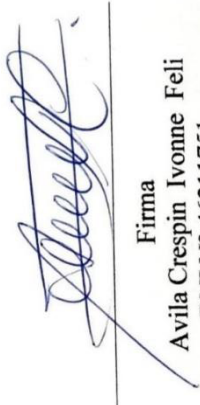
1	Considera que la capacitación mejoraría su productividad	x		x		x	
2	Considera que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales	x		x		x	
3	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales.	x		x		x	
4	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través la simulación de condiciones reales.	x		x		x	
5	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de estudio de casos.	x		x		x	
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación						
	Variable 2: Atención al cliente						
1	Dimensión 1: Capacidad de respuesta	x		x		x	
2	Considera usted entrega el producto de manera rápida.	x		x		x	
3	Considera usted que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	x		x		x	
4	Considera que la empresa brinda un servicio oportuno.	x		x		x	

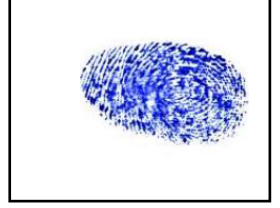
5	La empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio	x		x		x	
	Los colaboradores muestran voluntad de ayudar a los clientes						
	Dimensión 2: Seguridad						
1	Considera usted que infunden confianza al cliente.	x		x		x	
2	Considera usted que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente	x		x		x	
3	Considera usted que muestra preocupación por conocer las necesidades e intereses de los clientes	x		x		x	
4	Considera usted que se comportan con amabilidad y cortesía	x		x		x	
5	Considera usted que responden de manera idónea a las preguntas de los clientes.	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespin Ivonne Feli DNI: 46211751


 Firma
 Avila Crespin 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 x

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023.

Autor(es):

ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS

Programa Académico:

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA 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: ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS 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 “CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 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



ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS
DNI: 71513223

Formato de Ficha de Validación

<p align="center">FICHA DE VALIDACIÓN TÍTULO: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L., EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023</p>								
	Variable 1: Capacitación	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	Dimensión 1: Necesidades de capacitación Considera necesario que debe capacitarse en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología.	x		x		x		
2	Considera necesario que debe capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, trabajo en equipo.	x		x		x		
3	Considera necesario que debe capacitarse en cumplimiento normativo: Seguridad en el trabajo, ética profesional, prevención de riesgos laborales, entre otros.	x		x		x		
4	Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación de desempeño.	x		x		x		
5	Para detectar las necesidades de capacitación se sometería a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	x		x		x		
	Dimensión 2: Planificación de la capacitación							

1	Considera que la capacitación mejoraría su productividad	x		x		x		
2	Considera que la capacitación ayudaría a lograr sus metas profesionales	x		x		x		
3	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de videos, películas audiovisuales.	x		x		x		
4	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través la simulación de condiciones reales.	x		x		x		
5	Considera que la técnica de capacitación más idónea sería a través de estudio de casos.	x		x		x		
	Dimensión 1: Necesidades de capacitación							
	Variable 2: Atención al cliente							
1	Dimensión 1: Capacidad de respuesta	x		x		x		
2	Considera usted entrega el producto de manera rápida.	x		x		x		
3	Considera usted que solucionaron de manera rápida algún problema presentado por el cliente.	x		x		x		
4	Considera que la empresa brinda un servicio oportuno.	x		x		x		
5	La empresa brinda suficiente información a los clientes hasta la conclusión de su servicio	x		x		x		

	Los colaboradores muestran voluntad de ayudar a los clientes								
	Dimensión 2: Seguridad								
1	Considera usted que infunden confianza al cliente.	x	x					x	
2	Considera usted que cuentan con los conocimientos idóneos para la atención al cliente	x	x					x	
3	Considera usted que muestra preocupación por conocer las necesidades e intereses de los clientes	x	x					x	
4	Considera usted que se comportan con amabilidad y cortesía	x	x					x	
5	Considera usted que responden de manera idónea a las preguntas de los clientes.	x	x					x	

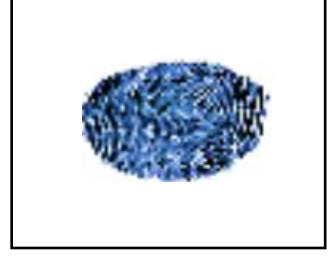
Recomendaciones:

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 MICAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L., EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023

No	CAPACITACIÓN										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	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
10	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

VARIANZA POBLACIONAL	3.79	3.79	1.30	1.78	0.00	1.30	1.78	0.00	1.30	1.78	94.67
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

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

$K =$	10 ítem
$K/(K-1) =$	1.111
$\sum_{i=1}^k S_i^2 =$	16.80
$S_i^2 =$	94.67
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	5	5	3	1	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	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
11	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
12	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

VARIANZA POBLACIONAL	0.25	0.25	0.25	0.83	0.83	0.25	0.25	0.83	2.38	3.48	61.92
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

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

$K =$	10 ítem
$K/(K-1) =$	1.111
$\sum_{i=1}^k S_i^2 =$	9.59
$S_i^2 =$	61.92
ALFA =	0.939

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: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023.

Y es dirigido por ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la capacitación para la atención al cliente de la pollería Broaster Satipo E.I.R.L, en la Provincia de Satipo, año 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 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 los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo the_yardasx2@hotmail.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: VICTOR RAUL RAMIREZ REYES

Fecha: 30/10/2023

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

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 30 de noviembre 2023

CARTA N° 00184-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

VICTOR RAUL RAMIREZ REYES
POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L

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 CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023 que involucra la recolección de información/datos en la POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, a cargo del investigador ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS, con DNI N° 71513223, cuyo asesor es el/la docente CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS.

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

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Satipo, 15 de noviembre del 2023

Yo, VICTOR RAUL RAMIREZ REYES; gerente general de la empresa BROASTER SATIPO E.I.R.L, identificado con DNI: 67634762; he revisado la finalidad de la investigación; por consiguiente, autorizo al bachiller ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS, identificado (a) con DNI: 71513223, a recopilar información pertinente para la realización de su estudio titulado: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023

Atentamente:



Gerente de la empresa

Anexo 07. Evidencias de ejecución (Base de datos; declaración jurada)

		CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L. EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023												
		VARIABLE 1: CAPACITACIÓN												
ENCUESTADO		DATOS GENERALES											P10	
		Nombre y Apellidos	Fecha	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
2	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
3	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
4	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
5	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
6	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
7	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
8	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
9	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
10	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
11	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
12	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
13	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	

ITEMS

Discreción 1: Necesidades de capacitación	VALORES
Considera necesario que debe capacitarse en el uso de herramientas, software, maquinaria o tecnología.	5
Considera necesario que debe capacitarse en habilidades interpersonales y de comunicación, incluso en equipos.	5
Considera necesario que debe capacitarse en cumplimiento de normas y procedimientos, así como en procedimientos de respuesta a emergencias, entre otros.	4
Para detectar las necesidades de capacitación se sometió a una evaluación de desempeño.	3
Para detectar las necesidades de capacitación se sometió a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	2
Para detectar las necesidades de capacitación se sometió a una evaluación mediante encuestas y cuestionarios.	1

ESCALA	VALORES
TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
NEUTRAL	3
EN DESACUERDO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

		CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L. EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023												
		VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE												
ENCUESTADO		DATOS GENERALES											P10	
		Nombre y Apellidos	Fecha	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
2	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
3	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
4	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
5	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
6	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
7	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
8	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
9	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
10	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
11	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
12	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	
13	Avustino		13/11/2023	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	

ESCALA	VALORES
TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
NEUTRAL	3
EN DESACUERDO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ASTUCURI PALIAN, FRANK MARCOS, identificado (a) con DNI: 71513223, con domicilio real: Pista Principal Satipo a Mazamari Km. 18, Distrito Mazamari, Provincia Satipo, departamento de Junín.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 3011131023 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: CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA POLLERÍA BROASTER SATIPO E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE SATIPO, AÑO 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 08 de diciembre del 2023



Firma del estudiante/bachiller



Huella Digital

DNI: 71513223