

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA  
SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA  
DEL DISTRITO DE CURA MORI, PIURA**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**Br. Miriam Maribel Pasache Espinoza  
ORCID: 0000-0003-0681-4841**

**ASESOR:**

**Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García  
ORCID: 0000-0002-8619-0321  
<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
Marketing y Ventas**

**TRUJILLO – PERÚ  
2022**

# CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI, PIURA

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to indoamerica</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>www.malcolmread.co.uk</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Aliat Universidades</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dr. Luis Orlando Miranda Díaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**


Secretaria General

VISTO DEL JURADO



---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
**Presidente**



---

**Mg. Reyes Castañeda Pedro Efigenio**  
**Secretario**



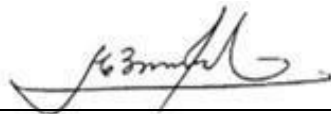
---

**Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio**  
**Vocal - Asesor**

## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo, Mg. BOCANEGRA GARCÍA MIGUEL ANGEL REYNERIO, con DNI N° 16459970, como asesor del trabajo de investigación “CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI, PIURA” desarrollado por la bachiller PASACHE ESPINOZA MIRIAM MARIBEL con DNI N° 73677469, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

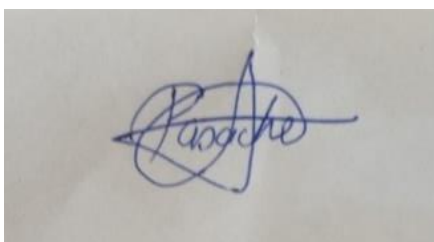
**Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio**  
Asesor

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, MIRIAM MARIBEL PASACHE ESPINOZA con DNI 73677469, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de ciencias administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI, PIURA, el cual consta de un total de 151 páginas, en las que se incluye 33 tablas y 33 Figuras, más un total de 38 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



Autora: Miriam Maribel Pasache Espinoza  
DNI: 73677469



## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 14 días del mes de octubre del 2022, siendo las 11:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_  
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: PASACHE ESPINOZA MIRIAM MARIBEL  
(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:  
CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI, PIURA.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

MAYORIA

(Aprobado o desaprobado (\*\*))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de CATORCE 14  
(Letras) (Números)

Siendo las 12:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Ramírez García Jaime Roberto  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 18033187)

Secretario: Mg. Reyes Castañeda Pedro Efigenio  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 19096422)

Vocal: Mg. Bocanegra García Miguel Angel Reynerio  
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(DNI: 16459970)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

## **FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Piura 29 de marzo 2023

**A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

**Miriam Maribel Pasache Espinoza**

Autor (es) de la investigación titulada: “CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI, PIURA”

Sustentada y aprobada el 14 de octubre del 2022 para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de:

**Licenciada en Administración**

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.



Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente:

Categoría de acceso	Descripción del Acceso	Marcar con X
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, gravar e imprimir.	
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	X

### OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	
<b>CC-BY-ND:</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-NC-SA:</b> Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	x
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

## Datos del investigador (a)

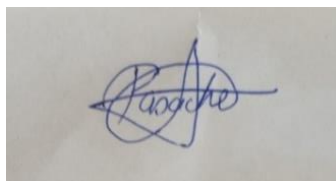
Nombres y Apellidos: Miriam Maribel Pasache Espinoza.

DNI: 73677469

Teléfono celular: 975928930

Email: [pasachemiriam123@gmail.com](mailto:pasachemiriam123@gmail.com)

Firma:

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature is stylized and appears to read 'Pasache'.

---

Miriam Maribel Pasache Espinoza

## **DEDICATORIA**

A dios por haberme dado la vida y permitirme, con esfuerzo y dedicación lograr todos mis objetivos anhelados.

A mis padres por apoyarme en todo momento, por los consejos, valores y principios que me han inculcado durante mi proceso de formación profesional.

A mis hermanos por haberme brindado día a día su apoyo incondicional, por sus consejos que me ayudaron a impulsas y salir adelante

## **AGRADECIMIENTO**

A los dueños, trabajadores y clientes de la MYPE del rubro pollería del distrito de Cura Morí, quienes me permitieron desarrollar mi proyecto de tesis brindándome la información necesaria.

A la universidad católica de Trujillo Benedicto XVI, por haberme permitido formar parte de ella y así poder realizar mi proyecto de investigación.

A mi asesor Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García por haber brindado su tiempo y paciencia durante las orientaciones de mi investigación realizada.

## Índice de contenido

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	V
RESUMEN .....	XVI
ABSTRACT .....	XVII
CAPÍTULO I: .....	XVIII
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	XVIII
DE INVESTIGACION .....	XVIII
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. Formulación del problema .....	4
1.3. Justificación .....	4
1.4. Formulación de objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	5
CAPÍTULO II: .....	1
MARCO TEORICO .....	1
Capítulo II: MARCO TEORICO .....	2
2.1. Antecedentes del problema .....	2
2.2. Bases teóricas científicas. ....	2
2.2. Bases teóricas científicas .....	9
2.2.1. Satisfacción del cliente .....	9
2.2.2. Atención al cliente .....	14
2.3. Hipótesis .....	17
2.4. Operacionalización de variables y definición conceptual .....	17
CAPITULO III: .....	21
METODOLOGIA .....	21
Capitulo III: METODOLOGIA .....	22
3.1. Diseño metodológico .....	22
3.2. Población, muestra y muestreo .....	22
Población .....	22
Muestra .....	23
3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	24
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	25
3.4.1. Procesamiento de datos .....	25
3.4.2. Método de análisis de datos .....	25
3.5. Aspectos éticos en investigación .....	25

CAPÍTULO IV: .....	27
RESULTADOS .....	27
Capítulo IV: RESULTADOS .....	28
4.1 Variable satisfacción de los consumidores .....	28
4.2 Variable atención al cliente.....	62
4.3. Discusión de resultados .....	64
4.3.4. Diseñar el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura - 2021. ....	73
CAPÍTULO V: .....	87
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	87
Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	88
5.1. Conclusiones .....	88
5.2. Recomendaciones.....	89
ANEXOS .....	94
ANEXO 1: Instrumento de medición.....	95
ANEXO 2: Ficha técnica.....	98
ANEXO 3: Valides y fiabilidad de instrumento .....	100
ANEXO 4: Base de datos.....	115
ANEXO 5: Matriz de consistencia.....	125

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variable dependiente.....	19
Tabla 2: Operacionalización de variable independiente.....	20
Tabla 3: calidad del producto.....	29
Tabla 4: variedad de productos de calidad.....	30
Tabla 5: atención recibida.....	31
Tabla 6: nivel de servicio.....	32
Tabla 7: variedad de servicio.....	33
Tabla 8: publicidades y servicios.....	34
Tabla 9: cumplimiento de las promociones ofrecidas.....	35
Tabla 10: satisfacción de las necesidades.....	36
Tabla 11: capacidad de trabajadores.....	37
Tabla 12: Trato de los trabajadores a los clientes.....	38
Tabla 13: amabilidad de los empleados.....	39
Tabla 14: ambiente atractivo.....	40
Tabla 15: trato personalizado a los clientes.....	41
Tabla 16: atención rápida.....	42
Tabla 17: tiempo esperado del pedido.....	43
Tabla 18: facultades para solucionar problemas.....	44
Tabla 19: tipos de problemas.....	45
Tabla 20: problemas frecuentes.....	46
Tabla 21: reclamo por devolución.....	47
Tabla 22: devolución exitosa.....	48
Tabla 23: ventas por medio de delivery.....	49
Tabla 24: competencia por delivery.....	50
Tabla 25: garantía del producto.....	51
Tabla 26: problemas con la garantía del producto.....	52
Tabla 27: atención a los reglamos.....	53
Tabla 28: escuchar con atención a los clientes.....	54
Tabla 29: orientación brindada.....	55
Tabla 30: capacitación para orientar a los clientes.....	56
Tabla 31: estrategias para fidelizar a los clientes.....	57
Tabla 32: más clientes nuevos.....	58
Tabla 33: estrategias para obtener más clientes nuevos.....	59
Tabla 34: compras del producto.....	60
Tabla 35: compras por internet.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: productos de calidad.....	29
Figura 2: variedad de productos de calidad.....	30
Figura 3: Atención recibida.....	31
Figura 4: Nivel de servicio.....	32
Figura 5: Variedad de servicio.....	33
Figura 6: Publicidades y servicios.....	34
Figura 7: Cumplimiento de las promociones ofrecidas.....	35
Figura 8: Satisfacción de las necesidades.....	36
Figura 9: Capacidad de trabajadores.....	37
Figura 10: Trato de los trabajadores a los clientes.....	38
Figura 11: Amabilidad de los empleados.....	39
Figura 12: Ambiente atractivo.....	40
Figura 13: Trato personalizado.....	41
Figura 14: Atención rápida.....	42
Figura 15: Tiempo esperado del pedido.....	43
Figura 16: Facultad para solucionar problemas.....	44
Figura 17: Tipos de problemas.....	45
Figura 18: Problemas frecuentes.....	46
Figura 19: Reclamo por devolución.....	47
Figura 20: Devolución exitosa.....	48
Figura 21: Ventas por medio de Delivery.....	49
Figura 22: Competencia por Delivery.....	50
Figura 23: Garantía del producto.....	51
Figura 24: Problemas con la garantía del producto.....	52
Figura 25: Atención a los reclamos.....	53
Figura 26: Escuchar con atención a los clientes.....	54
Figura 27: Orientación brindada.....	55
Figura 28: Capacitación para orientar a los clientes.....	56
Figura 29: Estrategias para fidelizar a los clientes.....	57
Figura 30: Más clientes nuevos.....	58
Figura 31: Estrategia para obtener más clientes nuevos.....	59
Figura 32: Compras del producto.....	60
Figura 33: Compras por internet.....	61



## **RESUMEN**

La presente investigación titulada: capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura - 2021, cuyo objetivo general fue: Proponer un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí, el nivel de la investigación es descriptivo, es de tipo cuantitativo y diseño no experimental, Transversal. La muestra estuvo representada por 266 clientes y por 10 trabajadores. Los instrumentos de recolección de datos fueron una encuesta para medir el grado de satisfacción de los consumidores con la escala de Likert y una entrevista para analizar la atención al cliente que brindan los colaboradores. De esta manera se aplicó la fiabilidad del Alfa de Cronbach para la variable satisfacción de los consumidores obteniendo un porcentaje de 0.93 el cual es permitido. Y se pudo concluir que el 80% de los clientes se encuentran insatisfechos por el servicio que reciben por parte de los trabajadores ya que no son tan amables, demoran mucho tiempo para atender con el pedido. el gran problema que presenta el personal de atención al cliente es que no se encuentra capacitado para brindar un servicio adecuado.

**Palabras claves:** Capacitación. Satisfacción, atención al cliente, consumidores.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: training in customer service for the satisfaction of consumers of a chicken shop in the district of Cura Morí Piura - 2021, whose general objective was: Propose a training plan in customer service to improve the satisfaction of consumers of a chicken shop in the district of Cura Mori, the level of the research is descriptive, it is of a quantitative type and a non-experimental design, Transversal. The sample was represented by 266 clients and 10 workers. The data collection instruments were a survey to measure the degree of consumer satisfaction with the Likert scale and an interview to analyze the customer service provided by the collaborators. In this way, the reliability of Cronbach's Alpha was applied to the consumer satisfaction variable, obtaining a percentage of 0.93, which is allowed. And it was possible to conclude that 80% of the clients are dissatisfied with the service they receive from the workers since they are not so friendly, they take a long time to attend to the order. The big problem with customer service staff is that they are not trained to provide adequate service.

**Keywords: Training:** Satisfaction, customer service, consumers.

**CAPÍTULO I:**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**  
**DE INVESTIGACION**

## **Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1.SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

#### **A nivel internacional**

Barraza (2014) En la actualidad vivimos en un mercado muy competitivo donde la calidad de producto y el servicio a los consumidores son dos elementos de gran importancia que debe de poseer todas las organizaciones, porque gracias a ello podemos llegar a satisfacer todas sus expectativas que presentan los clientes y poder aumentar la cartera de consumidores, ya que hoy en día los clientes buscan un producto de calidad y un buen servicio.

Font (2013) menciona que en México los negocios de pollería son estimados por dos parámetros muy importantes como es productos de calidad y un servicio adecuado, los clientes acuden a las pollerías que brinden un excelente servicio y un producto de buena calidad permitiendo satisfacer todas sus expectativas que cada cliente presenta, ya que hoy en día existe un mercado muy competitivo y cada pollería utiliza diferentes estrategias para lograr obtener más clientes.

Aldana (2014) Bogotá señala que la calidad y el servicio son factores que tienen que ir de la mano con el otro ya que si las empresas cumplen con estos elementos se estará apuntando a un sector más competitivo. Un servicio de calidad puede enriquecer las organizaciones logrando ser diferente que los competidores, ya que la finalidad de todas las empresas es brindar un buen servicio y un buen producto, y lograr que los clientes sean fieles a la empresa y no permitir que los consumidores visiten otras organizaciones con los productos similares.

García (2016) quien señala en su artículo que una cultura adecuada en las empresas ayuda a optimizar la calidad del servicio o la atención a los clientes, ya que los consumidores se enfocan en el trato que reciben por parte de los trabajadores dentro de las organizaciones públicas o privadas. Un cliente externo busca la amabilidad que requiere de un producto o un servicio, todas las organizaciones deben seleccionar personal que cuente con experiencia, para sí poder tener una buena imagen de la empresa y llegar a cumplir todas las necesidades que presenta el consumidor.

## **A nivel nacional**

Coaguila (2017) quien señala que en lima una de las situaciones con mayor necesidad es la implementación del servicio de calidad, puesto que ha servido como una técnica estrategia para el mercado competitivo del mismo sector, para todas las empresas es importante que brinden un servicio de calidad y así llegar a lograr satisfacer todas las necesidades que presentan los clientes, ya que los consumidores son muy exigentes en la calidad del servicio y del producto, teniendo en cuenta que sus gustos y preferencias varían con el transcurso del tiempo.

Montoya (2016) quien cabe mencionar que en lima un cliente satisfecho va más allá de una venta, es por ello que todas las organizaciones han empezado a preocuparse por la experiencias que tienen los clientes durante el proceso de compra, ya que si la empresa llega a cubrir todas sus expectativas que tiene cada consumidor se obtendrá un cliente satisfecho permitiendo recomendar la empresa otras amistades y realizando más publicidad, pero sin embargo si a un cliente no se llega a cubrir todas sus necesidades sería un cliente insatisfecho la cual realizara quejas por la mala experiencia viva durante la compra dentro de la organización.

Días (2016) quien nos dice que no siempre un cliente tiene la razón, para que los clientes confíen plenamente en la marca se debe de brindar una amabilidad extraordinaria para que el cliente vuelva a realizar una compra o emplear un servicio, ya que todas las empresas viven de los clientes, por esta razón las organizaciones se ven en la obligación de brindar un servicio adecuado permitiendo ser mejor ante la competencia, ya que un mal servicio va a generar un cliente insatisfecho lo cual permitirá una mala reputación hacia la imagen de la empresa por eso es importante que cada organización establezca políticas de atención al cliente que contemplen situaciones críticas y soluciones de problemas.

## **A nivel local**

Silva (2016), tenemos un país con diferentes culturas pero compartimos un mismo sistema cultural por lo que no es difícil si zonificamos la atención en diferentes lugares, principalmente nos enfocamos a la zona norte donde se incluyen muchos factores como es el sexo, la edad, el nivel de población, los valores, creencias, normas y costumbres que cada pueblo tiene.

Lozano (2019) quien menciona que el servicio al cliente es ofrecer una experiencia satisfactoria a todos los consumidores, sin embargo hay muchas organizaciones que suelen cometer muchos errores y perjudican la capacidad de respuesta. Un cliente satisfecho sabemos que volverá a la empresa, pero en cambio un cliente insatisfecho sabremos que en poco tiempo dejara de realizar sus compras en dicha organización.

Guevara (2017) señala que la atención al cliente es quien percibe directamente desde que llega el consumidor a la empresa hasta que finaliza los servicios, además los clientes están dispuesta a cancelar el producto o servicio de acuerdo a la amabilidad que reciben por parte de los trabajadores, pero un cliente que recibe una mala atención no está dispuesta a pagar el mismo precio por el servicio deficiente, esto se basa entre el equilibrio de la calidad y el precio.

### **Situación de la institución**

En el caso de la pollería Miriam del distrito de Cura Morí es un negocio con más de 10 años en el mercado de nuestro distrito, fue una de las primeras pollerías que fueron creadas, esta pollería es muy reconocida en nuestra ciudad por la calidad de producto que ofrece, a pesar de que hoy en día existe mucha competencia con productos similares, la organización se sigue identificando por su calidad de producto la cual le permite obtener más clientes.

La problemática de la empresa está relacionada con la insatisfacción del cliente de la pollería, las posibles causas son: la deficiencia en la atención brindada, la falta de capacitación al empleado, falta de amabilidad, falta de atención rápida al momento de despachar al cliente, no saben solucionar problemas, no toman en cuenta las opiniones del cliente, no saben orientar al cliente. Y los efectos son los siguientes: mala reputación de la imagen de la empresa, disminuye el número de clientes, las ventas bajan, los ingresos disminuyen, los clientes recurren a la competencia.

Ante esta situación, en esta investigación se está planteando un plan de capacitación para dar una buena atención al cliente y dar solución a todos los problemas que se vienen presentando en la empresa, por lo que la formulación del problema quedaría de la siguiente manera:

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación de un plan de capacitación de atención al cliente permitirá mejorar la satisfacción de los consumidores de la Pollería Miriam del distrito de Cura Morí, Piura - 2021?

## **1.3. Justificación**

**Justificación teórica:** Arias (2012) menciona que la justificación teórica se hace referencia a los problemas, inquietudes de los enfoques teóricos, la cual serán analizados por el investigador, para luego poder determinar soluciones.

La investigación se justifica de manera teórica porque se profundiza en las teorías de la atención al cliente y la satisfacción de los consumidores.

**Justificación metodológica.** - según Villagómez (2014) quien señala que es establecer nuevas herramientas para recoger o examinar datos de una población determinando estudiar las dos variables.

Para llevar a cabo el estudio de la presente investigación se empleó una encuesta, e instrumento validado como el cuestionario, diagramas, y formulas estadísticas. Con la finalidad de diagnosticar la variable del problema y darle una solución.

**Justificación social.** - según Ñaupas (2014) menciona que todo el estudio debe de tener un impacto con la sociedad, para así poder determinar la situación que se presenta en la investigación.

La investigación será un aporte para para la sociedad, porque crea conocimientos científicos, que permitirán mejorar la calidad de servicio y así poder lograr satisfacer las expectativas que tiene cada consumidor.

### **Formulación de objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_2021.
- b. Identificar las causas más significativas de la insatisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_2021.
- c. Analizar la atención al cliente de la pollería Miriam distrito de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_2021.
- d. Diseñar el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_2021.



**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEORICO**

## **Capítulo II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes del problema**

### **2.2. Bases teóricas científicas.**

#### **Nivel internacional**

Torres (2018) tesis denominada “El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante el kiosquito, Tejupilco, México. 2018” cuyo objetivo general fue analizar el nivel de satisfacción de los cliente del Restaurante el Kiosquito , se utilizó la metodología de tipo aplicada y nivel descriptivo y diseño no experimental la población se tomara a 100 consumidores , que son los resultados de los clientes que asisten semanalmente y una de las conclusiones fue que en los datos obtenidos de la población son gran parte de los clientes son varones con carrera profesional de licenciatura, ya que la percepción del nivel económico ayuda al nivel de preparatoria , los clientes tienen un trabajo seguro o un empleo estable permitiendo tener un sueldo base. Por ello se le recomienda al Kiosquito Tejupilco de la Ciudad de México. Realizar ofertas y promociones, que consistan en una variedad de platos a un precio cómodos permitiendo que el clientes este totalmente de acuerdo.

Relevancia: la tesis me sirvió para mi variable satisfacción al cliente porque me facilitó mucha información lo cual me sirvió en mi estudio

Hidalgo (2019) tesis titulada “calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del cantón Ambato de Ecuador”, cuyo objetivo general es realizar un plan de mejora en la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en el método financiero del cantón Ambato; la metodología empleada fue nivel explicativo y es de diseño no experimental, el estudio fue realizado a 450 consumidores de la empresa Uninova de la agencia Ambato y una de las conclusiones más importantes es que la empresa no tiene un control correcto para evaluar el nivel de satisfacción de los consumidores, los clientes al ver esta situación optan por otras empresas que brindan el mismo producto y logre satisfacer todas sus necesidades .

Relevancia: la presente investigación me ayudo para desarrollar mi análisis de resultados.

López (2018) tesis denominada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil en Ecuador” cuyo objetivo general es establecer el un servicio de buena calidad y la satisfacción de los de los consumidores de restaurante Rachy’s. La presente indagación empleada un enfoque mixto logrando obtener los resultados insatisfactorios basados en la dimensión de respuesta inmediata y empatía. se concluye que se pudo observar que concurre una similitud favorable en la calidad de producto y lo calidad del servicios ofrecidos , otras de las conclusiones más resaltantes es la importancia que se debe tener la empresa a los clientes brindándoles un buen servicio y una buena calidad de productos y así poder lograr satisfacer sus gustos y preferencias y así permitiendo lograr tener éxito y no fracaso, para todas las empresas es importante que los clientes logren salir satisfecho de dicho lugar permitiendo volver a regresar y realizar recomendación a sus familiares o amistades. Por ello se le recomienda al restaurante realizar capacitaciones frecuentemente a todo el personal de atención al cliente y haciendo monitoreo mensualmente.

Relevancia: En este estudio pude evidenciar la importancia que tienen los clientes en una organización ya que gracias a los clientes un negocio puede seguir en camino.

Varela (2018) realizo una investigación titulada “Restaurantes con servicio completo en el distrito federal entre la productividad y competitividad” (México), con la metodología tipo cuantitativa, en la que se concluyó lo siguiente: todos los negocios buscan lograr ser más productivos y superar a la competencia es por ello que los restaurantes se ven con la obligación de medir los aspectos financieros permitiendo generar ventajas competitivas utilizando técnicas de producción para brindar un buen servicio y una buena calidad de productos ofrecidos a los mejores precios donde el cliente pueda adquirir el producto sin ningún reclamo por esta razón es necesario las capacitaciones a todo el personal de la empresa para lograr mejorar los servicios brindados y así poder optimizar los recursos económicos.

Relevancia: esta tesis es de gran importancia porque me ayudo en mi análisis de resultados de mi investigación.

Villacorta (2019) en su investigación titulada “Propuestas de programa integral de atención al cliente(PISC) en las concesionarias de gestión estratégicas de automotrices en la localidad de Guayaquil”, planteo como objetivo general definir el impacto en las

concesionarias de gestión estratégica de automotrices, se propuso diseñar una propuesta de implementación de programas de servicios al cliente, especificando los factores más importantes que comprende el servicio al cliente y así lograr complacer al consumidor en sus gustos y preferencias que presentan cada uno de ellos, las estrategias para desarrollar el plan de capacitación es brindarles capacitaciones a todo los trabajadores, brindarles incentivos por el empeño que realizan diariamente y transmitirles los mejores aprendizajes y puedan poderlos en práctica.

Relevancia: la investigación me sirvió de mucha ayuda porque me ayudo en mi análisis de resultados de mi investigación.

### **Nivel nacional**

Calderón (2018) en su tesis denominada “Calidad de servicio y fidelidad del cliente en restaurantes del sector pollerías de Lima Metropolitana”, como objetivo general planteo; estudiar la calidad de servicio y la lealtad de los consumidores en las pollerías de Lima Metropolitana, se utilizó la metodología de tipo descriptivo y correlacionar, y de diseño no experimental y transversal, y se manipulo un población de 100 clientes de las primordiales pollerías de lima, logrando como resultado que no hay una concordancia entre la calidad de servicio y la lealtad de los consumidores. Y la calidad de servicio que brindan, donde se pudo concluir con un valor de chi- cuadrado de 21.164. Y un valor de significancia de 0.09 permitiendo saber que no hay una relación entre la calidad de servicio y la lealtad de los consumidores por ello se le recomienda los dueños (propietarios) y a los administradores de las pollerías realizar estudios que les permitan saber en nivel de satisfacción de los consumidores y de acuerdo a la dimensión fiabilidad si se encuentran asociadas, mientras a las demás dimensiones no lo están.

Relevancia: esta investigación me sirvió porque trata de la fidelidad de los clientes y esto es muy importante para cualquier tipo de negocio.

Gonzales & Huanca (2018) en su investigación denomina La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa el objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores del restaurante de pollo a la brasa mariano melgar de la ciudad de Arequipa del año 2018, empleo la metodología de tipo descriptivo – correlacionar y de diseño no experimental es correspondiente la investigación a un estudio

cuantitativo, se tomó una muestra de 384 clientes con una población infinita, logrando la aprobación de hipótesis y verificando el grado de correlación entre las variables, los clientes manifestaron una calificación favorable, uno de las recomendaciones que se les otorga a los restaurantes es que establezcan confianza y escuchen con atención todas las inquietudes que presentan a todos los consumidores y así poder logrando la fidelización de ellos otra de las recomendaciones es contratar más personal comprometidos al trabajo que es asignen, también generar diversas maneras de pagos. De otra forma las organizaciones tienen que generar más clientes nuevos, para ello es muy importante mejorar el servicio ofrecido, mejorar la infraestructura del local incluyendo equipos, maquinas, y herramientas para la fabricación de los productos.

Relevancia: el estudio me sirvió para mi investigación realizada ya que me ayuda a mejorar la discusión de mis resultados.

Gonzales (2017) en su investigación titulada “Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017” presentado como objetivo general, determinar la relación de calidad de servicios con la lealtad de los consumidores en el restaurante Don Rulos S.A.C. se utilizó la metodología diseño no experimental de corte transversal, y una población infinita, se llegó a la conclusión determinando una relación directa entre la lealtad del cliente y la calidad de servicio en el restaurante Don Rulos S.A.C de la ciudad de Trujillo, podemos señalar que mientras sea mejor la calidad de servicio y los trabajadores solucionen los problemas, reclamos que presentan los clientes, va permitir aumentar la lealtad, una de las recomendaciones que se brinda al restaurantes es realizar capacitaciones frecuentemente a todos los colaboradores de diferentes áreas para desarrollar el nivel de calidad de servicio en la que se encuentra, permitiendo captar más clientes nuevos en el mercado competitivo resaltando que el cliente busca una experiencia de compra exitosa

Relevancia: esta investigación me sirvió para el desarrollo de mis análisis de resultados.

Burga (2019) en su tesis titulada “Estrategias de servicio bajo el modelo de Lovelock para la Pollería Las Brasas SAC – de la ciudad de Chiclayo, como objetivo general es determinar el estado actual de las estrategias de servicio según el modelo de Lovelock para la pollería las brasas SAC, empleando la metodología cuantitativo

descriptivo , de tipo no experimental y corte transversal , utilizando una población de 361 de clientes incluyendo hombres y mujeres que asisten regularmente al establecimiento, logrando obtener como resultados que tanto en los elementos del producto como la relación de precio van de acuerdo al estudio de mercado, los elementos del lugar son los más valorados por la ubicación estratégica en la que se encuentra la pollería, también se rescata las promociones que se realizan a los clientes, una de las conclusiones fue que el 28% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con el perfil del trabajador y señalan que no hay un trabajo eficientemente, esto es debido al mucho tiempo de espera de los pedidos y por la conducta inadecuada que presentan los colaboradores y una de las recomendaciones más destacadas es mejorar el perfil del trabajador brindándoles capacitaciones, debido al servicio de atención que ofrecen.

Relevancia: esta investigación me ayudo a mejorar mis objetivos planteados en mi tesis.

Dávila & Barboza (2019) según su tesis denominada Servicio al cliente y la relación con la satisfacción del cliente, en el Restaurante Jennifer de la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, presento como objetivo general determinar la relación del servicio al cliente entre la satisfacción del cliente del Restaurante Jennifer, se empleó la metodología de nivel correlacionar, obteniendo una población de 583 consumidores , con respecto a los resultados obtenidos fueron que los clientes están regularmente satisfecho , presentando una de las conclusiones más asombrosas como es el mal servicio que brindan al cliente, esto es debido a la falta de comunicación con los trabajadores y el local inadecuado por eso se recomienda mejorar al personal de contacto directo con los clientes y lograr satisfacer todas las necesidades que presentan, mejorando la calidad de los platos ofrecidos, una buena presentación del producto etc., porque en todo negocio existen diferentes tipos de clientes y es necesario que todo los colaboradores se encuentren preparados para manejar los reclamos y las quejas que presentan.

Relevancia: esta tesis me sirvo para mi investigación ya que coincide con mis variables de satisfacer al cliente y contiene una buena información que será de mucha ayuda.

## **Nivel local**

Medina (2018) según su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes de rubro pollería del distrito de Vice – Sechura”, cuyo como objetivo general fue determinar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MIPE rubro pollería, del distrito de vice, se empleó la metodología de tipo cuantitativo y de diseño no experimental de corte trasversal con una población finita logrando como resultado que el 75% de los datos recolectados señalan que los clientes consideran que reciben un buen servicio por parte de los trabajadores y solo el 25% considera que no es aceptable en servicio que reciben. Una de las conclusiones con respecto a la gestión de calidad es que los trabajadores consideran muy importante el enfoque al cliente, rescatando el liderazgo que se emplea para priorizar el servicio brindado, por ello los trabajadores de todas las organizaciones deben preocuparse por el servicio que brindan ya que las organizaciones dependen de los clientes ser exitosas.

Relevancia esta investigación me sirvió para retroalimentar mi análisis de resultados en la variable de atención al cliente.

Mendoza (2018) en su tesis titulada “Competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro restaurantes en Paita”, cuyo objetivo fue identificar las características de la competitividad y la calidad de servicios en las MYPE rubro restaurante en la localidad de Paita en el año 2018. Donde se obtuvo como resultado que el 90% de los colaboradores de los restaurantes de la localidad de Paita realizan sus funciones con éxito, el 87.5% señalan que existe orden y limpieza dentro y fuera del local, el 91.54% respondieron que brindan un tiempo adecuado para cada cliente, el 81.2% brindan un interés satisfactorio con respecto a la variable calidad de servicio teniendo como resultado que el 94% de los consumidores están conformes con el servicio que reciben, permitiendo al cliente regresar al restaurante. Se concluye que la calidad de servicio está relacionada a las necesidades y gustos que presentan cada cliente, logrando llegar a cubrir todas las expectativas que presenta cada cliente

Relevancia: esta investigación fue muy útil para mi tesis, porque me sirvió para la discusión de mis resultados.

Rojas (2017) en sus tesis denominada Mediación de la atención y satisfacción al cliente en el restaurante la cabaña de la ciudad de Piura, se empleó la metodología de tipo

descriptiva, nivel cuantitativo y de diseño no experimental y corte transversal, se llegó a concluir que los consumidores del restaurante se encuentran totalmente satisfecho con el servicio que les brindan, observando que en las dimensiones de calidad tiene un promedio de 4.017 por estas razones se ubica en el rango de alta calidad: mientras la dimensión intangible fue también muy bien calificada por la seguridad que brindan, la amabilidad y la capacidad de respuesta que presenta cada trabajador, esto ha permitido tener un puntaje alto de 4.501, 4.017 y 3.961 correspondientemente.

Relevancia: esta investigación fue muy útil para mi tesis la cual me encuentro realizando, porque me sirvió de mucha ayuda en mis análisis de resultados.

Ponce (2018) en su investigación titulada evaluación de la calidad percibida por los consumidores del hotel los portales analizando las expectativas y percepción de la ciudad de Piura. En la investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo de diseño no experimental y de corte trasversal y se concluye que la calidad de servicios es positivas esto significa que las expectativas de los usuarios fueron superadas ya que mientras se positivo genera más sorpresas al cliente. Cuando sucede lo contrario es porque las expectativas no llegan a superar las necesidades de los clientes, en diferentes casos hay que utilizar la escala SERVQUAL para la especificación de los servicios.

Relevancia: esta investigación me sirvió de mucha ayuda para analizar mis resultados obtenidos.

Rio (2019) en investigación denominada Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Aeropuerto LAN de Piura, utilizo en su investigación la metodología de tipo descriptiva centrándose en las dimensiones de la teoría de SERQUAL ( los bienes, seguridad, confiabilidad y empatía) la nuestra se aplicó a 195 consumidores, una de las conclusiones con respecto a la calidad de servicio, según los clientes encuestados señalan que los trabajadores no se encuentran muy bien capacitados para desarrollar sus labores asignados es por ello que no brindan una buena calidad de servicio dejando insatisfecho al cliente ya que un cliente satisfecho vuelve a adquirir el servicio y hacer la recomendación a otras personas.

Relevancia: la presente investigación me sirvió de mucha ayuda para profundizar la información de mis análisis de resultados.



## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Satisfacción del cliente**

#### **2.2.1.1. Definiciones de satisfacción al cliente**

Es el nivel de estado en el que el consumidor se encuentra después de haber realizado la experiencia de la compra del producto o servicio ya que hoy en día el cliente se vuelto más exigente a la hora de adquirir un producto o servicio por ellos es importante que los colaboradores de las empresas conozcan muy bien los beneficios de lograr la satisfacción al cliente. (Kotler & Armstrong, 2004).

La satisfacción de los clientes son las actitudes que presenta cada persona ya sea por un servicio o un producto, un consumidor es satisfecho cuando logran satisfacer todas sus necesidades que presentan con un producto o un servicio porque un cliente satisfecho vuelve a regresar a la empresa y realiza recomendaciones a sus familiares y amistades. (Gil 2005)

Un cliente satisfecho hace generar más ganancias y permitiendo a la empresa menores gasto en publicidades de marketing.

#### **2.2.1.2 Métodos para medir la satisfacción al cliente.**

Son métodos que ayuda a las empresas a identificar el grado de satisfacción que tiene cada consumidor. Según el autor torres (2018)

**Encuesta:** Se emplea para analizar las necesidades de los consumidores con relación a los productos y servicios que la organización pueda brindar, esto permite determinar cualquier problema que presentan con el servicio o producto.

**Fidelización de clientes:** consiste en la retención de clientes que se van ganando con el transcurso de los días por la realización de compras de un producto o servicio que brinda una organización permitiendo que el cliente que haya comprado un producto vuelva a realizarlo.

**Índice de quejas/ reclamaciones:** es una herramienta muy importante que permite visualizar los errores que se están realizando, una queja muestra la insatisfacción del cliente ya sea por el producto o el servicio o por otras circunstancias y una reclamación son situaciones de desconformidad obtenidos por un perjuicio.

**Entrevista de salida:** Son comunicaciones que conservan las organizaciones con los consumidores que han optado por poner fin a la relación comercial.

**Vinculación del cliente con la organización:** es la relación que existe entre los clientes y los empleados, ya que la vinculación genera que el cliente se identifique más con la empresa por la excelente experiencia recibida por parte de los trabajadores.

**Nuevos clientes por recomendaciones:** un cliente satisfecho por la calidad de productos o de servicios va a generar una buena reputación de la empresa que recomendará a sus familiares y amistades.

### **2.2.1.3 Beneficios de la satisfacción del cliente.**

Son beneficios que van en bien de la empresa y de cada miembro que labora en una organización y tiene la responsabilidad de hacer que el cliente salga satisfecho de la empresa Fernández, (2015).

Estos beneficios son los siguientes:

**Mayor lealtad de los, clientes y usuarios:** los consumidores que logran satisfacer sus expectativas realizan las recomendaciones ya sea por los productos o servicios.

**Incremento de las ventas y la rentabilidad:** una buena calidad de producto o un buen servicio permite el aumento de la rentabilidad de un valor agregado incluyendo el precio del producto final.

**Más clientes nuevos:** manteniendo una comunicación asertiva boca a boca con el cliente y logrando satisfacer las expectativas que presentan y la experiencia personal de la compra.

**Menores gastos en actividades de marketing:** una empresa que tiene gran acogida de clientes en el mercado no necesita realizar gastos en publicidades de marketing, en cambio cuando una empresa no tiene un buen nivel de ventas se ve en la obligación de realizar publicidades y promociones

**Menos quejas y reclamaciones:** una queja muestra la insatisfacción del cliente ya sea por el producto o el servicio o por otras circunstancias y una reclamación son situaciones de desconformidad obtenidos por un perjuicio.

#### **2.2.1.4 Pasos lograr la satisfacción de los consumidores.**

Son paso muy importante porque permiten la satisfacción del consumidor ya sea por un producto o un servicio que brinda una empresa. Un cliente es satisfecho cuando satisfacer sus necesidades (Moreno, 2016).

**Ofrecer al cliente un producto o servicio de buena calidad.** Brindar una buena calidad de producto y un excelente servicio.

**Cumplir con lo que ofreces en la publicidad del producto.** Cumplir con todas las características que son mencionadas en las publicidades.

**Brindar una buena atención al cliente,** Ofrecer un trato agradable, un ambiente muy atractivo, atención rápida y trato personalizado.

**Dar solución a los reclamos de los clientes** hay que saber solucionar de una manera muy rápida los reclamos que se presentan.

**Ofrecer valor agregado,** son servicios que se realizan de diversas maneras, como son el delivery, servicios por ventas y las garantías

**Saber escuchar a los clientes.** Todos los trabajadores tienen que saber escuchar con atención las opiniones de presentan los clientes.

**Enfocarse en hacer clientes antes que ventas.** Conservar un consumidor de gran importancia.

**La experiencia de compra debe ser sencilla y fácil** contar con diferentes puntos de ventas de diferentes maneras por página web, catálogos entre otros, y con respecto a la atención debe ser de manera rápida y lograr encontrar lo que el cliente busca.

#### **2.2.1.5 Los niveles de Satisfacción.**

Después de haber realizado la adquisición de un producto o servicio se puede identificar el grado de satisfacción que tiene cada cliente.

**Insatisfacción:** esto pasa cuando el producto o servicio no logra satisfacer las expectativas que presentan los clientes.

**Satisfacción:** Es cuando el cliente logra satisfacer sus necesidades superando todas sus expectativas.

**Complacencia:** Es el desempeño percibido que logran superar las expectativas del cliente.

#### **2.2.1.6 Características de la medición para la satisfacción de los consumidores**

Según Quispe, (2016) Para lograr el nivel de satisfacción de los consumidores tenemos que tener presente los siguientes aspectos:

**Relevancia:** tenemos que definir claramente lo que se va a medir de acuerdo a los aspectos de la satisfacción de los clientes.

**Integridad:** de acuerdo al proceso de medición deben ser completamente fiables y así evitar posibles problemas.

**Segmentación:** son los tipos de mercados en lo que operen las organizaciones clasificando los tipos de clientes que la empresa abarca realizando una segmentación de gran importancia permitiendo saber para quien va dirigido nuestro producto servicio.

**Objetivos:** después de haber analizado la satisfacción de los clientes se pasan a detallar los objetivos que se desean alcanzar con la medición porque de nada sirve realizar la medición si no sabes que es lo que quieres lograr.

**Tendencia:** se conoce si existe una positiva o negatividad de tendencia con los resultados obtenidos.

**Comparaciones:** es sumamente útil porque se realiza con el fin de medir la competencia que existe en el mercado competitivo.

#### **2.2.1.7 Causas de la insatisfacción del cliente.**

Las insatisfacciones son sensaciones desagradables que las empresas deben superar con las experiencias obtenidas ya que al no lograr las organizaciones mejorar, los clientes tomaran la decisión de optar por la competencia por la mala experiencia del de la adquisición del producto o servicio que hizo que les genere insatisfacción y hacer que abandonen la marca. (Fernández, 2018)

##### **Insatisfacción del cliente por entregas tardías**

Esto sucede cuando tarda demasiado tiempo el pedido y no cumple la empresa con el plazo acordado, ya que fallar en esta etapa es una insatisfacción muy fuerte para los consumidores.

Esto sucede frecuentemente con las empresas que realizan ventas de delivery que no cumplen con tiempo establecido.

### **Insatisfacción del cliente por desconocer el estatus del pedido**

El cliente conserva la ubicación de su pedido, toda empresa tiene que suministrar el tiempo real ya que al desconocer esta información genera incertidumbres sobre el momento de compra, permitiendo una desconfianza por parte de los clientes.

### **Insatisfacción del cliente por recibir el pedido incorrecto**

El producto es un factor muy importante, pero en algunas oportunidades los empleados de las organizaciones llegan a equivocarse realizando entregas de productos incorrectos.

#### **2.2.1.8 Tipos de clientes insatisfechos.**

Contreras (2011) Son consumidores de un producto o un servicio que no logran satisfacer las expectativas con la realización de la compra ya que un cliente insatisfecho no vuelve a regresar a empresa por la mala experiencia obtenida con los productos o servicios.

#### **Cliente no contento**

Son todos los clientes que no llegar a quedar contentos con los productos o servicios ofrecidos y no logran completar sus expectativas.

#### **Cliente disgustado**

Son clientes que tienen problemas con el servicio o con los productos durante la experiencia de compra, esto genera una insatisfacción al cliente logrando quedar disgustado con lo recibido.

#### **Cliente enojado**

El cliente se siente frustrado por el problema que está atravesando ya que el consumidor puede llegar especular que a sido víctima de una estafa.

## 2.2.2. Atención al cliente

### 2.2.2.1 Definición de atención al cliente

Es el servicio que brindan todos los colaboradores antes y después de la realización de la compra incluyendo la cultura de la empresa u organizaciones por ello se debe tener en cuenta los factores los factores que permiten una atención aceptable. (Londoñes, 2011)

Según Torres (2018) es la atención que ofrecen las organizaciones a todos los consumidores durante el proceso de compra logrando obtener una experiencia única con la empresa teniendo resultados positivos o negativos como reglamos o felicitaciones.

### 2.2.2.2 Elementos de la atención al cliente

Según Sánchez (2011) los elementos de la atención al cliente son los siguientes:

**Capacidad de respuestas:** son los servicios que la empresa brinda por la adquisición de un producto o un servicio, ya que la atención debe ser de una manera muy oportuna, y saber solucionar todas las inquietudes que presentan los clientes. La capacidad de respuesta es la disciplina y el orden que brindan todos trabajadores al comento de ofrecer el servicio.

**Cortesía:** todos los colaboradores deben brindar una buena calidad de servicio mostrando su educación, saber escuchar con atención, ser muy amable con todos los clientes, así poder lograr un vínculo permanente con los consumidores.

**Fiabilidad:** todas las organizaciones que brindan un servicio deben establecer la fiabilidad contagiando las emociones a los clientes y mostrando las capacidades que tiene cada trabajador y generar una confianza única con ellos.

**Accesibilidad:** todas las empresas que brindan servicios de atención al cliente es muy importante contar con diversas formas de contacto, como es las atenciones personalizadas el buzón de sugerencia ya que hoy en día existe diversas formas de contactarse con los clientes gracias a la tecnología avanzada que tenemos en nuestro país.

**Infraestructura y equipos:** es el lugar donde se llevan a cabo todas las acciones o actividades logrando obtener contacto de manera directa con los consumidores así mismo contar todas las herramientas necesarias para brindar un servicio de buena calidad

### 2.2.2.3 Análisis de la atención al cliente.

El análisis de servicio al cliente es el proceso mediante el cual los datos obtenidos del comportamiento del cliente se utilizan para analizar y tomar decisiones comerciales vitales a través del análisis predictivo y la segmentación del mercado. Domínguez, (2015)

**Motivación:** es la experiencia que espera el consumidor con el producto o servicio.

**Atención:** es la concentración que recibe cada consumidor por parte de los colaboradores.

**Conexión:** es la relación que existe entre el consumidor y el trabajador de una organización.

**Tiempo:** los clientes lo que más necesitan hoy en día es que las empresas brinden un servicio rápido, limitando el tiempo de espera, todos los trabajadores tienen que estar comprometidos con su trabajo.

**Billetera:** Es la disponibilidad de dinero que tiene cada persona.

### 2.2.2.4 Beneficios del análisis de clientes

Según Silva (2020) permite realizar un negocio exitoso conociendo las necesidades, sus gustos y preferencias que presenta cada cliente y así poder lograr mejorar la relación de los consumidores con la empresa. Presentamos detalladamente a 5 beneficios del análisis de los clientes.

**Valoración de la cartera de los consumidores.** Es determinar y conocer a los clientes el valor de dinero que están dispuestos a pagar por la marca.

**Aportes a estrategias de marketing:** es analizar la información del cliente que se va logrando obtener. Y así poder realizar estrategias de marketing como son las publicidades de los productos innovados

**Aumento en la fidelización:** el análisis al cliente permite conocer el motivo por el cual el cliente está comprando o abandonando la compra del producto.

**Incremento en las ventas:** con todos los clientes potenciales se puede lograr conocer cuando un consumidor realiza la compra.

**Mayor rendimiento y productividad:** son todas las organizaciones que deciden por un rendimiento productivo entre un 5% y 6%.

#### **2.2.2.5 Plan de capacitación.**

Es un proceso que permite desarrollar nuevas habilidades nuevos conocimientos a todo el personal que conforma una organización o empresa, y así puedan desarrollar de la mejor manera las actividades que se les asigne a cada empleado logrando obtener mayor productividad y rentabilidad en el negocio (Carrillo, 2015).

#### **2.2.2.6 Pasos para realizar un plan de capacitación.**

Interpretando al autor (Arriola, 2019) los pasos para realizar un plan de capacitación se comienzan con la formación de cada colaborador} y se culmina con la evaluación del programa.

**Detecta y clasifica las necesidades de capacitación:** para descubrir las necesidades de los colaboradores que presentan en su formación, primero tenemos que ver el nivel de competencia que existe en el mercado actual y futuras.

Es muy importante determinar las capacidades que necesitan cada uno de los colaboradores para brindar una buena atención a corto, mediano y largo plazo.

**Priorizar:** Diagnosticar e identificar las diversas necesidades que presenta el equipo de trabajadores que atienden a los consumidores.

Las planificaciones sirven para mantener una jerarquía a corto y mediano plazo permitiendo cubrir todos los puntos necesarios

**Definir los objetivos:** es analizar la información que se va a ofrecer y lo que se quiere lograr con el programa de capacitación en atención al cliente, para así poder obtener los mejores resultados en la conclusión del proceso.

Los objetivos deben ser precisos y claros para después del término del proceso de capacitación poder realizar la evaluación correctamente.

**Elaboración del programa de capacitación:** el plan de capacitación ayuda a desarrollar nuevos conocimientos y habilidades a todos los colaboradores.



Es fijar la fecha y la hora que se realizara el programa, recursos financieros, ver las técnicas que se emplearan, ver el grupo de trabajadores que participaran y la coordinación con los expertos que desarrollaran el programa de capacitación.

**Ejecutar el programa de capacitación:** primero se tiene que difundir el programa que se desarrollara, informar a todos los trabajadores la importancia y los beneficios que se lograran obtener con el programa de capacitación y así mismo supervisar la infraestructura del local.

**Evalúa los resultados alcanzados:** Es observar todas las evaluaciones que se realizan durante la realización de dicho programa, logrando alcanzar los objetivos propuestos en la empresa.

**Certificar y cerrar:** al culminar con el programa de capacitación se debe realizar entregas de certificados a todas las personas que participaron de dicha actividad y ver los resultados si lograron ser satisfactorios de acuerdo a los objetivos planteados que se realizaron.

### **2.3. Hipótesis**

Fernández (2015) señala que las hipótesis se definen como los fenómenos o hechos que busca el investigador, no siempre las hipótesis son reales, a veces suelen ser como también en algunas veces que no.

Si se implementa la capacitación en el servicio al cliente, entonces mejorara la satisfacción de los clientes de una Pollería del distrito de Cura Mori, Piura 2021.

### **2.4. Operacionalización de variables y definición conceptual**

#### **2.4.1.- Definición conceptual de la variable**

**Satisfacción del cliente.:** La satisfacción de los clientes son las actitudes que presenta cada persona ya sea por adquirir un producto o un servicio, un cliente es satisfecho cuando logran satisfacer todas sus necesidades que presentan con un producto o un servicio porque un cliente satisfecho vuelve a regresar a la empresa y realiza recomendaciones a sus familiares y amistades. (Gil 2005).

**Atención al cliente:** Es la atención que brindan todos los colaboradores antes y después de la realización de la compra incluyendo la cultura de la empresa u organizaciones por ello se debe de tener en cuenta los factores los factores que permiten una atención aceptable. (Londones, 2011)

**Tabla 1: Operacionalización de Variable dependiente**

Variable	Dimensiones	Definición de dimensiones	Indicador	Encuesta a los clientes	Técnica e instrumentos
Satisfacción de los consumidores (Moreno, 2016)	Ofrecer al cliente un producto o servicio de buena calidad	Brindar al cliente una buena atención y calidad del producto.	Calidad del producto	¿El producto que consume es de buena calidad?	Cuestionario/ clientes
			Nivel servicio	¿Existe variedad de producto de buena calidad? ¿Se siente satisfecho con atención que recibe?	
	Cumplir con lo que ofrecen en la publicidad del producto	No puede faltarle ninguna característica para que así puedan cubrir las necesidades del consumidor.	Características del producto	¿Todos los empleados brindan un buen servicio? ¿Existe la variedad de servicio que necesita usted? ¿Cumplen con toda las características que realizan en las publicidades con el producto y servicio que ofrecen?	Cuestionario/ clientes
			Nivel de Satisfacción las necesidades del consumidor	¿La empresa cumple con todas las promociones tal como fueron ofrecidas? ¿El producto que consume satisface todas sus necesidades? ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	
	Ofrecer una buena atención al cliente	Trato amable, ambientes agradables, comodidades, trato personalizado y rápida atención.	Nivel Amabilidad	¿El trato que recibe por parte de los trabajadores es adecuado? ¿Los empleados son muy amables al atenderlos?	Cuestionario/ clientes
			Ambientes agradables y cómodos	¿El ambiente es atractivo visualmente?	
	Dar solución a los reclamos de los clientes	De forma rápida y eficiente. Hay que contar con una política de devoluciones.	Trato personalizado y Atención rápida	¿Los empleados de la pollería ofrecen un trato personalizado? ¿Los empleados son rápidos al atenderlos con su pedido? ¿Alguna vez se ha tenido que retirarse de la pollería por mucha espera de su pedido?	Cuestionario/ clientes
			Nivel de solución rápida y eficiente de los problemas	¿Los trabajadores tienen facultades para solucionar los problemas comunes? ¿Los trabajadores saben solucionar cualquier tipo de problema? ¿Estos problemas se presentan frecuentemente?	
	Ofrecer valor agregado,	Servicios extras al cliente, como entrega a domicilio, instalaciones gratuitas, garantías, asesorías y servicios pos venta.	Políticas de devoluciones	¿Alguna vez ha presentado algún reclamo sobre devolución? ¿La devolución se hizo satisfactoriamente?	Cuestionario/ clientes
			Nivel de atención delivery	¿La pollería realiza ventas por medio de delivery? ¿Cree que el delivery de esta pollería es mejor a la de otras?	
Saber escuchar a los clientes	No siempre el cliente tiene la razón, pero lo ideal es orientar al cliente y hacerle entrar en razón.	Garantías del producto y servicio pos venta	¿La pollería vende un producto garantizado? ¿Usted ha tenido problemas con respecto la garantía del producto?	Cuestionario/ clientes	
		Saber escuchar	¿Los trabajadores escuchan atentamente al cliente en su reclamo? ¿Los empleados, siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes?		
Enfocarse en hacer clientes antes que ventas.	Mantener un cliente es más importante que cerrar una venta.	Brindar orientación al cliente	¿Es buena la orientación que recibe por parte de los trabajadores? ¿Los trabajadores están capacitados para poder orientar al cliente?	Cuestionario/ clientes	
		Fidelización de clientes	¿La pollería utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?		
La experiencia de compra debe ser sencilla y fácil	En el punto de venta, página web, catálogo, Además, la atención debe ser rápida posible, y se debe ayudar a los clientes a encontrar lo que está buscando.	clientes nuevos	¿Recomendaría la pollería a otras personas? ¿Cree que la pollería debería utilizar estrategias para obtener nuevos clientes?	Cuestionario/ clientes	
		Puntos de ventas	¿Usted más compra en el local que por la página web?		
			Facilidad para comprar	¿Hacer compras por internet es fácil y sencillo para usted?	

Tabla 2: Operacionalización de Variable independiente

Variable	Dimensión	Definición de dimensión	Indicador	Entrevista a los dueños	Técnica e instrumentos
Atención al cliente. Sánchez (2011)	Capacidad de respuesta	Disposición de las empresas para prestar un servicio de manera rápida y oportuna, ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas.	Nivel Servicio rápida y oportuna Atender inquietudes de los clientes	¿Cómo es la atención a los clientes?  ¿Cómo se atienden las inquietudes que tienen los clientes?	Entrevista / trabajadores
	Cortesía	los trabajadores deben atender de buena manera y con educación al momento de orientar a los clientes, es decir, la amabilidad, el respeto, escucha activa, simpatía, entre otros. un buen trato siempre generara un vínculo duradero con los clientes.	Saber atender y escuchar al cliente Establecimiento o de un Vínculo duradero con los clientes	¿Qué acciones toma la empresa con los trabajadores que no sepan atender y escuchar al cliente?  ¿Cómo hacen para establecer un vínculo duradero con los clientes?	Entrevista / trabajadores
	Fiabilidad	Toda empresa debe ejecutar de manera fiable el servicio requerido, contagiar la sensación de que cualquier duda, algún incidente o problema se le está dando la respectiva solución, así mismo generar confianza al momento de brindar la atención.	Solucionar problemas  Generar confianza en el servicio requerido	¿Existen normas o protocolos para solucionar problemas que se presentan con los clientes?  ¿De qué manera la empresa genera confianza en los clientes por el servicio prestado?	Entrevista / trabajadores
	Accesibilidad	un buen servicio de atención al cliente debe contar con varias vías de contacto: buzón de sugerencias, atención personalizada, entre otros. Actualmente con el avance de la tecnología algunas empresas tienen contacto con sus clientes vía online.	Atención personalizada Vías de contacto online	¿La empresa brinda atención personalizada al cliente, como lo hace?  ¿Qué vías de contacto tiene la empresa por las cuales el cliente puede manifestar sus inquietudes, sugerencias etc.?	Entrevista / trabajadores
	Infraestructura y equipos	lugar donde se puede realizar una actividad o servicio y se tiene un contacto directo con los clientes, así mismo los medios que disponga para ofrecer un buen servicio, como los equipos, herramientas, folletos o lista de menús, personal adecuado, etc.	Infraestructura  Presentación del Personal	¿Cómo es la distribución de los ambientes y servicios para la atención al cliente?  ¿Calificación en la presentación e identificación del personal de atención al cliente?	Entrevista / trabajadores

**CAPITULO III:**  
**METODOLOGIA**

## Capítulo III: METODOLOGIA

### 3.1. Diseño metodológico

#### Tipo de investigación

Sampieri (2016) quien menciona que las investigaciones de tipo **cuantitativo** consisten en analizar los datos que se lograron recoger acerca de las dos variables, incluyendo las propiedades de la situación problemática que con ayuda de fórmulas estadísticas se puede obtener los resultados.

#### Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es **descriptivo** porque permite identificar las propiedades de las variables del estudio (Sanpieri, 2016)

La investigación es nivel descriptivo porque solo se describen las características, los hechos ocurridos de ambas variables permitiéndonos medir el grado de satisfacción de los consumidores y la atención al cliente.

#### Diseño de la investigación

El diseño de la investigación que se empleo es **no experimental** porque se visualizan los hechos que se obtuvieron en el contexto natural. Y **de corte transversal** porque evalúan la magnitud de las variables de estudio en un solo momento. (Sampieri, 2016)

Esta investigación es un trabajo muy profundo porque se analiza la atención al cliente y la satisfacción de los consumidores, describiendo solo la situación problemática es decir no se manipulan los datos de las variables.

### 3.2. Población, muestra y muestreo

#### Población

Se define como el conjunto de todas las situaciones que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández 2014)

Para el presente trabajo se ha considerado la MYPE del rubro pollería, en el distrito de Cura Morí, en cuanto a la variable satisfacción de los consumidores, la población es el número de clientes frecuentes de la pollería, por lo que se ha calculado el promedio diario

de clientes por días de semana y este total se multiplica por 4 semanas y tenemos un aproximado mensual que se considera la población y es de 860 clientes.

Para la variable atención al cliente la población que se utilizó fueron 10 trabajadores de la MYPE por la tanto es una población finita porque no requiere de aplicación de formula por lo que se conoce el número de trabajadores.

### Muestra

La muestra es el subgrupo de los datos recolectados de la población, que deben ser representativos por esta (Hernández 2014).

Para la satisfacción de los consumidores se ha tomado a los clientes, la cual se aplicará la fórmula de población infinita, ya que no se puede conocer todos sus elementos pues se desconoce el número de clientes.

Para el presente caso se aplica formula infinita:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q} \quad \eta = \frac{825,944}{3,11} = \boxed{266}$$

1- $\alpha$	Coeficiente (Z $\alpha$ ) <sub>2</sub>
90,0%	1,645
<b>95,0%</b>	<b>1,96</b>
97,5%	2,24
99,0%	2,576

**Nivel de Confianza/Seguridad: 1-a 95,0%      Z $\alpha$ 2 = 1,96**

**N:** Total de Población: 860

**p:** Proporción Esperada: 0,5

**q:** (1-p) : 0,5

**e:** Nivel de error aceptado: 5%

La probabilidad de que el resultado sea favorable.

La probabilidad de que el resultado NO sea favorable.

Es el error máximo aceptado en la representatividad de la muestra.

Ante lo ya visto se tomará una muestra de 266 personas o clientes para la respectiva aplicación de los instrumentos de recopilación de datos.

Para la variable atención al cliente como muestra de estudio se ha considerado a los a 10 trabajadores, puesto que esta cantidad es menor a 50 y no requiere aplicación de fórmula.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

#### **Técnica. - La Encuesta**

Rebeca (2015), la técnica de la encuesta es un instrumento que nos permite recopilar datos de una población, permitiéndonos conocer las actitudes, las opiniones, características o hechos etc., que presentan cada cliente.

Para el desarrollo el análisis de la variable dependiente del presente estudio se ha utilizado la técnica de la **encuesta** donde nos permite recolectar datos por medio de preguntas para llegar a saber el nivel de satisfacción que tienen todos los clientes ya sea por el producto o el servicio.

La Entrevista: es una técnica útil para la recolección de datos que permiten un intercambio de opiniones entre el entrevistador y el entrevistado (Hernández Sampieri 2016).

Para el análisis de la atención al cliente en la presente investigación fue un instrumento de mucha importancia porque permitió interactuar con todos los trabajadores de la MYPE.

#### **Instrumentos. - El cuestionario**

Es el instrumento que se utiliza para recoger datos o información, a través de un conjunto de preguntas ya sea de un hecho, fenómeno o problema que permitirán permitir extraer información de un grupo de personas (Sanpieri 2004).

En esta investigación el instrumento utilizado fue un **cuestionario de preguntas cerradas** con alternativas en escala de Likert, utilizado en forma impresa o digital, para registrar la información que proviene de las personas que participan en la encuesta.



### **3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **3.4.1. Procesamiento de datos**

El procedimiento de datos es la acumulación de elementos para producir información, y no implica ninguna manipulación característica o datos (Echáís 2019)

Luego que se recopilan toda la información (datos), se tabula y se grafica de acuerdo a sus dimensiones de cada variable, para así poder calcular las frecuencias y los porcentajes, el procesamiento de la información se realizará utilizando el programa Microsoft Office Excel. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento (cuestionario).

#### **3.4.2. Método de análisis de datos**

El análisis de datos es extraer información, para así poder lograr obtener las conclusiones precisas que nos permitirán ayudar alcanzar los objetivos de la investigación (Arias 2004).

Para que el análisis de datos sea valido y confiable, el instrumento se hizo una doble validación, la interna por el asesor y externo por 3 expertos, los cuales validaron los instrumento en formatos que se encuentran en el anexo 3. También se calculó la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach con un porcentaje de 0.93 el cual es permitido.

Luego se desarrolló la interpretación de todos los cuadros y gráficas, que se lograron obtener mediante la encuesta realizada y en seguida se realizar la discusión de todos los resultados conseguidos.

### **3.5. Aspectos éticos en investigación**

El presente trabajo se realiza con mucha honestidad porque la información no se manipula se respetan las propiedades intelectuales. Los datos obtenidos fueron con gran honestidad, la cual nos permite realizar un buen estudio.

Álvarez (2018), quien menciona que para la realización de un trabajo de investigación debemos de tener en cuenta los siguientes factores:

**Saber respetar a las personas:** brindar un trato agradable, saber escuchar las opiniones, para así poder obtener la información necesaria para la realización de la investigación.

**Confidencialidad:** toda la información que se recopiló acerca de la mype investigada es guardada y respetada confidencialmente.

**Veracidad:** El presente estudio que se desarrolló fue con total respeto y sinceridad.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

## Capítulo IV: RESULTADOS

### 4.1 Variable satisfacción de los consumidores

#### RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A 266 CLIENTES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI - 2021

**Variable: satisfacción de los consumidores**

**Confiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach**

Procesamiento mediante Excel

Formula para obtener el Alfa de Cronbach en excel

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Datos;

$$K = 266$$

$$\sum vi = 37.40$$

$$Vt = 19.44$$

$$k = 266 / (266 - 1)$$

$$K = 1,00$$

$$= 1 - (37.40 / 19.44)$$

$$= 1.924$$

$$ABS = 1,924$$

$$\alpha = 1,00 * 1,924$$

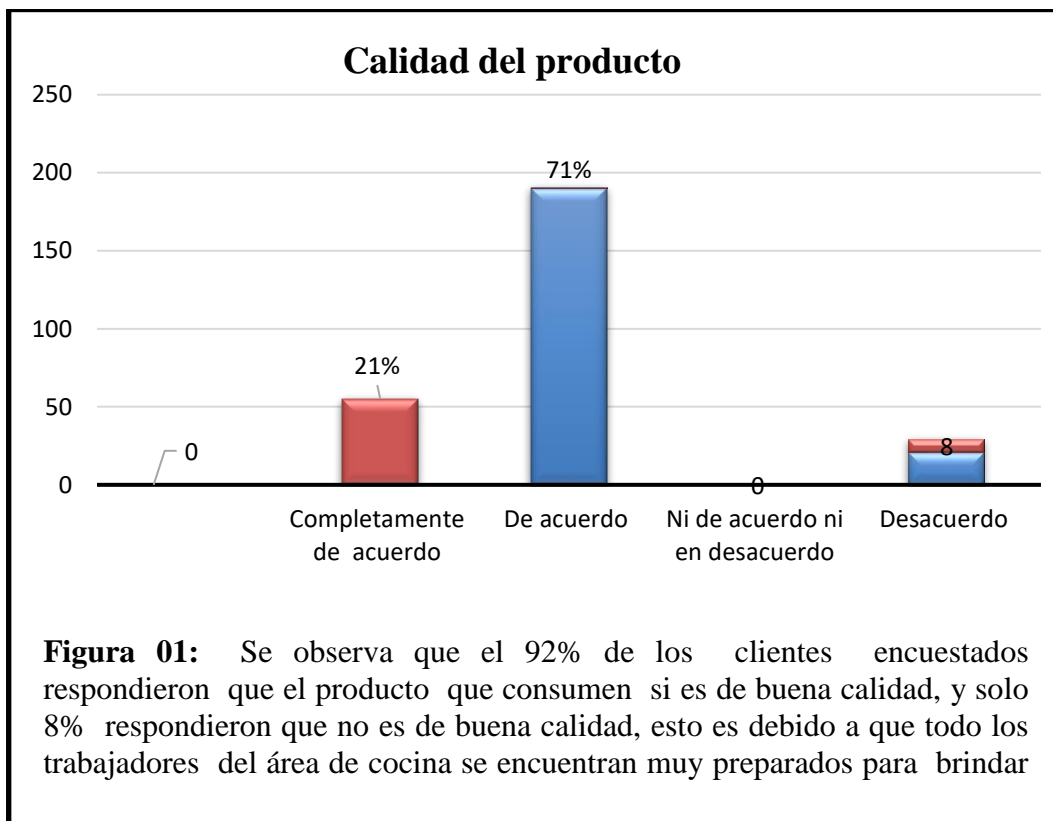
$$\alpha = 1,932$$

**Pregunta N°3 ¿El producto que consume es de buena calidad?**

**Tabla 3: Calidad del producto**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	55	21%
De acuerdo	190	71%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	21	8
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

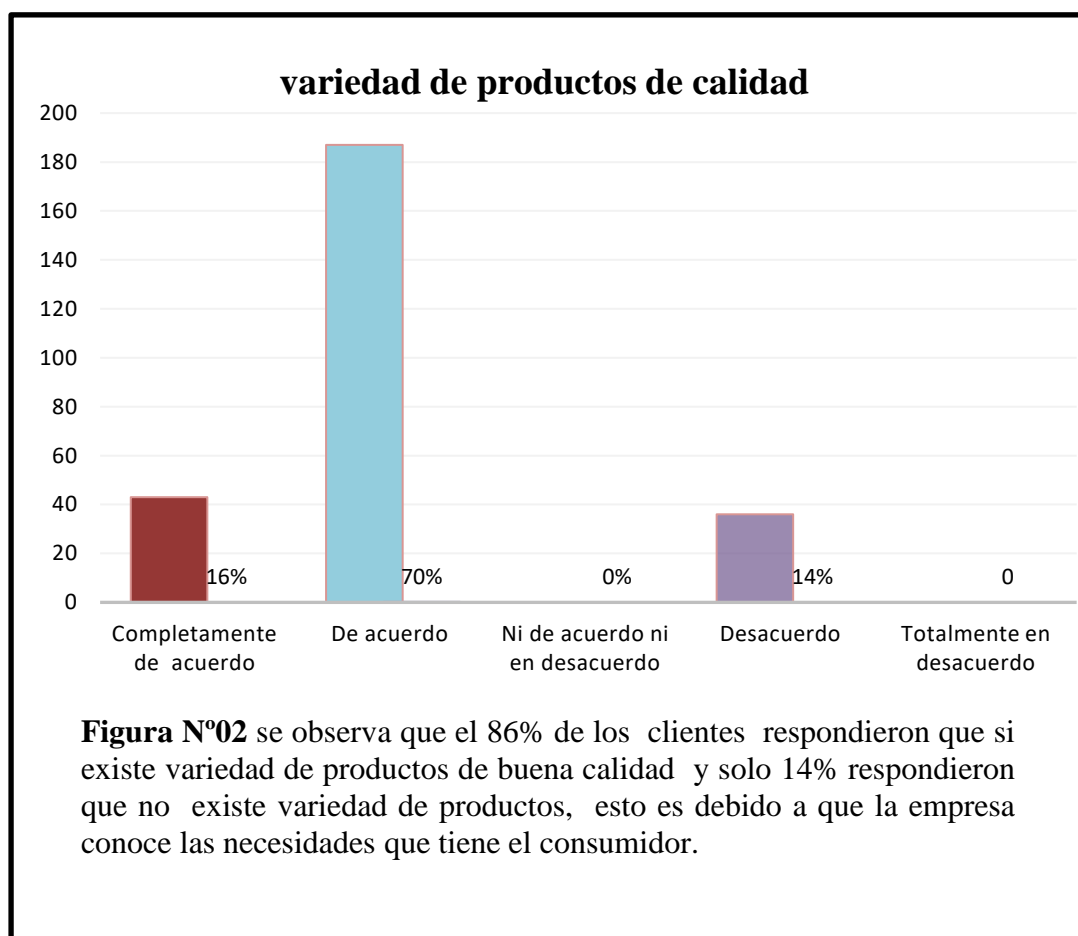


**Pregunta N°4** ¿Existe variedad de producto de buena calidad?

**Tabla 4:** *Variedad de productos de calidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	43	16%
De acuerdo	187	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	36	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración del autor.

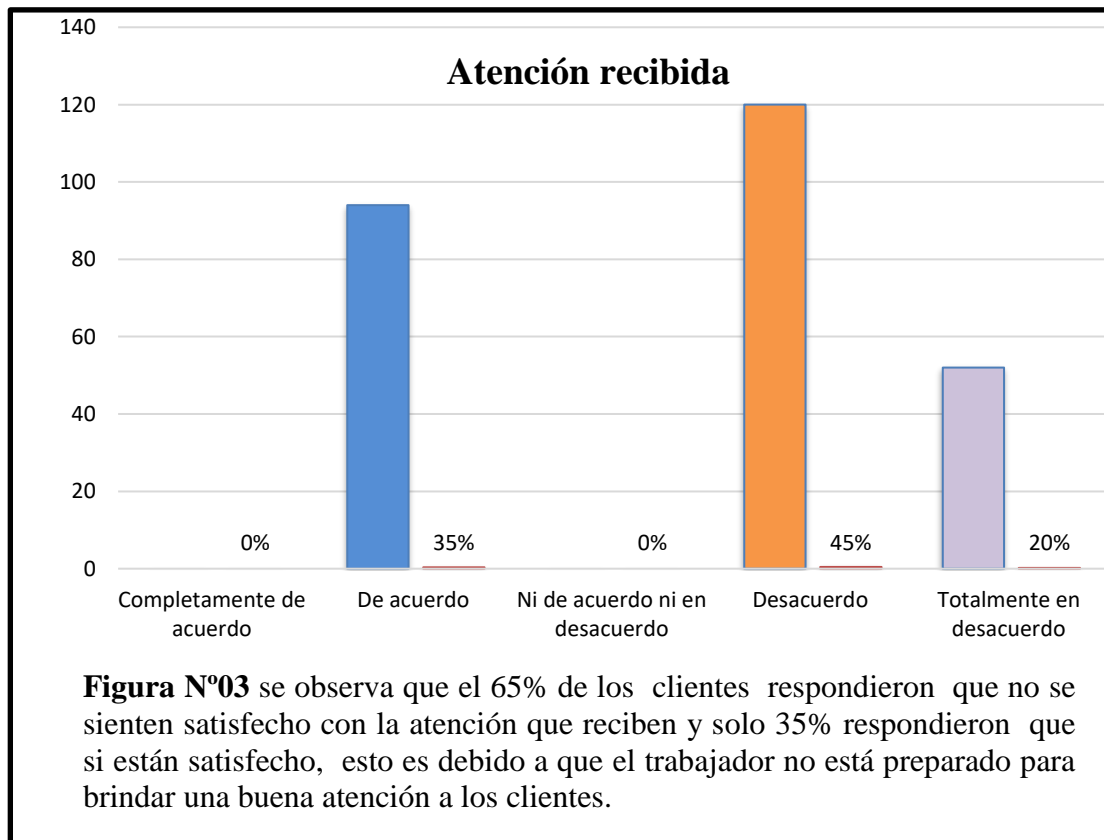


**Pregunta N°05 ¿Se siente satisfecho con atención que recibe?**

**Tabla 5: atención recibida**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	94	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	120	45%
Totalmente en desacuerdo	52	20%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración de autor.



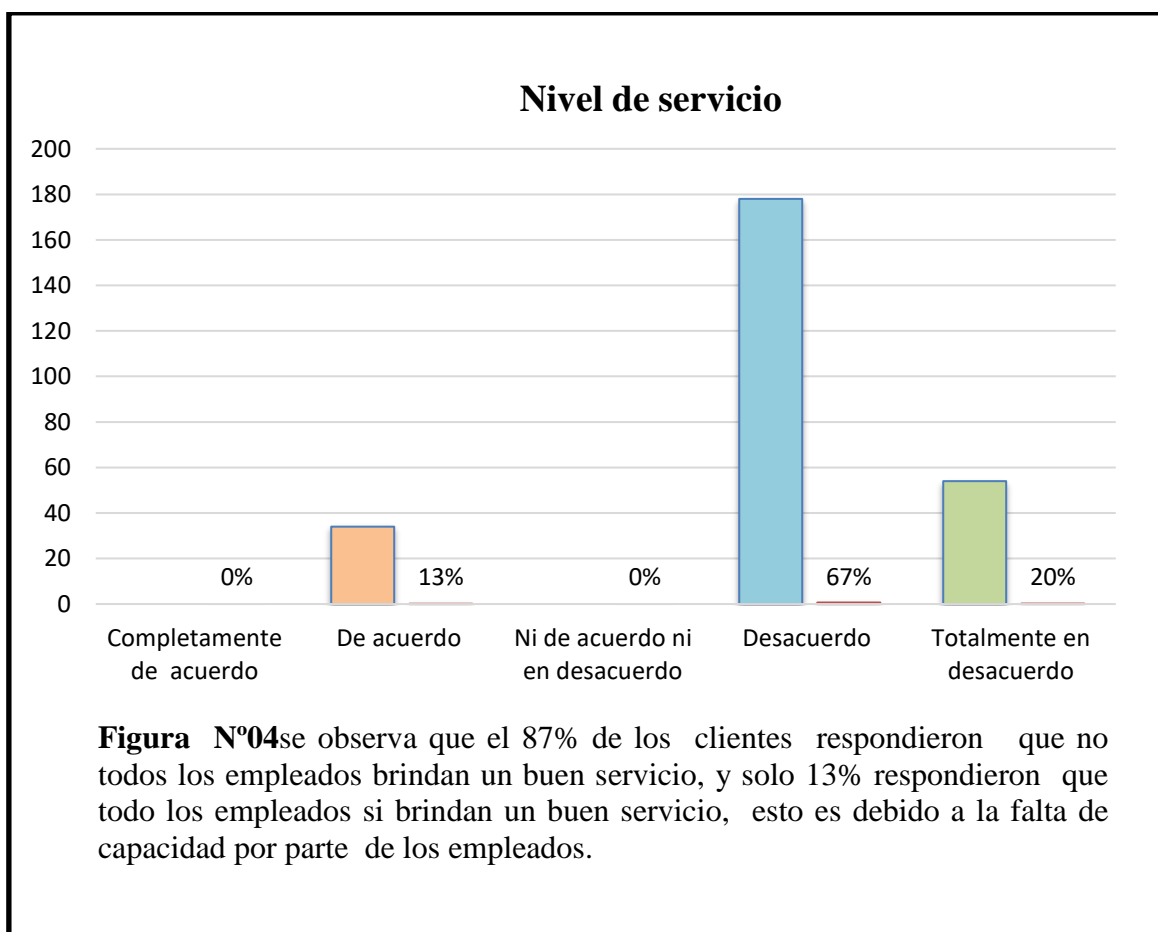
**Pregunta N°06** ¿Todos los empleados brindan un buen servicio?

**Tabla 6: nivel de servicio**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	34	13%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	178	67%
Totalmente en desacuerdo	54	20%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia





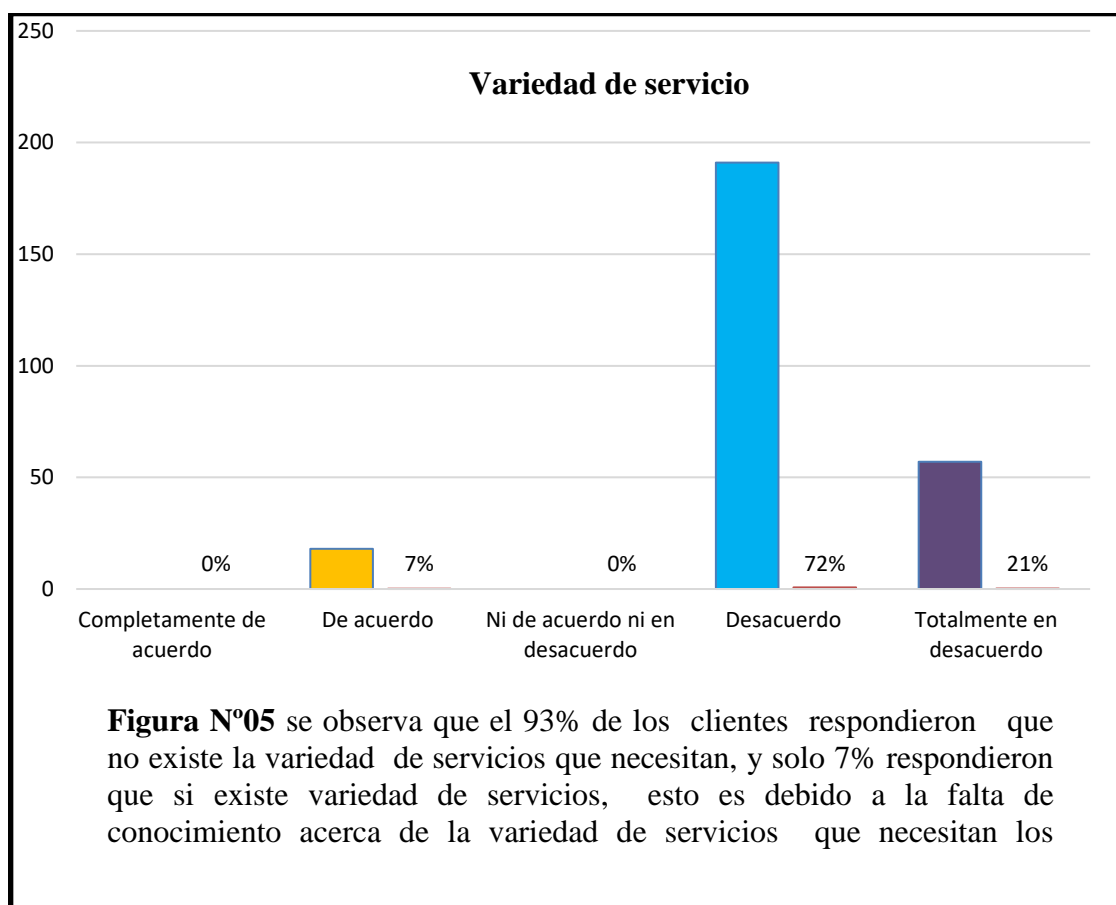
**Pregunta N°07** ¿Existe la variedad de servicio que necesita usted?

**Tabla 7: variedad de servicio**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	18	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	191	72%
Totalmente en desacuerdo	57	21%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia

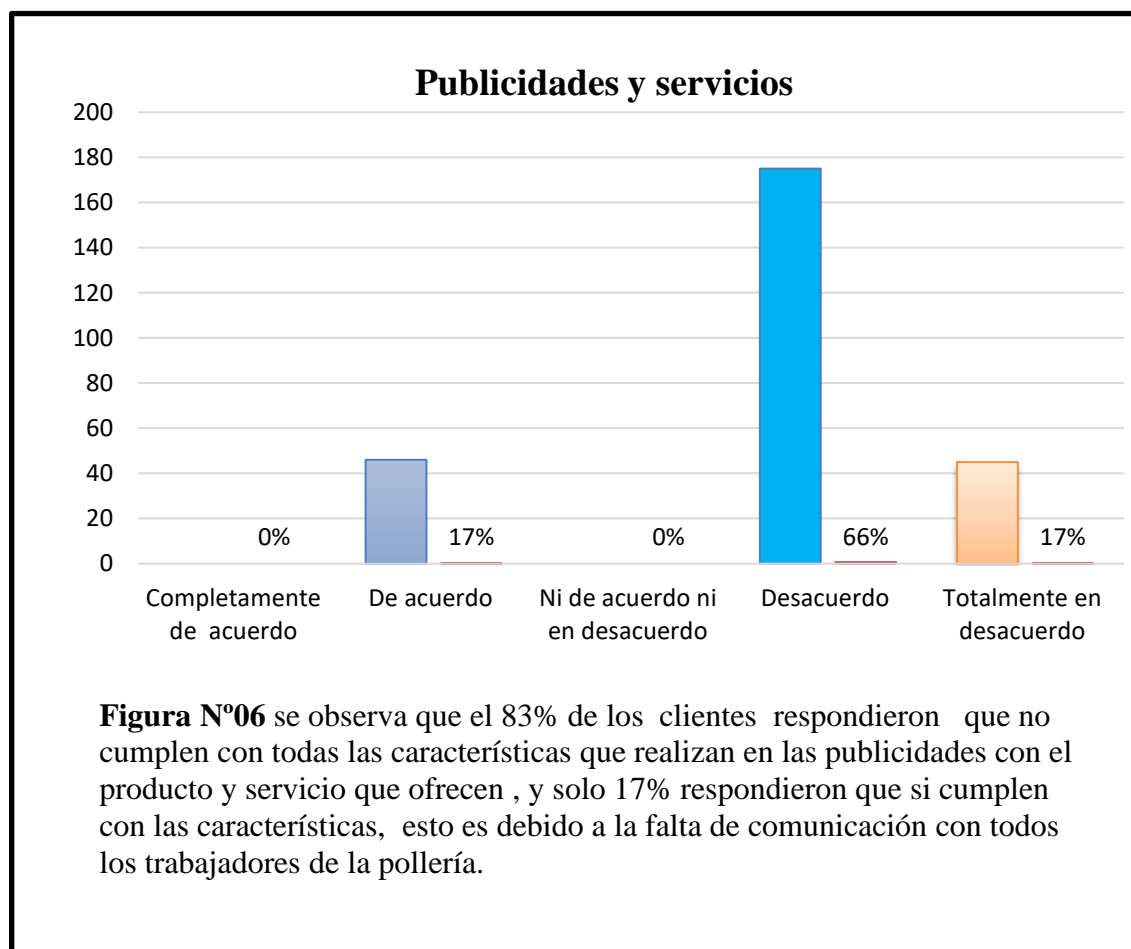


**Pregunta N°08** ¿Cumplen con todas las características que realizan en las publicidades con el producto y servicio que ofrecen?

**Tabla 8: publicidades y servicios**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	46	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	175	66%
Totalmente en desacuerdo	45	17%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

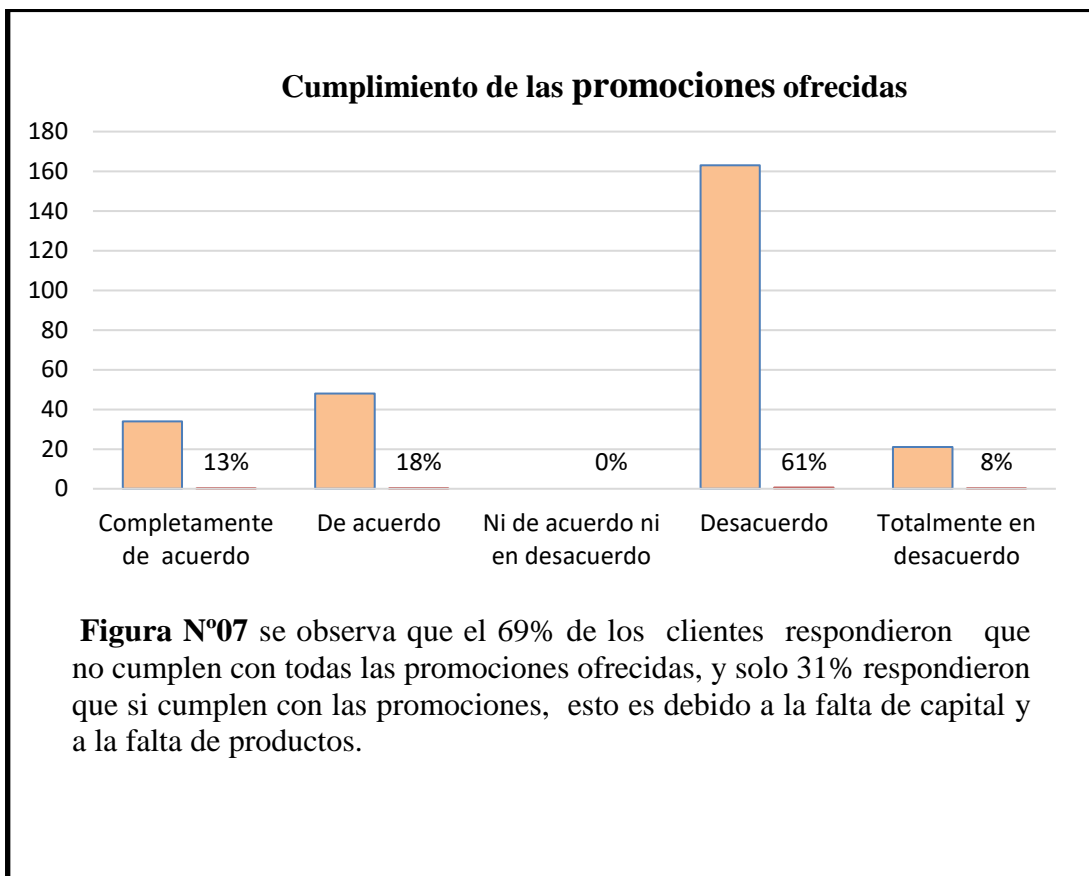


**Pregunta N°09** ¿La empresa cumple con todas las promociones tal como fueron ofrecidas?

**Tabla 9: cumplimiento de las promociones ofrecidas**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	34	13%
De acuerdo	48	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	163	61%
Totalmente en desacuerdo	21	8%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



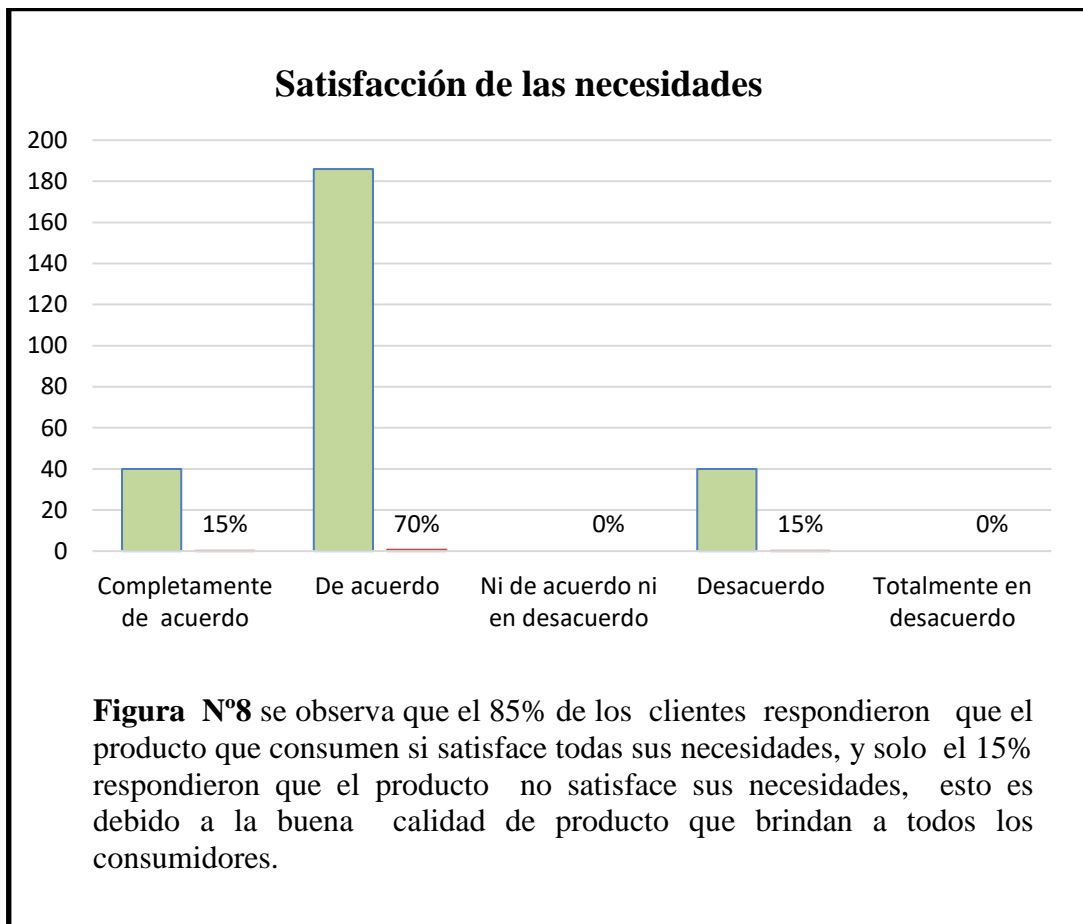
**Pregunta N°10** ¿El producto que consume satisface todas sus necesidades?

**Tabla 10: satisfacción de las necesidades**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	40	15%
De acuerdo	186	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	40	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia

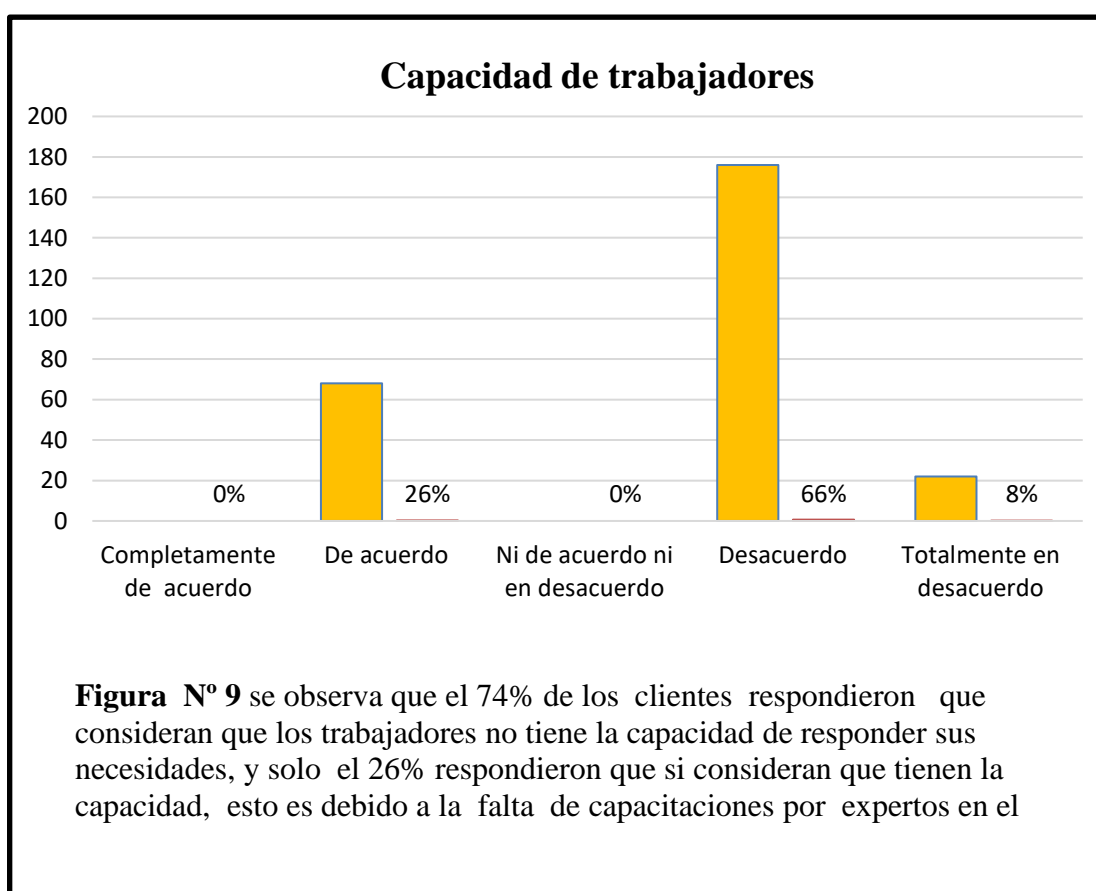


**Pregunta N°11** ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?

**Tabla 11: capacidad de trabajadores**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	68	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	176	66%
Totalmente en desacuerdo	22	8%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



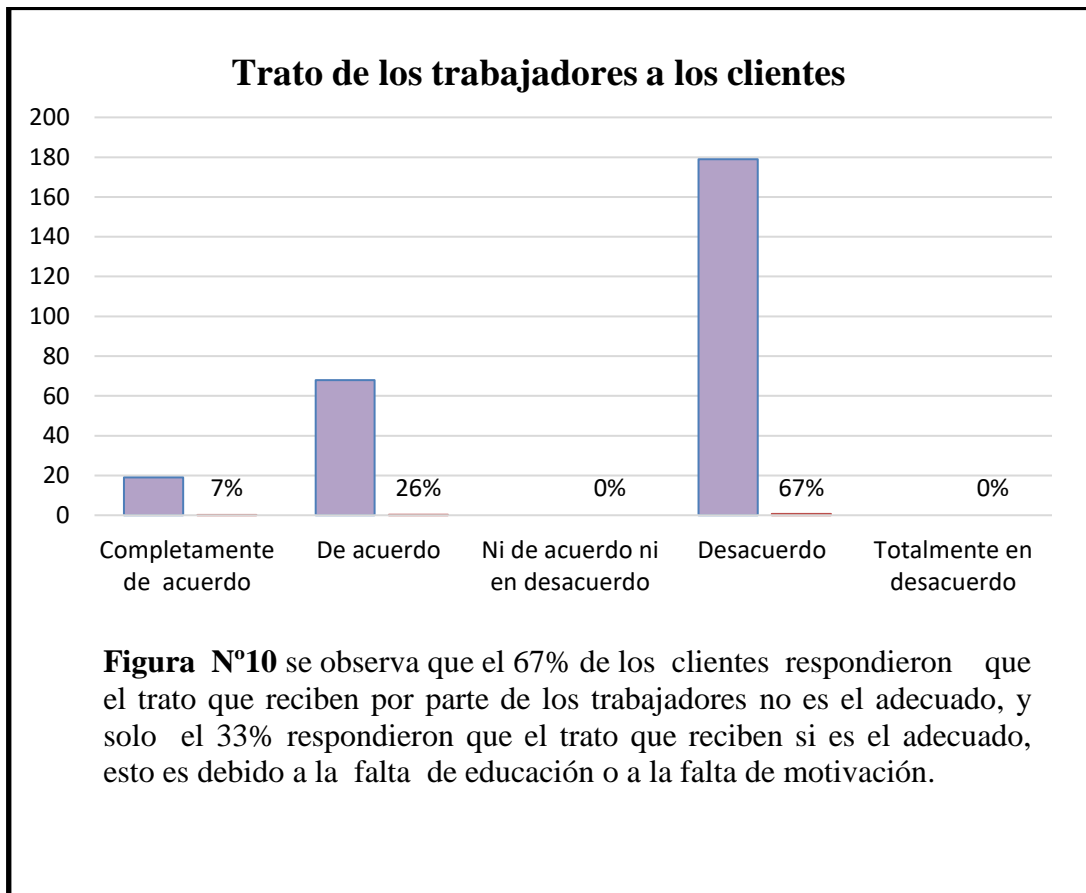
**Pregunta N°12** ¿El trato que recibe por parte de los trabajadores es adecuado?

**Tabla 12: Trato de los trabajadores a los clientes**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	19	7%
De acuerdo	68	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	179	67%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia

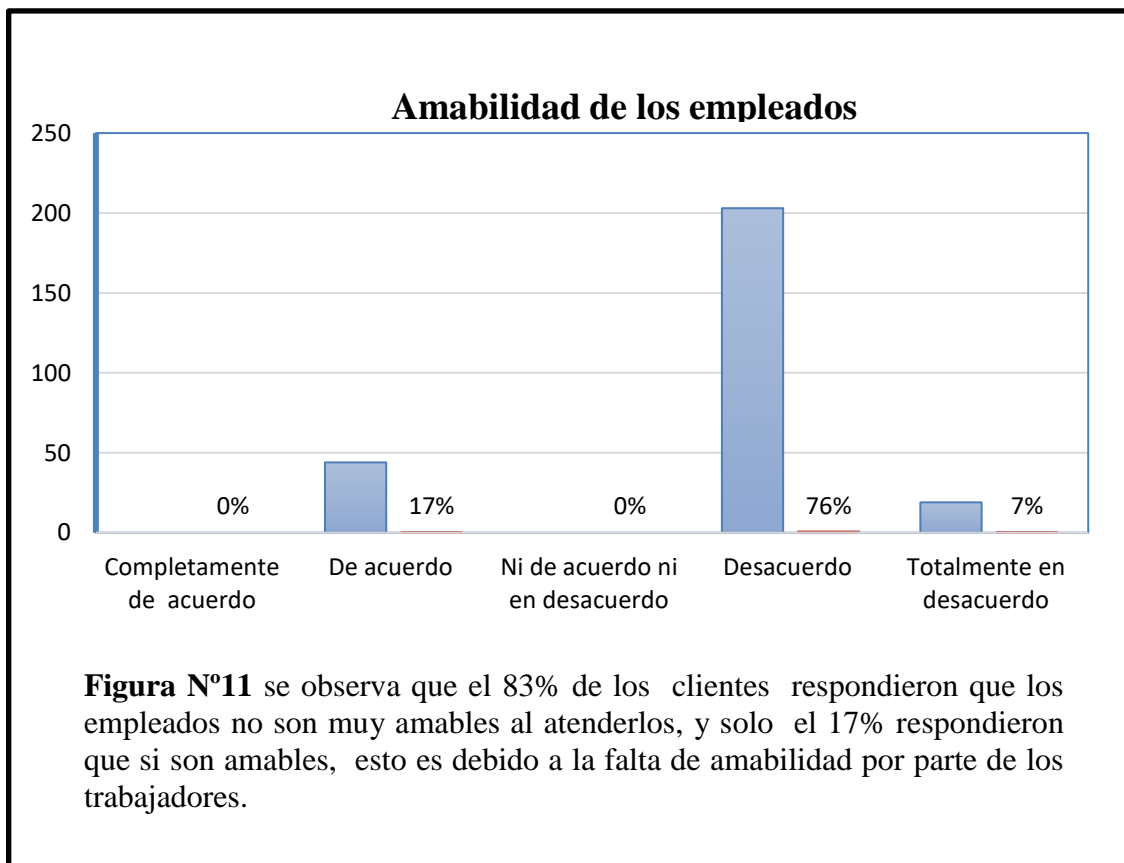


**Pregunta N°13** ¿Los empleados son muy amables al atenderlos?

**Tabla 13: amabilidad de los empleados**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	44	17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	203	76%
Totalmente en desacuerdo	19	7%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

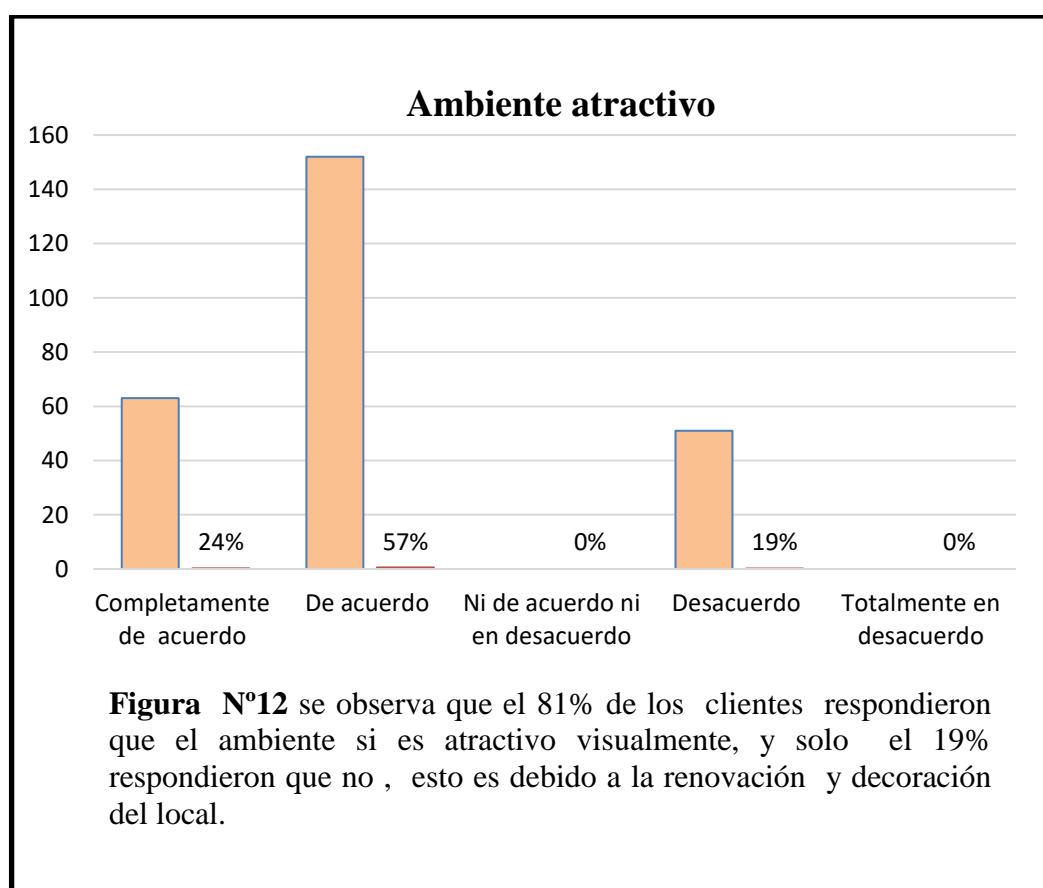


**Pregunta N°14** ¿El ambiente es atractivo visualmente?

**Tabla 4: ambiente atractivo**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	63	24%
De acuerdo	152	57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	51	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia





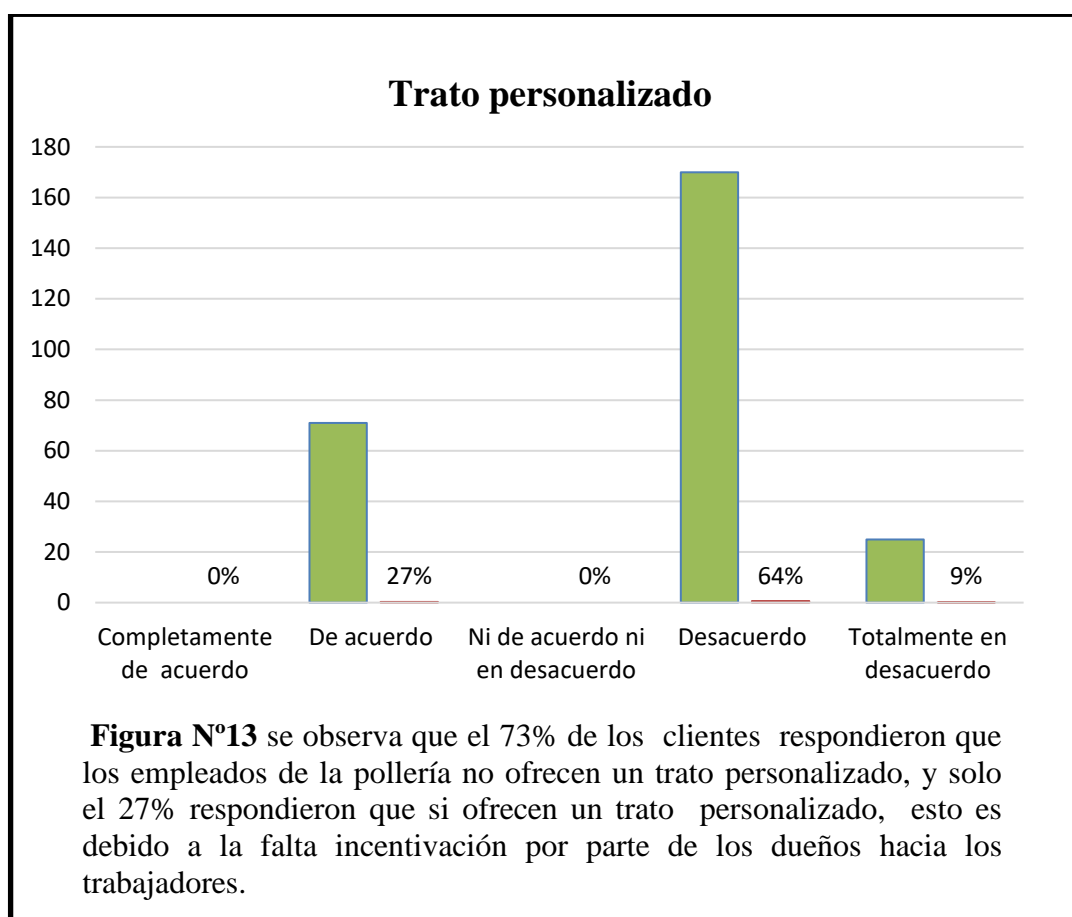
**Pregunta N°15** ¿Los empleados de la pollería ofrecen un trato personalizado?

**Tabla 15: trato personalizado a los clientes**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	71	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	170	64%
Totalmente en desacuerdo	25	9%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia



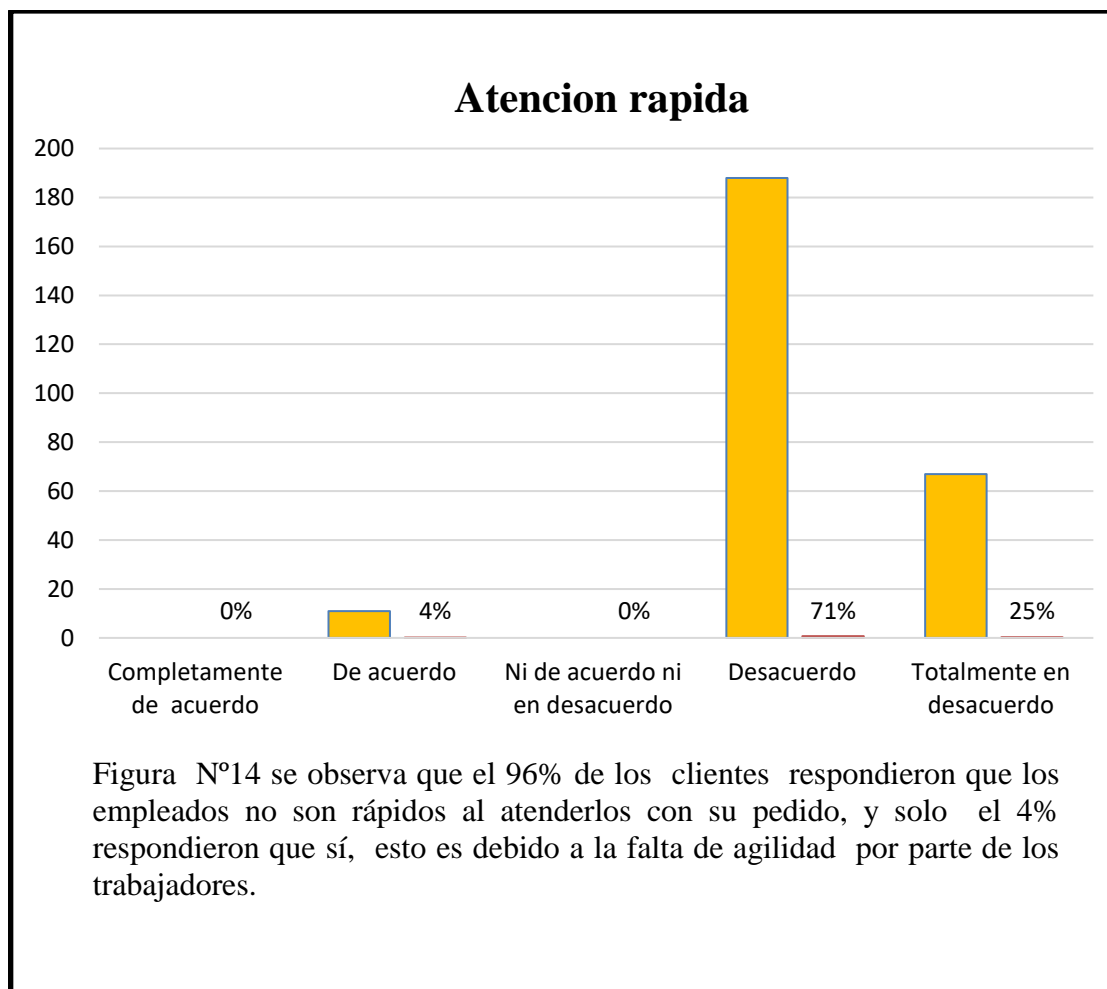
**Pregunta N°16** ¿Los empleados son rápidos al atenderlos con su pedido?

**Tabla 16: atención rápida**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	11	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	188	71%
Totalmente en desacuerdo	67	25%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia

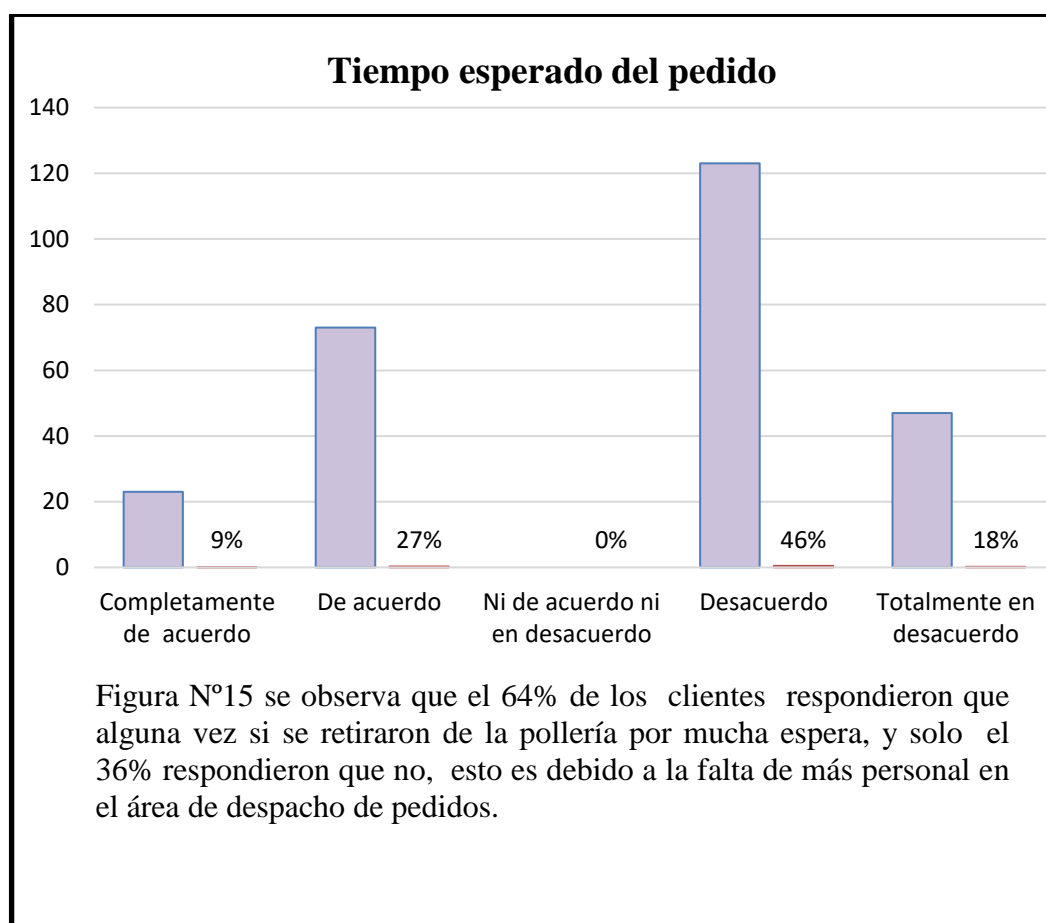


**Pregunta N°17** ¿Alguna vez se ha tenido que retirarse de la pollería por mucha espera de su pedido?

**Tabla 17: tiempo esperado del pedido**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	23	9%
De acuerdo	73	27%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	123	46%
Totalmente en desacuerdo	47	18%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

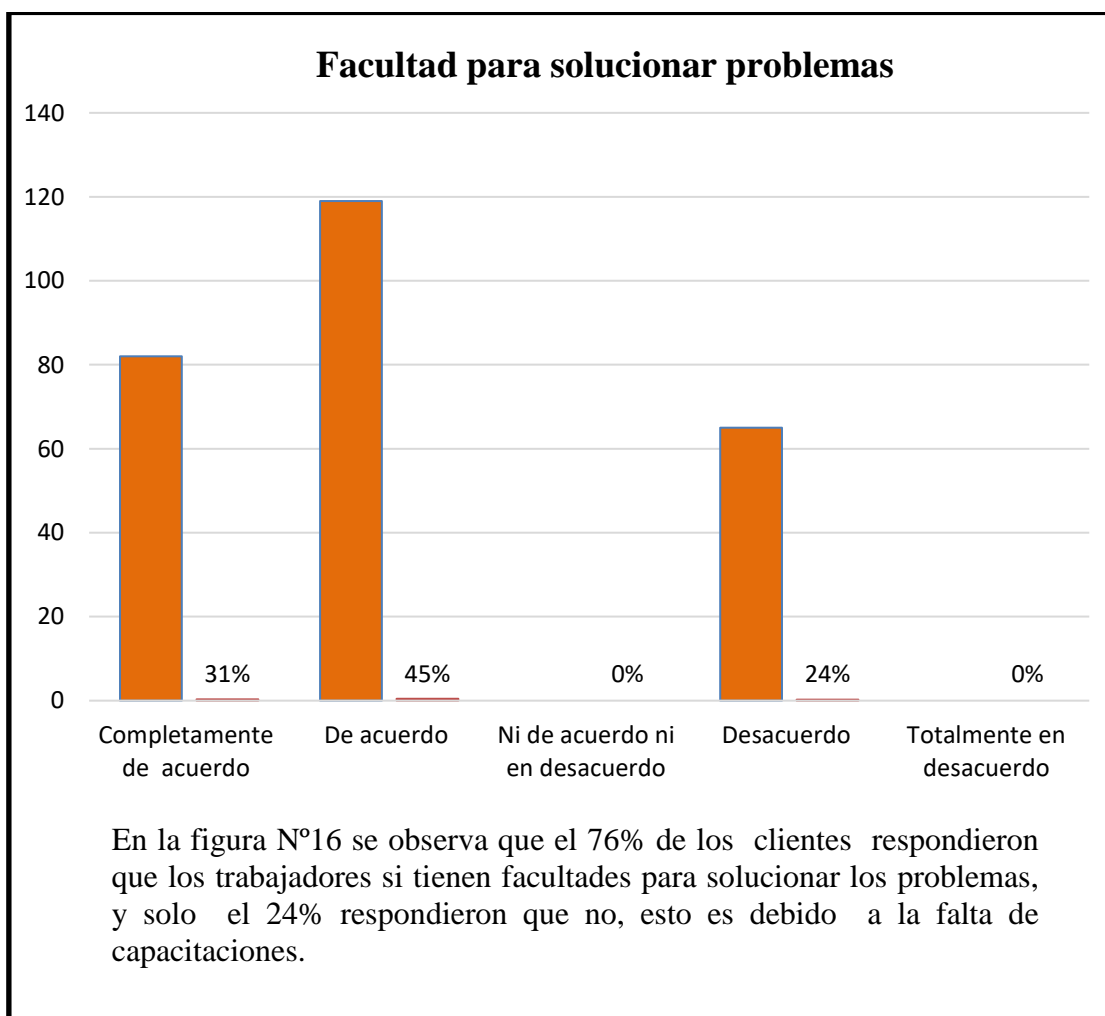


**Pregunta N°18** ¿Los trabajadores tienen facultades para solucionar los problemas comunes?

**Tabla 18: facultades para solucionar problemas**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	82	31%
De acuerdo	119	45%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	65	24%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



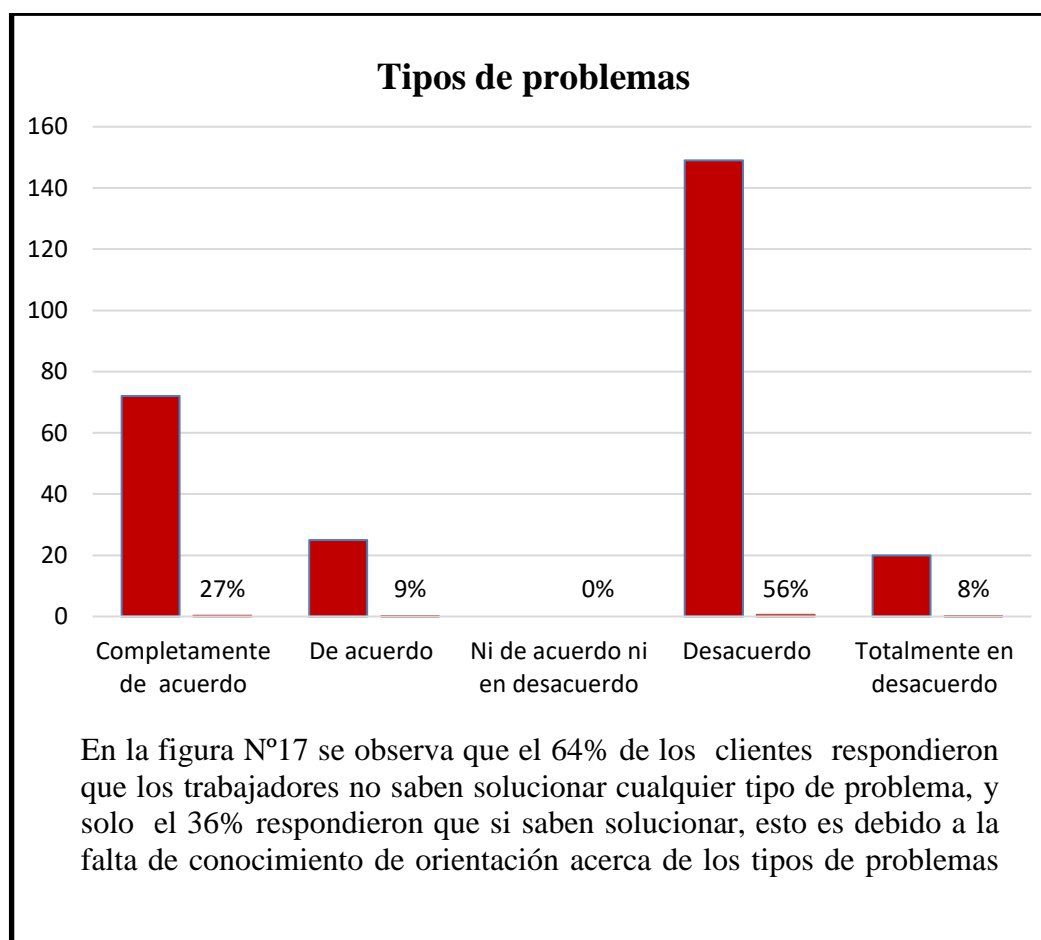
**Pregunta N°19** ¿Los trabajadores saben solucionar cualquier tipo de problemas?

**Tabla 19: tipos de problemas**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	72	27%
De acuerdo	25	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	149	56%
Totalmente en desacuerdo	20	8%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia



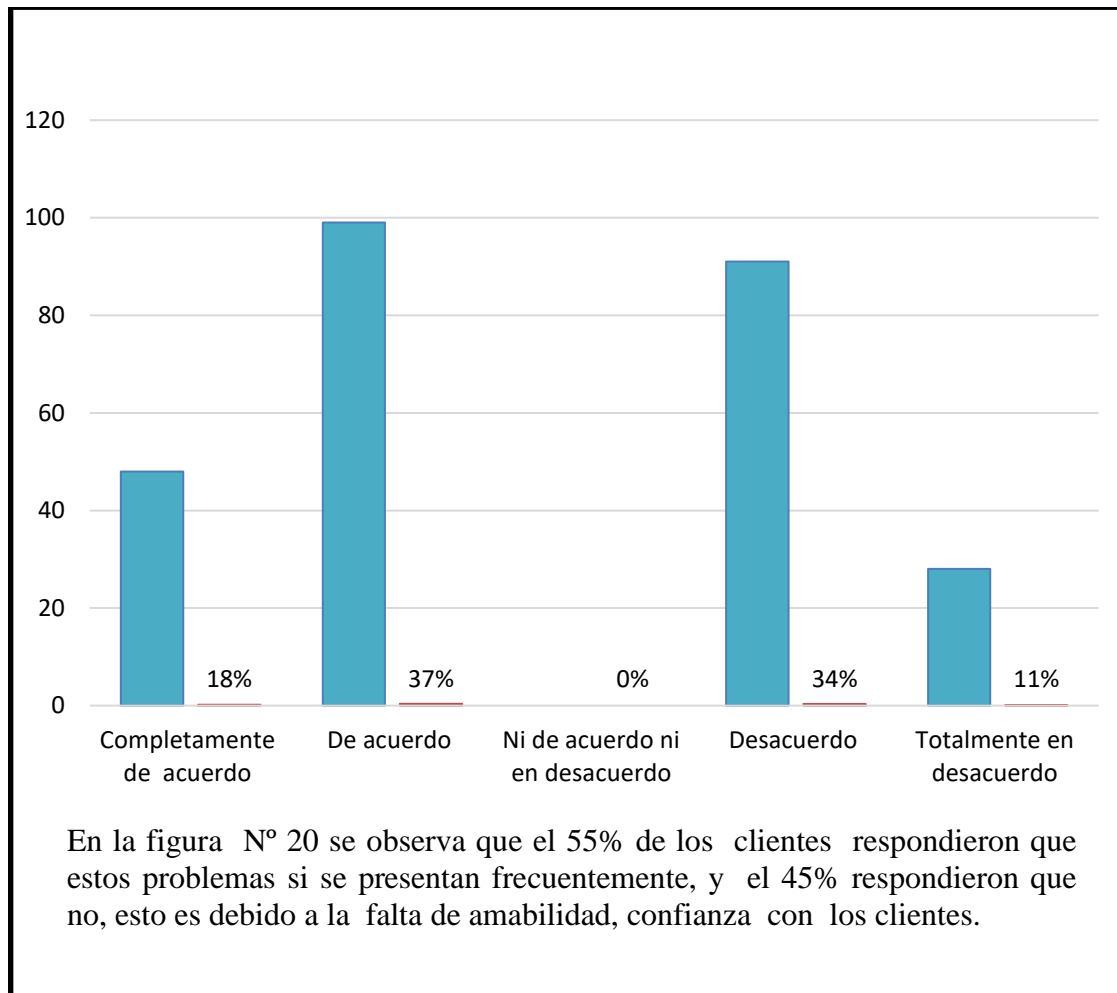
**Pregunta N°20** ¿Estos problemas se presentan frecuentemente?

**Tabla 20: problemas frecuentes**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	48	18%
De acuerdo	99	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	91	34%
Totalmente en desacuerdo	28	11%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

**Figura 20: Problemas frecuentes**

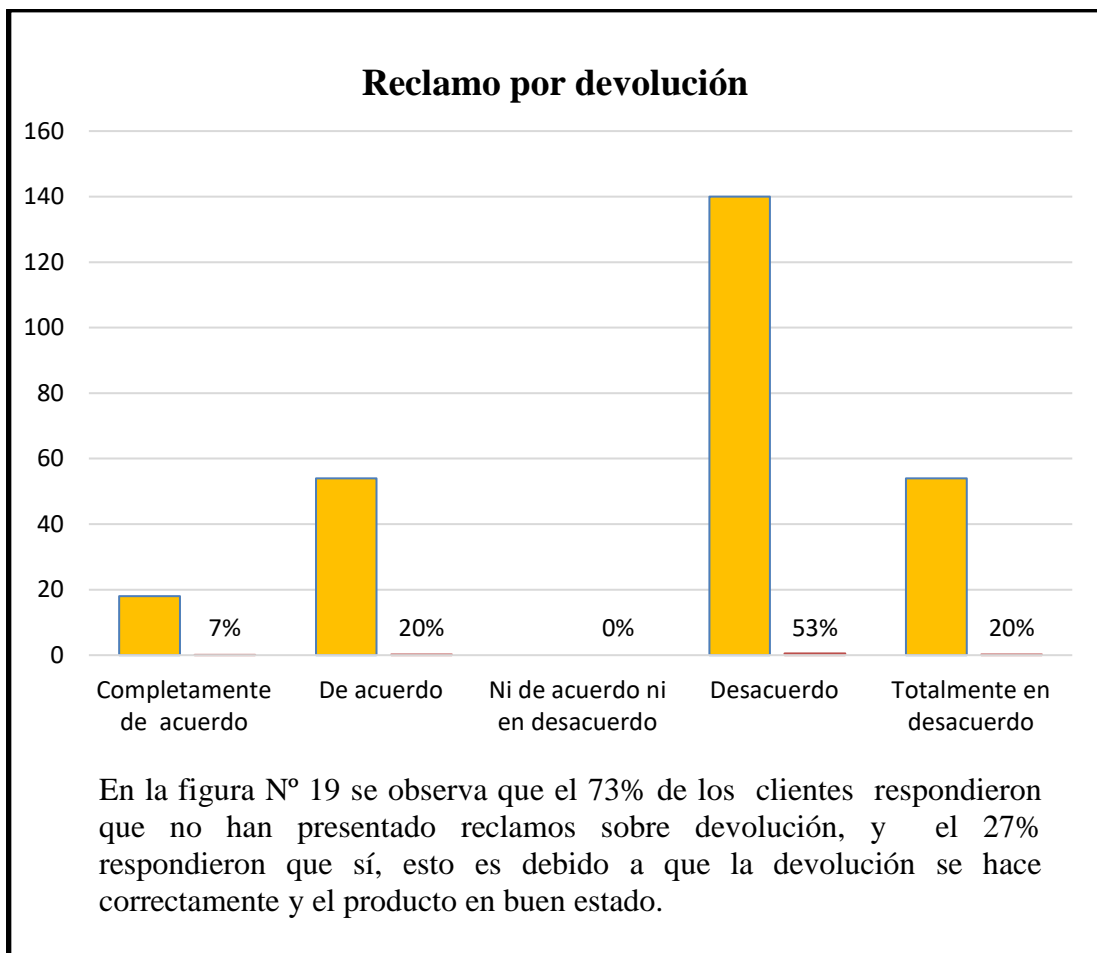


**Pregunta N°21** ¿Alguna vez ha presentado algún reclamo sobre devolución?

**Tabla 21: reclamo por devolución**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	18	7%
De acuerdo	54	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	140	53%
Totalmente en desacuerdo	54	20%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

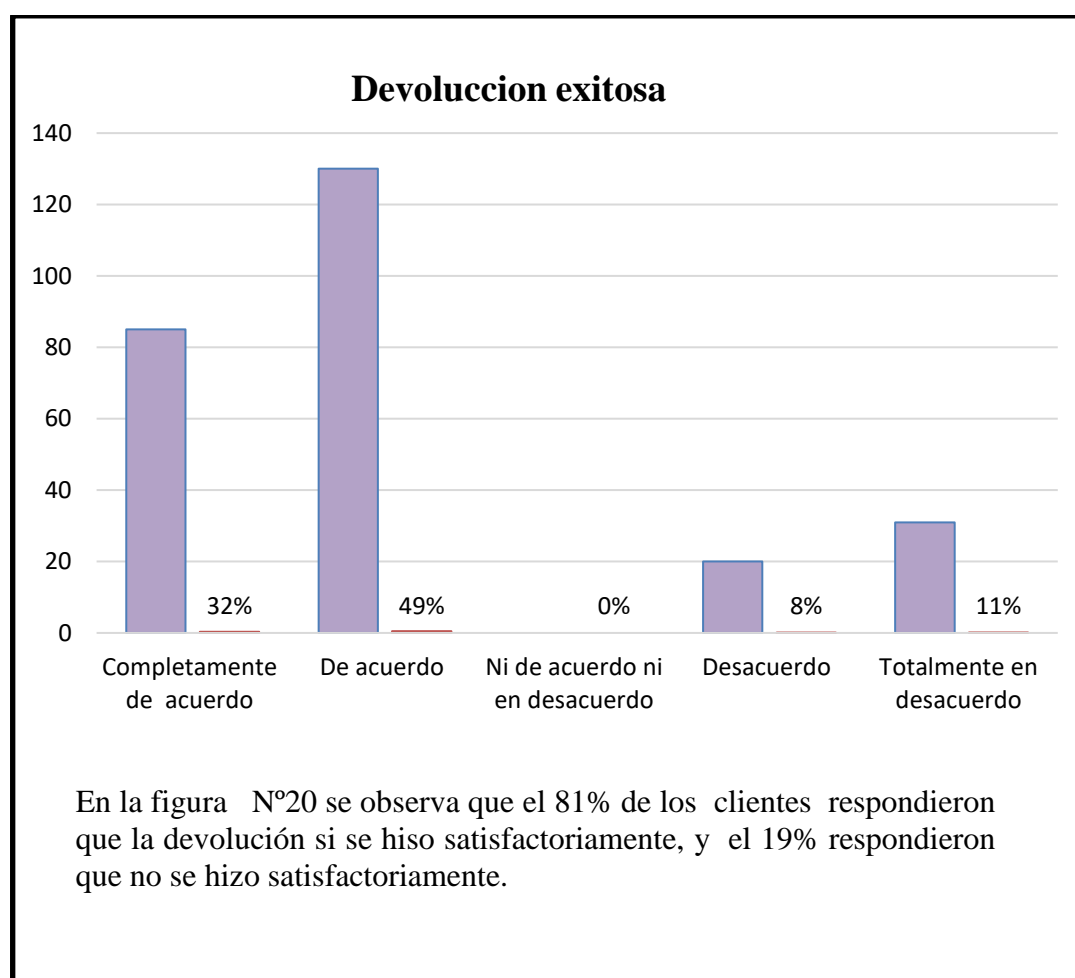


**Pregunta N°22 ¿La devolución se hizo satisfactoriamente?**

**Tabla 22: devolución exitosa**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	85	32%
De acuerdo	130	49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	20	8%
Totalmente en desacuerdo	31	11%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



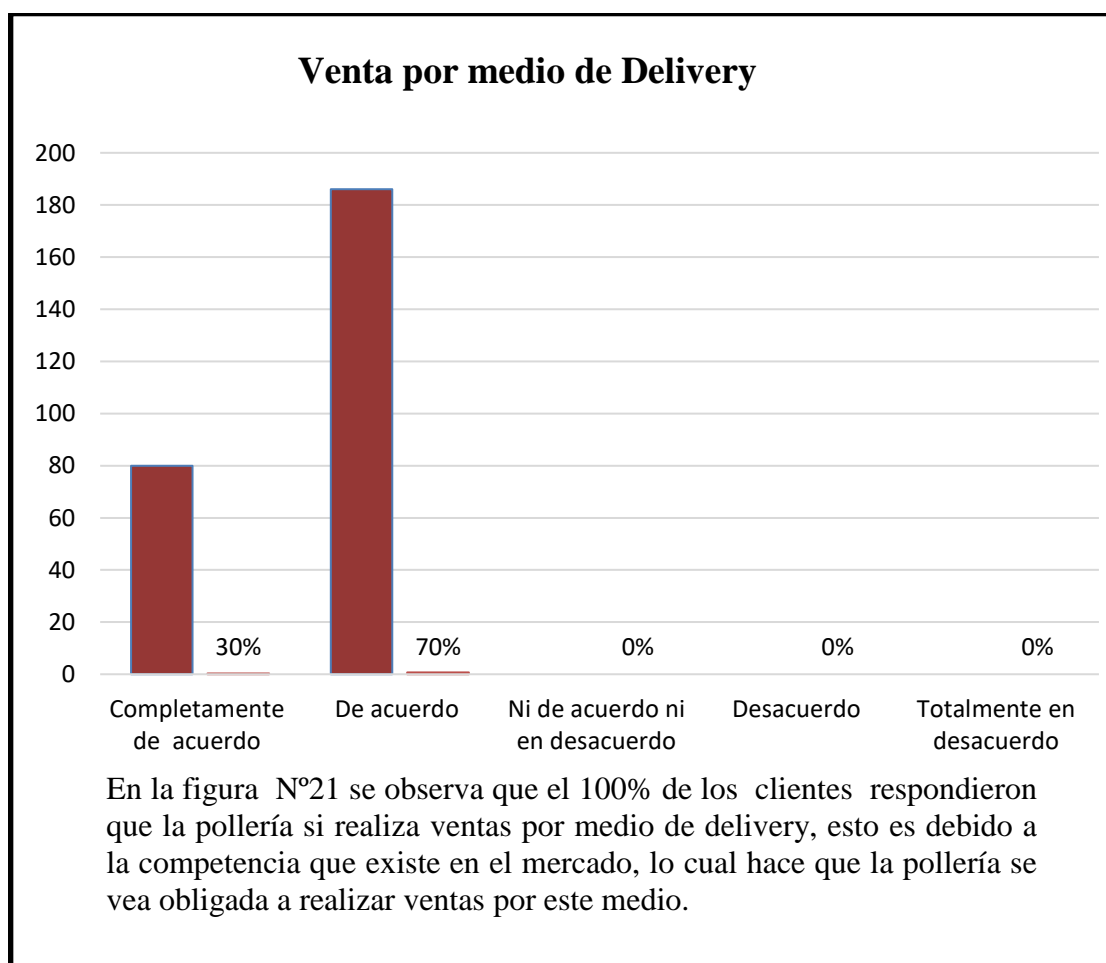


**Pregunta N°23** ¿La pollería realiza ventas por medio de delivery?

**Tabla 23: ventas por medio de delivery**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	80	30%
De acuerdo	186	70%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

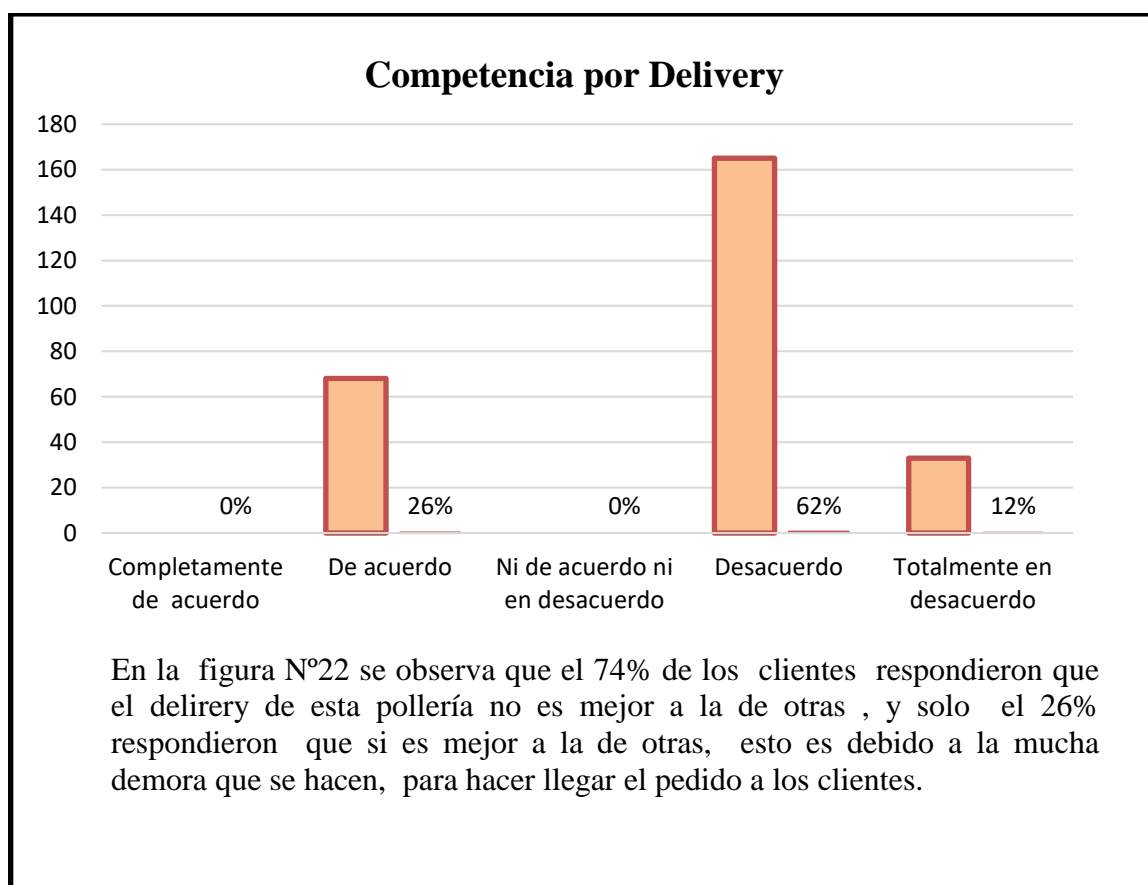


**Pregunta N°24** ¿Cree que el delivery de esta pollería es mejor a la de otras?

**Tabla 24: competencia por delivery**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	68	26%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	165	62%
Totalmente en desacuerdo	33	12%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

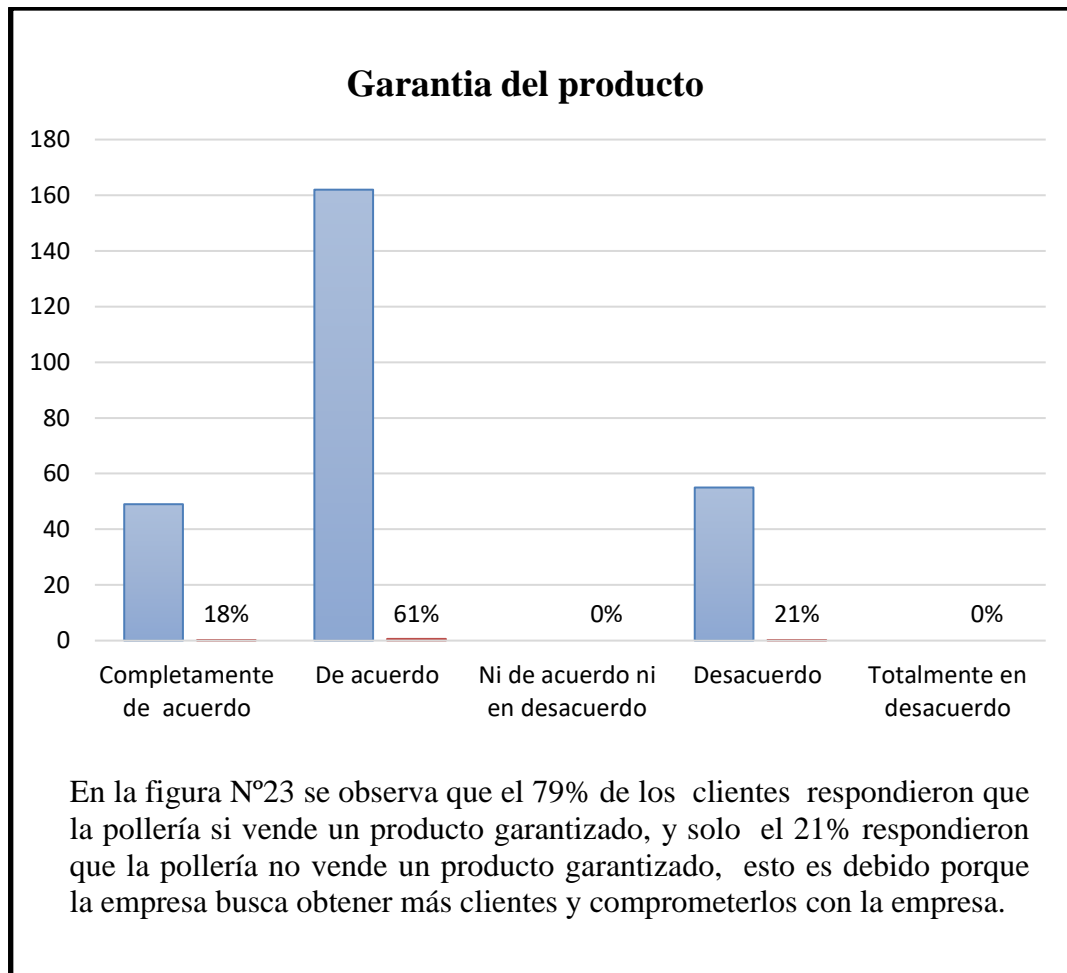


**Pregunta N°25** ¿la pollería vende un producto garantizado?

**Tabla 25: garantía del producto**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	49	18%
De acuerdo	162	61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	55	21%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



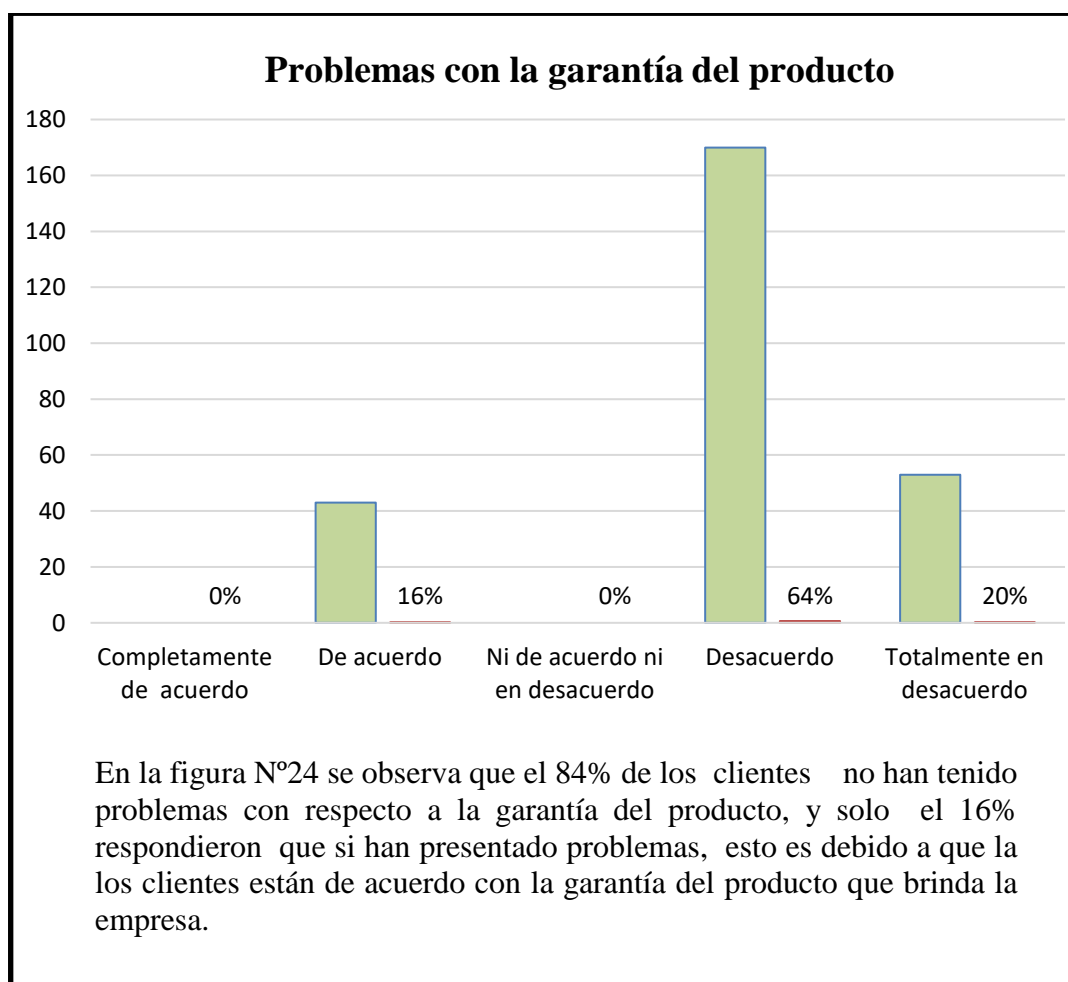
**Pregunta N°26** ¿usted ha tenido problemas con respecto a la garantía del producto?

**Tabla 26: problemas con la garantía del producto**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	43	16%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	170	64%
Totalmente en desacuerdo	53	20%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia

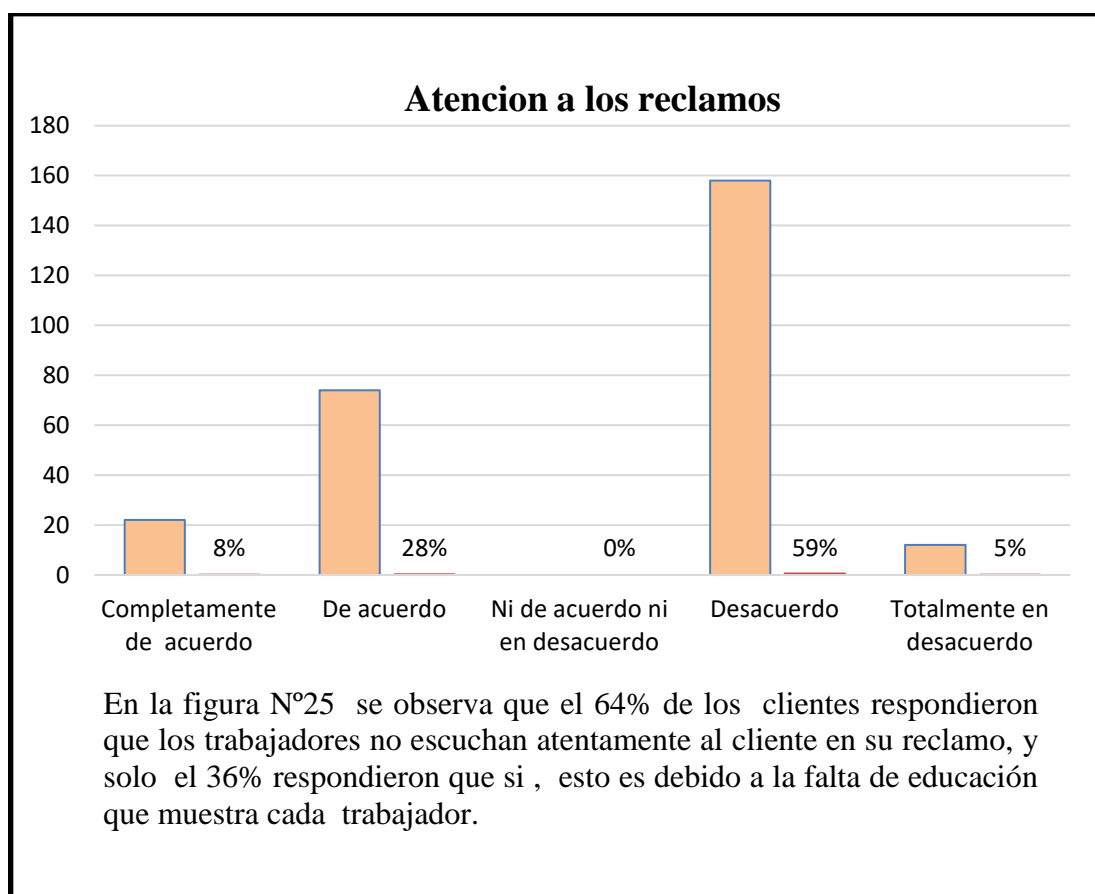


**Pregunta N°27** ¿Los trabajadores escuchan atentamente al cliente en su reclamo?

**Tabla 27: atención a los reglamos**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	22	8%
De acuerdo	74	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	158	59%
Totalmente en desacuerdo	12	5%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

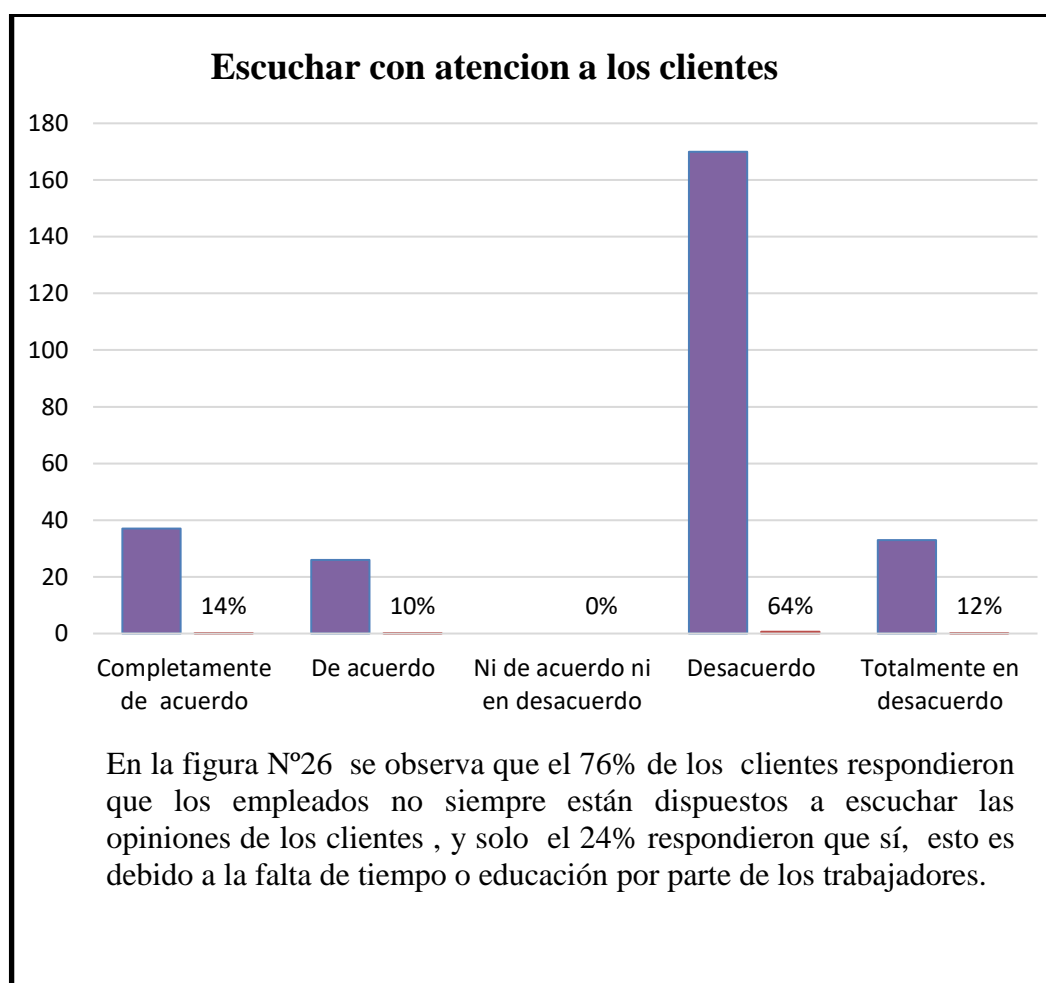


**Pregunta N°28** ¿Los empleados, siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes?

**Tabla 28: escuchar con atención a los clientes**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	37	14%
De acuerdo	26	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	170	64%
Totalmente en desacuerdo	33	12%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

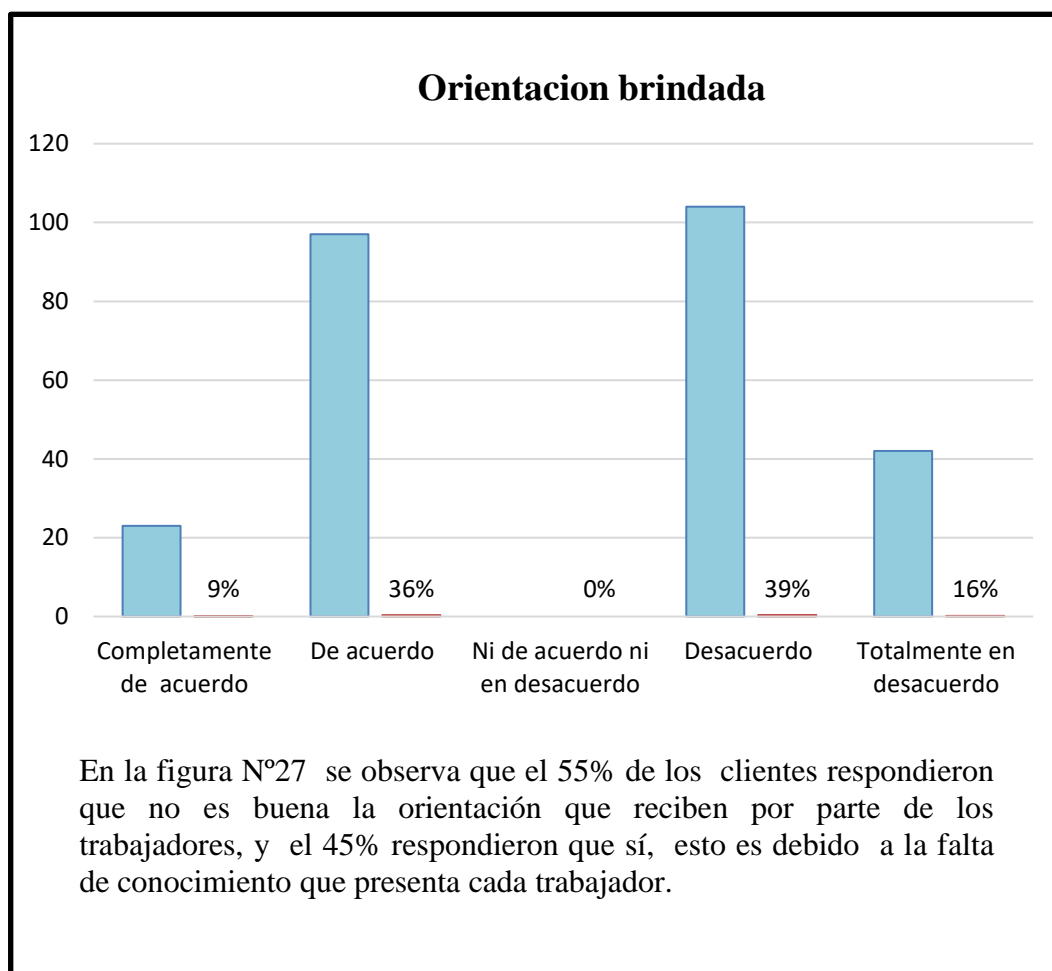


**Pregunta N°29** ¿Es buena la orientación que recibe por parte de los trabajadores?

**Tabla 29: orientación brindada**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	23	9%
De acuerdo	97	36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	104	39%
Totalmente en desacuerdo	42	16%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

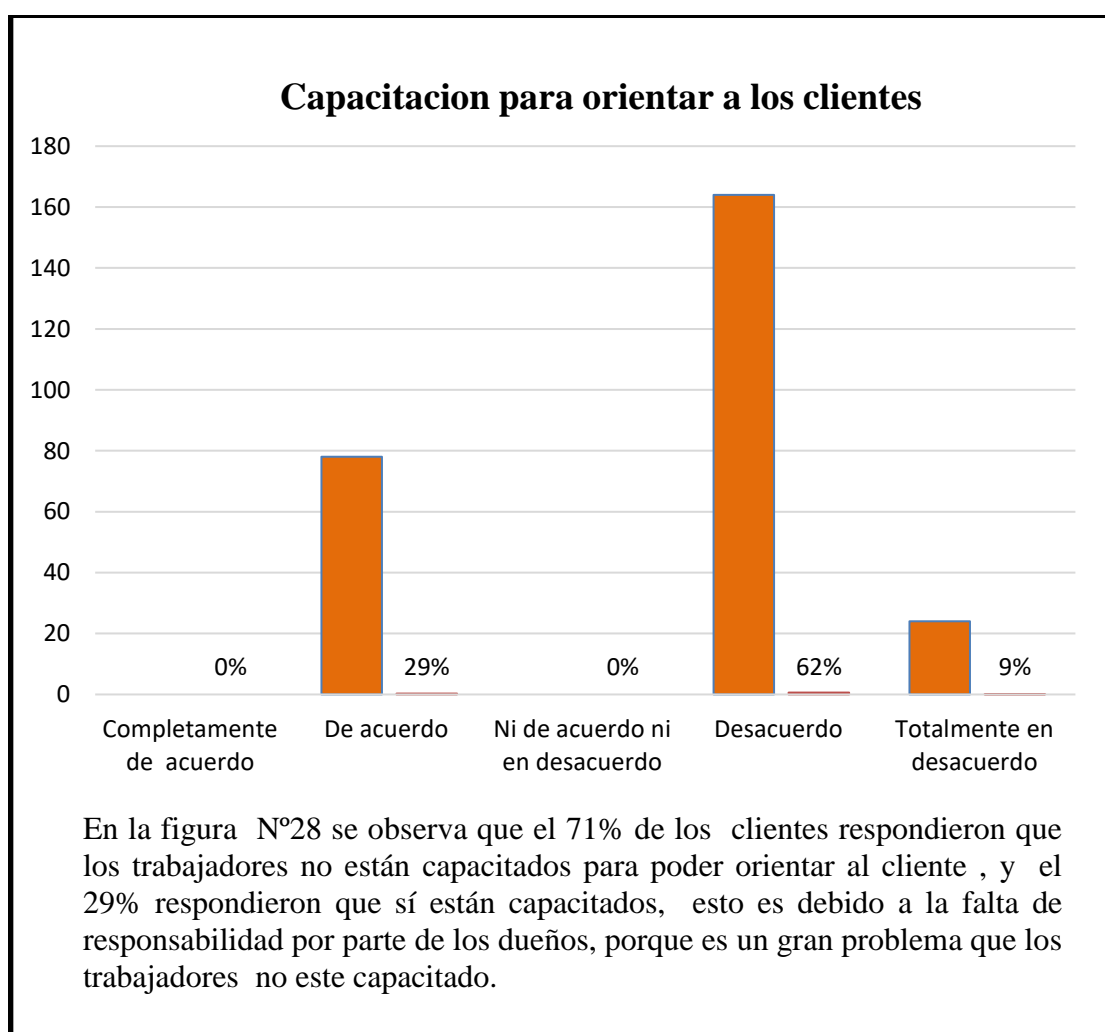


**Pregunta N°30** ¿Los trabajadores están capacitados para poder orientar al cliente?

**Tabla 30: capacitación para orientar a los clientes**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	78	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	164	62%
Totalmente en desacuerdo	24	9%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



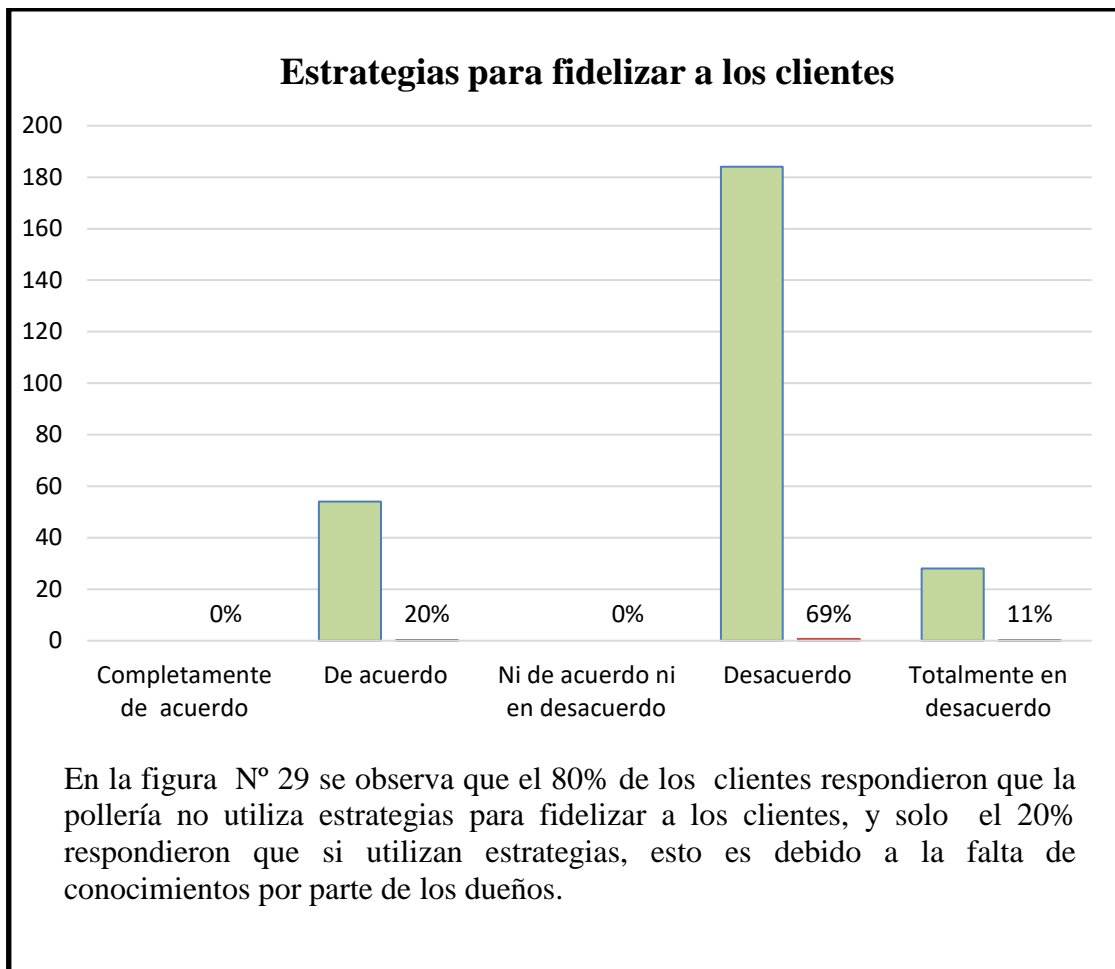


**Pregunta N°31** ¿La pollería utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?

**Tabla 31: estrategias para fidelizar a los clientes**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	54	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	184	69%
Totalmente en desacuerdo	28	11%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

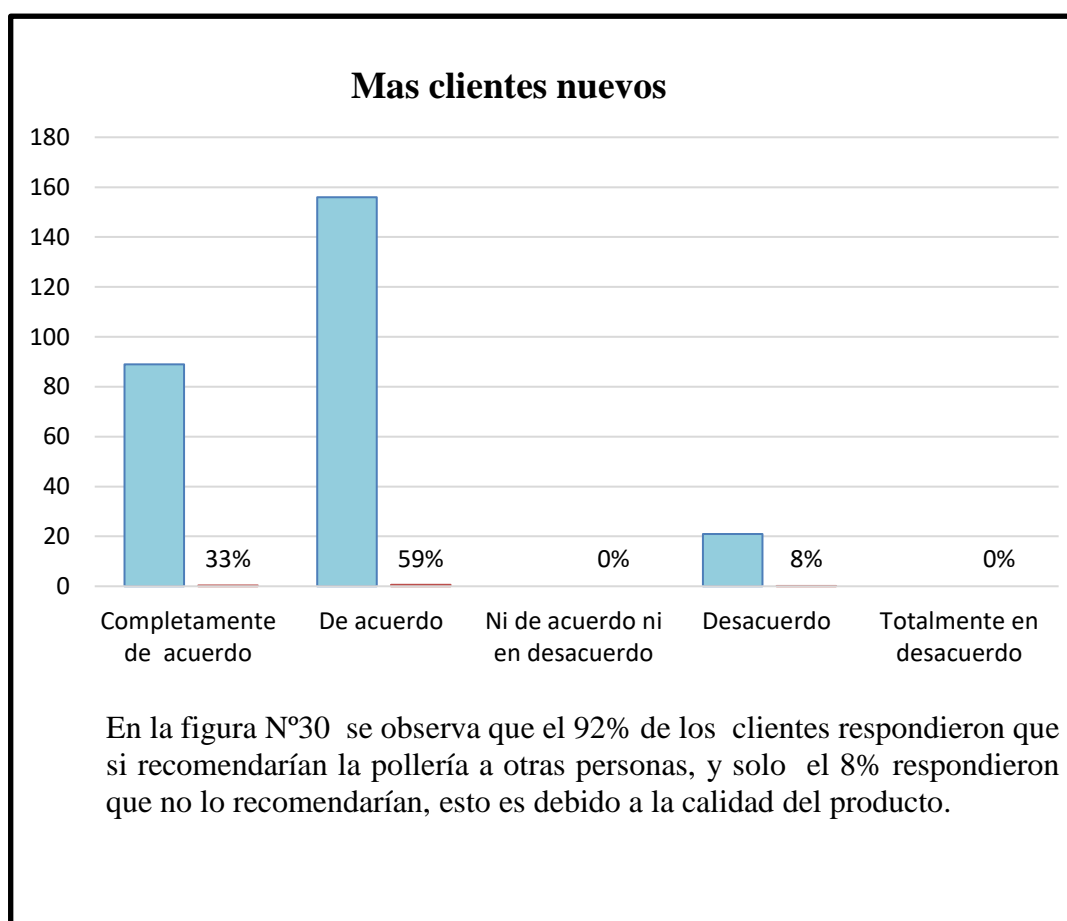


**Pregunta N°32** ¿Recomendaría la pollería a otras personas?

**Tabla 32: más clientes nuevos**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	89	33%
De acuerdo	156	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	21	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

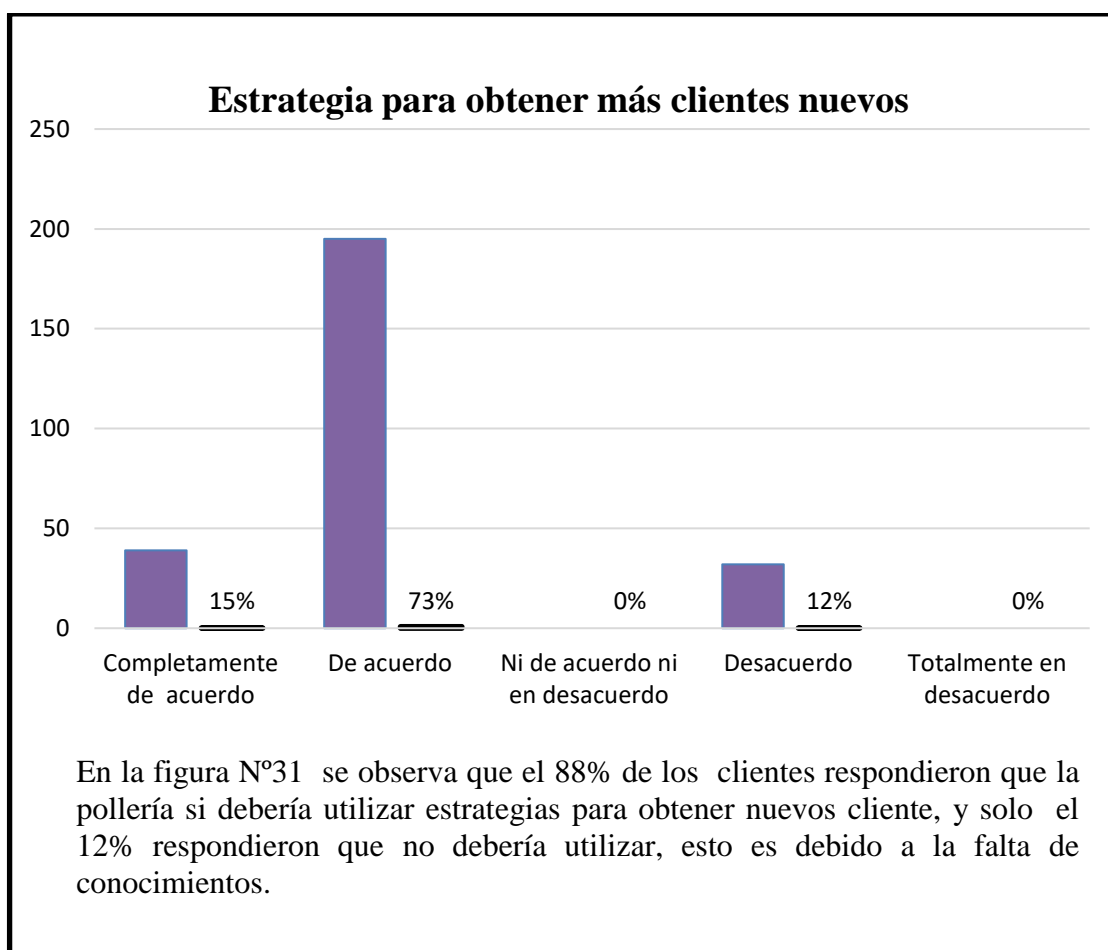


**Pregunta N°33** ¿Cree que la pollería debería utilizar estrategias para obtener nuevos clientes?

**Tabla 33: estrategias para obtener más clientes nuevos**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	39	15%
De acuerdo	195	73%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	32	12%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia

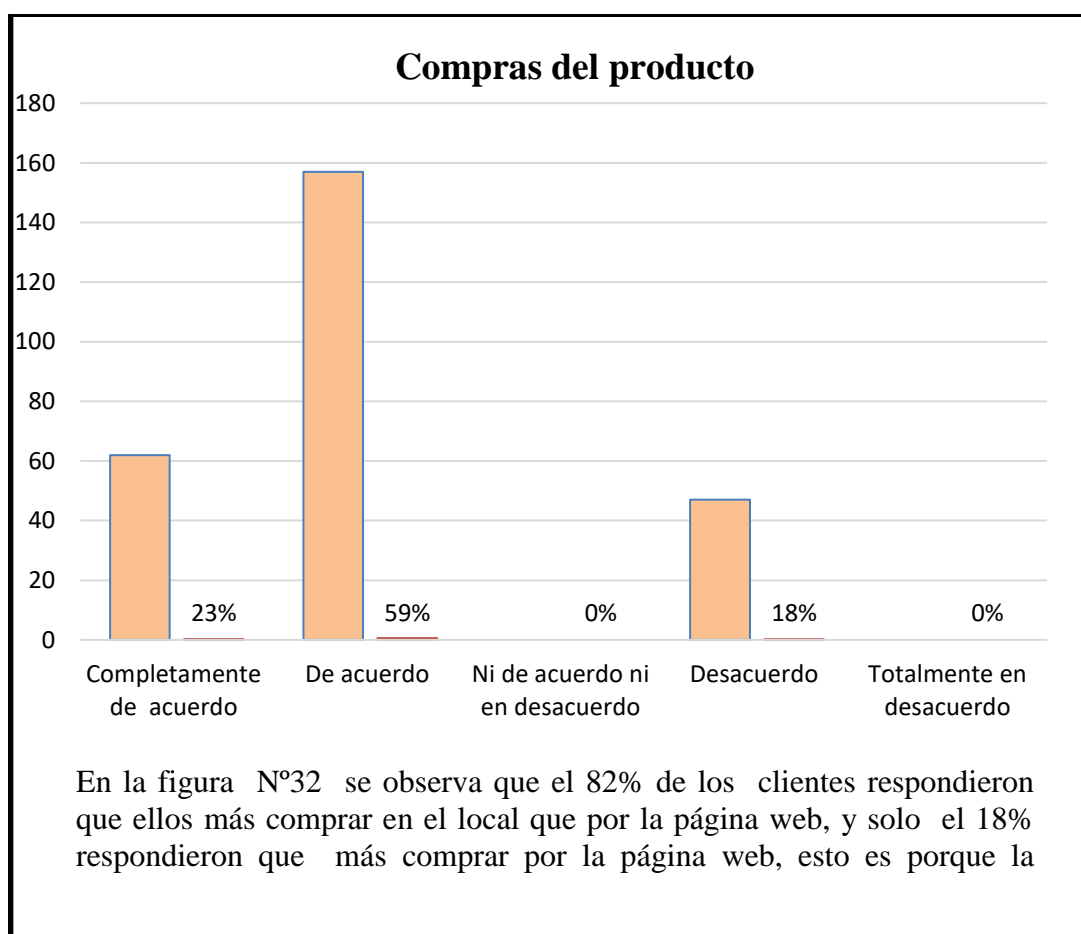


**Pregunta N°34** ¿Usted más compra en el local que por la página web?

**Tabla 34: compras del producto**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	62	23%
De acuerdo	157	59%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	47	18%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes  
Elaboración propia



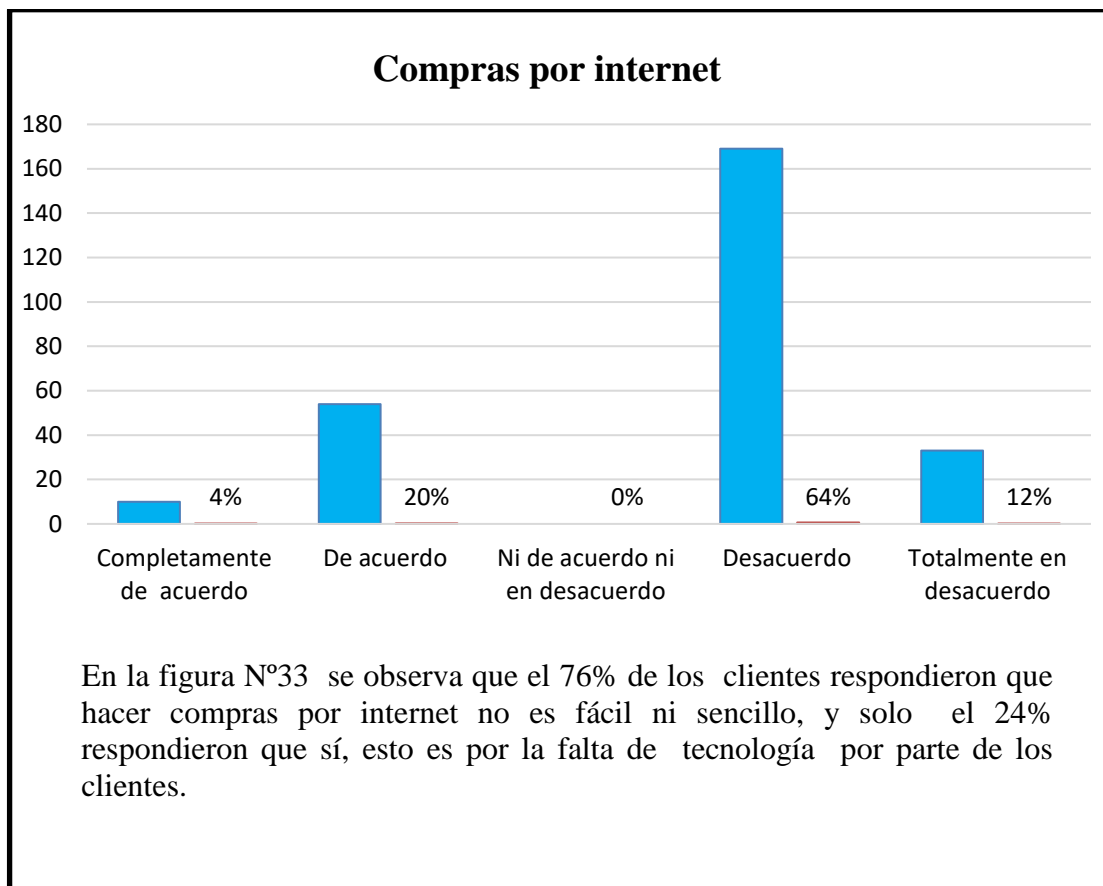
**Pregunta N°35**¿Hacer compras por internet es fácil y sencillo para usted?

**Tabla 35: compras por internet**

	frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	10	4%
De acuerdo	54	20%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	169	64%
Totalmente en desacuerdo	33	12%
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes

Elaboración propia



## **4.2 Variable atención al cliente**

### **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI - 2021**

#### **1.- ¿Cómo es la atención a los clientes?**

Según el consenso a todos los trabajadores de la pollería ante mencionada la atención a los cliente es de manera equivalente con todos los clientes sin ninguna excepción , como son los clientes que llegan a consumir al local como también a los consumidores que llegan a comprar para que lleven a su domicilio, los pedidos se van atendiendo de acuerdo a la orden de llegada pero eso es cuando los clientes van a comprar para que lo lleven a su domicilio, en cambio cuando el cliente llega a consumir al local si se atiende de manera más rápida posible para que el cliente no espere mucho tiempo y así no se pase a retirar sin haber consumido , todo los trabajadores damos lo mejor de cada uno para que el cliente se sienta satisfecho de la atención que le brindamos y así puedan regresar y al mismo tiempo recomendarnos a sus familiares y amistades.

#### **2.- ¿Cómo se atienden las inquietudes que tienen los clientes?**

De acuerdo a las respuestas de los trabajadores, las inquietudes se atienden de la mejor manera escuchando, conversando con los clientes sobre los problemas que ellos presentan y así poder darles solución, todos los trabajadores están dispuestos a resolver cualquier inquietud que el cliente presenta, y si el trabajador es nuevo y no sabe solucionar la inquietud que presenta, tienen que llamarle a un trabajador más antiguo y les pueda ayudar en la situación presentada.

#### **3.- ¿Qué acciones toma la empresa con los trabajadores que no sepan atender y escuchar al cliente?**

Según el conceso de todo los trabajadores, los dueños se encargan solo de llamarles la atención a los trabajadores que tienen problemas al momento de atender y escuchar a los clientes, es por ellos que existe cámaras donde se puede evidencias todo lo que puede pasar dentro y fuera del local de la pollería o caso contrario el cliente puede presentar su queja con uno de los dueños.

#### **4.- ¿Cómo hacen para establecer un vínculo duradero con los clientes?**

Según el contexto de todos los trabajadores la manera de establecer un vínculo duradero con los clientes es brindarles confianza que el cliente no tenga temor de contarle cualquier sugerencia que pueda presentar, se brinda una buena atención a todos los clientes, el precio va de acuerdo al alcance del consumidor, también la infraestructura del local asido renovada, promociones que se realizan, todo esto genera un vínculo duradero con los clientes ya que es lo más importante para la pollería.

#### **5.- ¿Existen normar o protocolos para solucionar problemas que se presentan con los clientes?**

Según el consenso de todos los trabajadores no existe normas ni protocolos lo primero que se hace para solucionar problemas cuando presentan los clientes es saber escuchar, luego hacerle un pequeño resumen de todo lo que entendimos y luego poder ayudarles a solucionar las inquietudes que ellos presentan.

#### **6.- ¿De qué manera la empresa genera confianza en los clientes por el servicio prestado?**

Según la respuesta de los trabajadores, se genera confianza por la calidad del producto que se ofrece y la mejor atención que se brinda a todo los clientes eso hace que el cliente se sienta conforme con lo que la empresa le ofrecer, ya que la empresa busca atraer a nuevos clientes, pues un cliente bien atendido es un cliente satisfecho y eso hace que en cliente recomiende la pollería a sus familiares y amistades. Una recomendación a clientes nuevos es muy importante para la empresa, también la pollería utiliza herramientas de marketing para hacer publicidad el producto.

#### **7.- ¿La empresa brinda atención personalizada al cliente, como lo hace?**

Según el consenso de todos los trabajadores, la pollería no suele brindar mucho ese tipo de atención, a todos los clientes se les brinda la misma atención sin excepción alguna.

## **8.- ¿Qué vías de contacto tiene la empresa por las cuales el cliente puede manifestar sus inquietudes, sugerencias etc.?**

Según los trabajadores la pollería cuenta con números telefónicos, redes sociales donde todos los clientes pueden manifestar cualquier tipo de inquietudes o sugerencias que puedan tener con respecto al productos o con respecto a la atención ofrecida, todos los clientes tienen derecho a presentar sus sugerencias y sus inquietudes porque gracias a todas esas inquietudes que presentan los clientes, la empresa va logrando mejorar.

## **9.- ¿Cómo es la distribución de los ambientes y servicios para la atención al cliente?**

La distribución de los ambientes de la pollería es que cuentan con un amplio local donde se encuentra el área de caja, el lugar donde el cliente puede disgustar su pedido, el área donde se separa el pedido para llevar, cuenta con estacionamiento de cochera, servicios higiénicos.

## **10.- ¿Calificación en la presentación e identificación del personal de atención al cliente?**

Según el consenso obtenido de todos los trabajadores, la empresa no les brinda un uniforme para que los trabajadores de atención al cliente se puedan identificar, pero si exige a todos los trabajadores venir de una manera muy presentable y con ropa formal.

### **4.3. Discusión de resultados**

#### **4.3.1. Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_2021.**

En relación a la dimensión **Ofrecer al cliente un producto o servicio de buena calidad** podemos observar que en las tablas y figuras N°1, 2, 3, 4,5 se pudo encontrar que el 70% son productos de buena calidad que ofrece la pollería a todos sus consumidores, esto es debido a que la pollería cuenta con cocineros que se encuentran muy bien preparados tiene todas las capacidades para preparar un producto de calidad ya que la calidad del producto es de gran importancia porque ayuda a la obtención de más clientes y así poder seguir en campo laboral, esto coincide con el autor Gonzales & Huanca (2018)



que en su trabajo de investigación tuvo como resultado que los consumidores del restaurante manifestaron una calificación favorable con la calidad de producto que se les ofrece. y una de las recomendaciones que se hizo para el restaurante de pollo a la brasa fue mejorar la atención que brindan, ofreciendo una mejor amabilidad, generando confianza con los clientes, reducir el tiempo de espera por el pedido y otra de las recomendaciones es contratar a más colaboradores pero que estén preparados y comprometidos con la empresa.

En relación a la dimensión **Cumplir con lo que ofrecen en la publicidad del producto** podemos observar que en las tablas y figuras N°6, 7, 8, 9 se pudo encontrar que 80% la pizzería no cumple con lo que ofrece en las publicidades del producto, esto es debido a la falta de coordinación o la falta de recursos económicos por parte de la empresa lo cual no le permite cumplir con todo lo que ofrece en las publicidades, ya que los clientes siempre buscan lo mejor en el producto para satisfacer sus necesidades, según el autor Torres (2018) que en su tesis recomendó que realicen ofertas y promociones para todos los clientes de la empresa ya que son estrategias que nos ayudan a aumentar el número de clientes y poder fidelizar a los consumidores.

En relación a la dimensión **Ofrecer una buena atención al cliente** podemos observar que en las tablas y figuras N° 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 se pudo encontrar que el 60% de la pizzería no brinda una buena atención a los clientes, esto es debido a la falta de capacitación a la falta de conocimiento por parte de los trabajadores de que no saben cómo se debe atender a los clientes, la atención al cliente es muy importante porque va en bien de la empresa esto genera más clientes nuevos. El autor Burga (2019) que en su investigación una de las conclusiones fue que los clientes no están de acuerdo con el servicio que brindan los colaboradores, porque presentan muchas deficiencias al momento de atender al cliente, por ello se le recomienda a los dueños de la organización realizar capacitación frecuente para poder solucionar el gran problema que está pasando, ya que esto genera una mala reputación de la imagen de empresa, permite la disminución del número de clientes por el mal servicio que ofrecen.

En relación a la dimensión **Dar solución a los reclamos de los clientes** podemos observar que en las tablas y figuras N° 16, 17, 18, 19, 20 se pudo encontrar que los trabajadores de la pollería no saben dar soluciones a los reclamos que los clientes presentan esto es debido a la mala selección del personal del área de atención al cliente o por falta de orientación a los trabajadores esto se relaciona con el autor Gonzales (2017) que es su tesis recomendó capacitar al personal para brindar una buena atención a los clientes, ya que en la información obtenida se puede observar que existe un nivel regular con el servicio ofrecido por parte de los colaboradores.

En relación a la dimensión **Ofrecer valor agregado** podemos observar que en las tablas y figuras N° 21, 22,23, 24 se pudo encontrar que un 75% de la empresa ofrece un valor agregado esto es debido la competencia que existe hoy en día en el mercado, ya que la empresa se ve en la obligación de ofrecer los valores agregados como es ventas por medio de delivery y la garantía de los productos que ofrecen ya que esto ayuda a fidelizar a los clientes esto se relaciona con el autor Torrez (2018) quien señala que la fidelización de clientes es un proceso que desarrolla una relación positiva entre la empresa y los consumidores. De esta forma, se consigue que los clientes que ya han comprado o consumido

En relación a la dimensión **saber escuchar a los clientes** podemos observar que en las tablas y figuras N° 25, 26, 27, 28 se pudo encontrar que un 75% de los trabajadores de la pollería no escuchan con atención acerca de las opiniones que realizan, esto es debido a la mala educación que presenta el trabajador y la falta de capacitaciones por parte de los dueños esto se relaciona con el autor López, ( 2018) quien resalta que para una empresa lo importante es que los clientes logren satisfacer todas sus expectativas ya sea por un producto o un servicio. Una de las recomendaciones que realizo en la presente investigación que desarrollo fue ofrecer un ambiente más amplio y atractivo, otra recomendación es capacitar al personal de atención al cliente porque según los datos obtenidos muestran que los trabajadores no saben resolver problemas, inquietudes y no toman en cuenta las opiniones de los clientes. Por estas razones los consumidores pueden dejar de asistir a la empresa y acudir a la competencia que ofrezca un mejor producto y un mejor servicio.

En relación a la dimensión **Enfocarse en hacer clientes antes que ventas** podemos observar que en las tablas y figuras N°29, 30,31 se pudo encontrar que el 30% de la empresa se enfoca en hacer clientes nuevos, esto es debido a la falta de estrategias por parte de la empresa, la cual debe utilizar para generar más clientes nuevos, esto se relaciona con el autor Gonzales & Huanca (2018) que en su tesis señala que la empresa tiene que enfocarse en generar clientes nuevos, para ello se debe realizar un estudio que permita saber los gustos y preferencias que tiene cada persona, de acuerdo a todo el análisis realizado se puede lograr saber las necesidades de las todas las personas.

En relación a la dimensión **La experiencia de compra debe ser sencilla y fácil** podemos observar que en las tablas y figuras N° 32, 33 se pudo encontrar que el 40% de pollería si brinda un servicio de compra fácil, esto es debido a la misma situación en la que hoy se vive, los clientes más suelen hacer su compra en el local esto coincide Gonzales (2017) que en su investigación señala que la experiencia de compra inicia desde que el consumidor ingreso a la empresa hasta que pasa a retirarse , la experiencia de compra debe ser exitosamente para que así el cliente vuelva a regresar y llegar a recomendar a otras personas..

#### **4.3.2. Identificar las causas más significativas de la insatisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí**

##### **Piura \_2021.**

En la gráfica N°04 se observa que el 87% de los clientes respondieron que no todos los empleados brindan un buen servicio, y solo 13% respondieron que todo los empleados si brindan un buen servicio, esto es debido a la falta de capacitación por parte de los dueños hacia los empleados, esto se relaciona con el autor Calderón (2018) que recomendó a los dueños (propietarios) y a los administradores de las pollerías realizar estudios que les permitan saber en nivel de satisfacción de los consumidores y de acuerdo a la dimensión fiabilidad si se encuentran asociadas, mientras a las demás dimensiones no lo están.

En la gráfica N°05 se observa que el 93% de los consumidores respondieron que no existe la variedad de servicios que necesitan, y solo 7% respondieron que si existe variedad de servicios, esto es debido a la falta de conocimiento acerca de la variedad de servicios que necesitan los clientes, esto se relaciona con el autor Burga ( 2019) que en su investigación una de las conclusiones fue que los clientes no están de acuerdo con el servicio que brindan los colaboradores, porque presentan muchas deficiencias al momento de atender al cliente, por ello se le recomienda a los dueños de la organización realizar capacitación frecuente mente para poder solucionar el gran problema que está pasando, ya que esto genera una mala reputación de la imagen de empresa, permite la disminución del número de clientes por el mal servicio que ofrecen.

En la gráfica N°06 se observa que el 83% de los clientes respondieron que no cumplen con todas las características que realizan en las publicidades, y solo 17% respondieron que si cumplen con las características, esto es debido a la falta de comunicación con todos los trabajadores de la pollería o falta de capital esto coincide con el autor Rojas (2017). Quien señala que No puede faltarle a los productos ofrecidos ninguna característica para que así puedan satisfacer las necesidades a los clientes

En la gráfica N°09 se observa que el 74% de los clientes respondieron que consideran que los trabajadores no tiene la capacidad de responder sus necesidades, y solo el 26% respondieron que si consideran que tienen la capacidad, esto es debido a la falta de capacitaciones por expertos en el área de atención al cliente esto coincide con el autor Gonzales (2017), una de las recomendaciones que se brinda al restaurantes es realizar capacitaciones frecuentemente a todos los colaboradores de diferentes áreas para desarrollar el nivel de calidad de servicio en la que se encuentra, permitiendo captar más clientes nuevos en el mercado competitivo resaltando que el cliente busca una experiencia de compra exitosa

En la gráfica N°11 se observa que el 83% de los clientes respondieron que los empleados no son muy amables al atenderlos, y solo el 17% respondieron que si son amables, esto es debido a la falta de paciencia, carisma confianza por parte de los trabajadores hacia los clientes, esto se relaciona con el autor López, ( 2018) que una de las conclusiones más resaltantes es la importancia que se debe tener la empresa a los

clientes brindándoles un buen servicio y una buena calidad de productos y así poder lograr satisfacer sus gustos y preferencias y así permitiendo lograr tener éxito y no fracaso, para todas las empresas es importante que los clientes logren salir satisfecho de dicho lugar permitiendo volver a regresar y realizar recomendación a sus familiares o amistades. Por ello se le recomienda al restaurante realizar capacitaciones frecuentemente a todo el personal de atención al cliente y haciendo monitoreo mensualmente.

En la gráfica N°14 se observa que el 96% de los clientes respondieron que los empleados no son rápidos al atenderlos con su pedido, y solo el 4% respondieron que sí, esto es debido a la falta de agilidad por parte de los trabajadores, esto coincide con el autor Burga (2019) quien señala que en su investigación una de las conclusiones es que los consumidores están completamente en desacuerdo con el perfil del trabajador y señalan que no existe un servicio eficientemente, esto es debido al mucho tiempo de espera de los pedidos y por la conducta inadecuada que presentan los colaboradores y una de las recomendaciones más destacadas es mejorar el perfil del trabajador brindándoles capacitaciones, debido al servicio de atención que ofrecen.

En la gráfica N°15 se observa que el 64% de los clientes respondieron que alguna vez si se retiraron de la pollería por mucha espera, y solo el 36% respondieron que no, esto es debido a la falta de más personal en el área de despacho de pedidos, esto coincide con el autor Gonzales & Huanca (2018) una de las recomendaciones que se les otorga a los restaurantes es que establezcan confianza y escuchen con atención todas las inquietudes que presentan a todos los consumidores y así poder logrando la fidelización de ellos otra de las recomendaciones es contratar más personal comprometidos al trabajo que es asignen, también generar diversas maneras de pagos. De otra forma las organizaciones tienen que generar más clientes nuevos, para ello es muy importante mejorar el servicio ofrecido, mejorar la infraestructura del local incluyendo equipos, maquinas, y herramientas para la fabricación de los productos.

En la gráfica N.º 22 se observa que el 74% de los clientes respondieron que el delivery de esta pollería no es mejor a la de otras, y solo el 26% respondieron que si es mejor a la de otras, esto es debido a la mucha demora que se hacen, para hacer llegar el pedido a los clientes, esto coincide con el autor Dávila & Barboza (2019) recomienda mejorar al personal de contacto directo con los clientes y lograr satisfacer todas las necesidades que presentan, mejorando la calidad de los platos ofrecidos, una buena

presentación del producto etc., porque en todo negocio existen diferentes tipos de clientes y es necesario que todo los colaboradores se encuentren preparados para manejar los reglamos y las quejas que presentan.

En la gráfica N°25 se observa que el 64% de los clientes respondieron que los trabajadores no escuchan atentamente al cliente en su reclamo, y solo el 36% respondieron que sí, esto es debido a la falta de educación que muestra cada trabajador. Esto se relaciona con el autor Dávila & Barboza (2019) quien menciona que en todo tipo de negocios existen diferentes tipos de clientes y es necesario que todo los colaboradores se encuentren preparados para manejar todos los reglamos, inquietudes y las quejas que presenten.

En la gráfica N°26 se observa que el 76% de los clientes respondieron que los trabajadores no siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes, y solo el 24% respondieron que sí, esto es debido a la falta de tiempo o educación por parte de los trabajadores. Esto coincide con el autor Gonzales & Huanca (2018) una de las recomendaciones que se les otorga a los restaurantes es que establezcan confianza y escuchen con atención todas las inquietudes que presentan a todos los consumidores y así poder logrando la fidelización de ellos otra de las recomendaciones es contratar más personal comprometidos al trabajo que es asignen, también generar diversas maneras de pagos. De otra forma las organizaciones tienen que generar más clientes nuevos, para ello es muy importante mejorar el servicio ofrecido, mejorar la infraestructura del local incluyendo equipos, maquinas, y herramientas para la fabricación de los productos.

En la gráfica N°28 se observa que el 71% de los clientes respondieron que los trabajadores no están capacitados para poder orientar al cliente y el 29% respondieron que sí están capacitados, esto es debido a la falta de responsabilidad por parte de los dueños, porque es un gran problema que el trabajador no esté capacitado, esto se relaciona con el autor López (2018) quien señala la importancia que se debe tener la empresa con los clientes brindándoles un buen servicio y una buena calidad de productos y así poder lograr satisfacer sus gustos y preferencias y así permitiendo lograr tener éxito y no fracaso, para todas las empresas es importante que los clientes logren salir satisfecho de dicho lugar permitiendo volver a regresar y realizar recomendación a sus familiares o amistades. Por ello se le recomienda al restaurante realizar capacitaciones frecuentemente a todo el personal de atención al cliente y haciendo monitoreo mensualmente.

En la gráfica N°29 se observa que el 80% de los clientes respondieron que la empresa no utiliza estrategias para fidelizar a los clientes, y solo el 20% respondieron que si utilizan estrategias, esto es debido a la falta de conocimientos por parte de los dueños. Esto coincide Torres (2018) quien señala que la fidelización de clientes es un proceso que desarrolla una relación positiva entre la empresa y los consumidores. De esta forma, se consigue que los clientes que ya han comprado o consumido

#### **4.3.3. Analizar la atención al cliente de la pollería Miriam distrito de una pollería del distrito de Cura Morí Piura - 2021.**

En relación a la dimensión **Capacidad de respuesta** podemos observar que es de manera equivalente con todos los clientes sin ninguna excepción, como son los clientes que llegan a consumir al local como también a los consumidores que llegan a comprar para que lleven a su domicilio, los pedidos se van atendiendo de acuerdo a la orden de llegada pero eso es cuando los clientes van a comprar para que lo lleven a su domicilio, en cambio cuando el cliente llega a consumir al local si se atiende de manera más rápida posible para que el cliente no espere mucho tiempo. Esto es debido a la capacidad que muestran los trabajadores al momento de atender a los clientes de la pollería ante mencionada, esto se relaciona con el autor Rojas (2017) que llegó a concluir que los consumidores del restaurante se encuentran totalmente satisfecho con el servicio que les brindan, observando que en las dimensiones de calidad tiene un promedio de 4.017 por estas razones se ubica en el rango de alta calidad: mientras la dimensión intangible fue también muy bien calificada por la seguridad que brindan, la amabilidad y la capacidad de respuesta que presenta cada trabajador, esto ha permitido tener un puntaje alto de 4.501, 4.017 y 3.961 correspondientemente.

En relación a la dimensión **Cortesía** podemos observar que de acuerdo a las respuestas de los trabajadores, ellos establecen un vínculo duradero con los clientes brindándoles confianza que el cliente no tenga temor de contarle cualquier sugerencia que pueda presentar, brindan una buena atención a todos los clientes, el precio va de acuerdo al alcance del consumidor, también la infraestructura del local asido renovada, promociones que se realizan, todo esto genera un vínculo duradero con los clientes ya que es lo más importante para la pollería, esto es debido a la competencia que existe hoy en día, esto se relaciona con el autor Dávila & Barboza(2019) quien recomienda mejorar al personal de contacto directo con los clientes y lograr satisfacer todas las necesidades que

presentan, mejorando la calidad de los platos ofrecidos, una buena presentación del producto etc., porque en todo negocio existen diferentes tipos de clientes y es necesario que todo los colaboradores se encuentren preparados para manejar los reglamos y las quejas que presentan.

En relación a la dimensión **Fiabilidad** podemos señalar que los trabajadores buscan la mejor manera de solucionar los problemas o inquietudes que los clientes presentan, también generan confianza por la calidad del producto que les ofrecen y la mejor atención que les brindan, ya que la empresa busca atraer a nuevos clientes, pues un cliente bien atendido es un cliente satisfecho y eso hace que el cliente recomiende la pollería a sus familiares y amistades, esto es debido al compromiso que tienen los colaboradores con su trabajo, ya que ellos dan lo mejor para que la empresa sea exitosa, esto se relaciona con el autor Dávila & Barbosa D(2017) recomienda mejorar al personal de contacto directo con los clientes y lograr satisfacer todas las necesidades que presentan, mejorando la calidad de los platos ofrecidos, una buena presentación del producto etc., porque en todo negocio existen diferentes tipos de clientes y es necesario que todo los colaboradores se encuentren preparados para manejar los reglamos y las quejas que presentan.

En relación a la dimensión **Accesibilidad** podemos señalar que los trabajadores no brindan una atención personalizada, les faltan vías de contacto por parte de la empresa, podemos visualizar que la pollería no brinda una buena accesibilidad de servicios a sus clientes, esto es debido a la falta de capacitaciones, falta de orientación ya que estos aspectos son de gran importancia porque ayuda a la empresa a obtener más clientes nuevos, esto coincide con el autor Londoñes (2011) quien nos dice que la atención al clientes es el servicio que brindan todos los colaboradores antes y después de la realización de la compra incluyendo la cultura de la empresa u organizaciones por ello se debe de tener en cuenta los factores los factores que permiten una atención aceptable

En relación a la dimensión **Infraestructura y equipos** podemos señalar que la pollería cuenta con una infraestructura del local adecuada, cuenta con una distribución de ambientes correctamente y los trabajadores con una buena presentación, esto es debido a los resultados de las ganancias que se van obteniendo el negocio día tras día, gracias a ello la pollería va mejorando el local, esto se relaciona con el autor Gonzales & Huanca (2018) una de las recomendaciones que se les otorga a los restaurantes es que establezcan



confianza y escuchen con atención todas las inquietudes que presentan a todos los consumidores y así poder logrando la fidelización de ellos otra de las recomendaciones es contratar más personal comprometidos al trabajo que es asignen, también generar diversas maneras de pagos. De otra forma las organizaciones tienen que generar más clientes nuevos, para ello es muy importante mejorar el servicio ofrecido, mejorar la infraestructura del local incluyendo equipos, maquinas, y herramientas para la fabricación de los productos.

#### **4.3.4. Diseñar el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura - 2021.**

El plan de capacitación es un proceso que ayuda a todos los colaboradores de una organización a obtener más conocimiento y desarrollar sus habilidades, y así poder desarrollar exitosamente todas las tareas establecidas (Carrillo, 2015).

Los elementos para diseñar el plan de capacitación en atención a los clientes según Sánchez (2011).

- a. Capacidad de respuesta
- b. Cortesía
- c. Fiabilidad
- d. Accesibilidad
- e. Infraestructura y equipos

#### **Presentación de la empresa**

La pollería Miriam se creó como un negocio familiar ofreciendo a la venta pollo a la brasa, arroz chaufa, arroz con pollo, patitas, mollejas y aguadito y así mismo la venta de bebidas como son a gaseosas y jugos, también ofrecía mazamorra morada y mazamorra mista, con el pasar del tiempo el negocio fue creciendo más, hoy en día se ofrecen diversos platos típicos, así mismo diversas bebidas alcohólicas, tragos entre otros.

La pollería esta ubicada en la avenida Grau al frente de la plaza Miguel Grau en el distrito de Cura Morí la pollería es muy reconocida por la variedad de platos que ofrece y la calidad de productos, y el precio accesible para todos los clientes el horario de atención es

de lunes a domingo de 5 de la tarde hasta las 10 de la noche. La pollería es una de las más grandes que existe en el distrito gracias a la acogida de los clientes ya que son ellos los que permiten que la pollería siga en camino.

### **Fundamentación de la propuesta**

En los últimos años el mercado regional de las micro y pequeñas empresas principalmente el rubro de pollerías presentando un alto nivel de competencia debido a la apariciones de nuevos negocios ofreciendo los mismos productos y servicios, principalmente el departamento de Piura debido a la demanda que se presentan, gracias a la innovación y valor agregado que los productos muestran es por ello que las personas acuden a estas MYPES para satisfacer sus gustos y necesidades, hoy en día la pollería Miriam se ve en la obligación de atraer más clientes nuevos, lo que hace necesario plantear una propuesta de un plan de capacitación dirigido a todo el personal que está en contacto con los clientes, contando con la información necesaria acorde de la necesidades y las tendencias que se dan a nivel nacional e internacional.

### **Objetivo de la propuesta de mejora**

Mejorar la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de todos los clientes de la pollería Miriam en el distrito de Cura Morí.

### **Análisis Fortalezas y Debilidades y de las Oportunidades y Amenazas**

#### ***Fortalezas***

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad de productos</li> <li>2. Variedad de productos de calidad</li> <li>3. Ambiente agradable</li> <li>4. ambiente atractivo</li> <li>5. productos garantizados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. variedad de productos de buena calidad.</li> <li>2. Ambiente atractivo y agradable.</li> <li>3. productos garantizados.</li> </ol>
---	--

#### ***Debilidades***

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiencia de atención al cliente</li> <li>2. Falta de personal para atención al cliente</li> <li>3. Falta de capacitación al personal</li> <li>4. Clientes insatisfecho por la calidad de servicio</li> <li>5. Poco interés en las opiniones de los clientes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente insatisfecho por la falta de capacitaciones.</li> <li>2. deficiencia atención al cliente falta de conocimiento profesional.</li> <li>3. Falta de personal, poco interés en las opiniones de los clientes.</li> </ol>
---	--

6. Falta de conocimiento profesional	
--------------------------------------	--

***Oportunidades***

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayo tasa de inversionistas</li> <li>2. Negociación con proveedores</li> <li>3. Nueva tendencia de tecnología</li> <li>4. Ofrecer nuevos productos</li> <li>5. Buscar nuevos mercados</li> <li>6. participación en eventos sociales culturales.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor tasa de inversionistas, nuevos mercados.</li> <li>2. Mayor negociación con proveedores, ofrecer nuevos productos.</li> <li>3. Participación en eventos sociales, culturales, nueva tendencia en tecnología.</li> </ol>
--	--

***Amenazas***

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. incremento de pagos impuestos a la sunat</li> <li>2. competencia informal.</li> <li>3. La competencia con mayor capacidad</li> <li>4. La mala inversión del dinero</li> <li>5. Aumento de los precios en los insumos para la producción.</li> <li>6. incremento de MYPES con el mismo rubro.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de pagos e impuestos y incremento de insumos de producción.</li> <li>2. Mala inversión de dinero, competencia informal</li> <li>3. Competencia con mayor capacidad ofreciendo el mismo producto.</li> </ol>
---	--

**Matriz FODA**

<p style="text-align: center;"><b>EXTERNO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INTERNO</b></p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mayor tasa de inversionistas, nuevos mercados.</li> <li>2. Mayor negociación con proveedores e identidades, ofrecer nuevos productos.</li> <li>3. Participación en eventos sociales, culturales, nueva tendencia en tecnología.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de pagos e impuestos e incremento de insumos de producción.</li> <li>2. Mala inversión de dinero, competencia informal</li> <li>3. Competencia con mayor capacidad ofreciendo el mismo producto.</li> </ol>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. variedad de productos de buena calidad.</li> <li>2. Ambiente atractivo y agradable.</li> <li>3. productos garantizados.</li> </ol>	<p><b>F1O1</b> realizar capacitaciones a todos los trabajadores del área de atención al cliente para brindar un mejor servicio.</p> <p><b>F1O2</b> concretar alianzas estratégica con proveedores para brindar capacitaciones que no ayuden a mejorar la accesibilidad de los clientes.</p>	<p><b>F2A3</b> Realizar capacitaciones al personal encargado de la mejorar la infraestructura y equipos de la empresa.</p> <p><b>F1A2</b> Realizar convenios con instituciones públicas y privadas que ayuden a mejorar los productos y servicios y así mismo ayuden a optimizar la inversión de dinero.</p>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliente insatisfecho por la falta de capacitaciones.</li> <li>2. deficiencia atención al cliente falta de conocimiento profesional.</li> <li>3. Falta de personal, poco interés en las opiniones de los clientes.</li> </ol>	<p><b>D1O1</b> planificar capacitaciones a todo el personal para mejorar la capacidad y la disciplina de cada colaborador.</p> <p><b>D2O1</b> identificar las necesidades que presentan el equipo de trabajadores en atención al cliente y así poder llegar a mejorar el servicio y lograr a poseer fiabilidad con cada consumidor.</p>	<p><b>D1A2</b> contratar a especialistas para que capaciten a todo el personal sobre cómo se puede obtener confianza con los consumidores y así poder fidelizarlos.</p> <p><b>D2A2</b> realizar capacitación sobre las diversas formas de contacto que se puede tener con los clientes.</p>

**Desarrollo de los objetivos específicos por dimensiones de la variable**

*Dimensión: capacidad de respuesta*

<b>Objetivo 1</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>D101</b> planificar capacitaciones a todo el personal para mejorar la capacidad y la disciplina de cada colaborador.	Lograr reducir la insatisfacción de los consumidores sobre la atención al cliente.	Brindar bonificaciones a todos los trabajadores.	Capacitación en atención al cliente.	Dueños	Enero- diciembre	1,500.00
		Premiar mensualmente a los trabajadores que brindan un mejor servicio.	Capacitación para atención rápida.			700.00
			Capacitación para resolver problemas e inquietudes.			900.00



*Dimensión: cortesía*

Objetivo 3	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<p><b>F101</b> realizar capacitaciones a todos los trabajadores del área de atención al cliente para brindar un mejor servicio.</p>	<p>Lograr mejorar el servicio al cliente</p>	<p>Obtener nuevos conocimientos.</p> <p>Compromiso con todos los clientes.</p>	<p>Desarrollar capacitaciones para mejorar el servicio ofrecido en cuanto a la amabilidad que se ofrece.</p> <p>Realizar talleres sobre cómo se debe tratar al cliente para obtener mayor confianza.</p> <p>Realizar reuniones con todos los trabajadores para opinar e intercambiar ideas</p>	<p>Dueños</p>	<p>Enero-diciembre</p>	<p>500.00</p> <p>100.00</p> <p>500</p>

**Dimensión: fiabilidad**

<b>Objetivo 4</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
<p><b>D1A2</b> contratar a especialistas para que capaciten a todo el personal sobre cómo se puede obtener confianza con los consumidores y así poder fidelizarlos.</p>	<p>Lograr entender la importancia de la atención al cliente</p>	<p>Brindarles Incentivos a todo los trabajadores</p> <p>Brindar todas las herramientas necesarias.</p>	<p>Realizar capacitaciones para fidelizar al cliente.</p>	<p>Dueños</p>	<p>Enero – diciembre</p>	<p>500.00</p>
			<p>Utilizar material didáctico para las capacitaciones.</p>			<p>300.00</p>
			<p>Utilizar estrategias que ayuden a mejorar la capacidad de los trabajadores.</p>			<p>50.00</p>



Objetivo 5	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<p><b>D201</b> identificar las necesidades que presentan el equipo de trabajadores en atención al cliente y así poder llegar a mejorar el servicio y lograr a poseer fiabilidad con cada consumidor.</p>	<p>Lograr detectar las deficiencias que presentan los trabajadores, para la atención al cliente</p>	<p>Establecer comunicación con los trabajadores.</p> <p>Motivar y entusiasmar al personal.</p> <p>Tener mucha confianza con los trabajadores.</p>	<p>Realizar reuniones con todos los trabajadores para interactuar y dialogar.</p> <p>Premiar a los trabajadores por su desempeño laboral.</p> <p>Contratar a psicólogos para evaluar a los colaboradores.</p>	<p>Dueños</p>	<p>Enero- diciembre</p>	<p>800</p> <p>1.000</p> <p>1000</p>

**Dimensión: accesibilidad**

Objetivo 6	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<p><b>D2A2</b> realizar capacitación sobre las diversas formas de contacto que se puede tener con los clientes.</p>	<p>Lograr obtener un buen posicionamiento en el mercado.</p>	<p>Evaluar la competencia y ser mucho mejor ante ellos.</p> <p>Mostar amabilidad a los clientes</p>	<p>Realizar capacitaciones al momento de ingresar trabajar a la empresa.</p> <p>Contratar personal con experiencia en atención al cliente.</p> <p>Desarrollar capacitaciones sobre las diversas formas de contacto que se debe de tener con el cliente.</p>	<p>Dueños</p>	<p>Enero - diciembre</p>	<p>800.00</p> <p>800.00</p> <p>500.00</p>

Objetivo 7	Meta	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
<p><b>F102</b> concretar alianzas estratégica con proveedores para brindar capacitaciones que no ayuden a mejorar la accesibilidad de los clientes.</p>	<p>Lograr satisfacer las necesidades y preferencias de todos los clientes.</p>	<p>Brindar variedad de platos a la carta.</p> <p>Precios accesibles para todo los clientes</p>	<p>Realizar descuentos de los productos.</p> <p>Establecer precios al alcance de los clientes.</p> <p>Realizar convenio con las identidades financieras para poder ofrecer diversas formas de pago.</p>	<p>Dueños</p>	<p>Enero- diciembre</p>	<p>800.00</p> <p>600.00</p> <p>500.00</p>

**Dimensión: infraestructura y equipo**

<b>Objetivo 8</b>	<b>Meta</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>F2A3</b> Realizar capacitaciones al personal encargado de la mejora de la infraestructura y equipos de la empresa.	Captar nuevos clientes por recomendación de nuestros clientes fidelizados.	Obtener más clientes.	Capacitar al personal encargado del mejoramiento de la infraestructura.	Dueños	Enero- diciembre	400.00
		Lograr tener una buena reputación de la empresa	Capacitar al personal de limpieza.			400.00
		Hacer reconocido la empresa.	Realizar decoraciones del local en fechas especiales.			1.500.00

## Presupuesto total de la propuesta

<b>D1O1</b> planificar capacitaciones a todo el personal para mejorar la capacidad y la disciplina de cada colaborador.	3.100
1. Capacitación en atención al cliente	1.500
2. Capacitación para atención rápida	700
3. Capacitación para resolver problemas e inquietudes.	900
<b>F1A2</b> Realizar convenios con instituciones públicas y privadas que ayuden a mejorar los productos y servicios y así mismo ayuden a optimizar la inversión de dinero.	1.900
4. Realizar capacitaciones a todo los chef para que sigan mejorando el producto	500
5. ofrecer cursos de cocina incluyendo todo los gastos.	700
6. realizar capacitaciones sobre los recursos financieros de la empresa,	700
<b>F1O1</b> Realizar capacitaciones a todos los trabajadores del área de atención al cliente para brindar un mejor servicio.	1.100
7. desarrollar capacitaciones para mejorar el servicio ofrecido en cuanto a la amabilidad que se ofrece.	500
8. Realizar talleres sobre cómo se debe de tratar al cliente para obtener mayor confianza.	100
9. Realizar reuniones con todos los trabajadores para opinar e intercambiar ideas	500
<b>D1A2</b> contratar a especialistas para que capaciten a todo el personal sobre cómo se puede obtener confianza con los consumidores y así poder fidelizarlos.	850
10. Realizar capacitaciones a todo el personal de atención al cliente para brindar un mejor trato	500
11. utilizar material didáctico para todas las capacitaciones.	300
12. Utilizar estrategias para mejor la capacidad de los trabajadores	50
<b>D2O1</b> identificar las necesidades que presentan el equipo de trabajadores en atención al cliente y así poder llegar a mejorar el servicio y lograr a poseer fiabilidad con cada consumidor.	2.800
13. Realizar reuniones con todos los trabajadores para generar confianza.	800
14. Premiar a los trabajadores por su desempeño laboral.	1.000
15. Contratar a psicólogos para evaluar a los colaboradores.	1.000
<b>D2A2</b> realizar capacitación sobre las diversas formas de contacto que se puede tener con los clientes.	2.100
16. Realizar capacitaciones al momento de ingresar trabajar a la empresa	800
17. contratar personal con experiencia en atención al cliente	800
18. Desarrollar capacitaciones sobre las diversas formas de contacto que se debe de tener con el cliente.	500
<b>F1O2</b> concretar alianzas estratégica con proveedores para brindar capacitaciones que no ayuden a mejorar la accesibilidad de los clientes.	1.900
19. realizar descuentos de los productos	800
20. establecer precios a alcance de los clientes	600
21. Realizar convenio con las identidades financieras para poder ofrecer diversas formas de pago.	500
<b>F2A3</b> Realizar capacitaciones al personal encargado de la mejorar la infraestructura y equipos de la empresa.	2.300
22. Capacitar al personal encargado del mejoramiento de la infraestructura.	400
23. Capacitar al personal de limpieza	400
24. realizar decoraciones del local en fechas especiales.	1.500
<b>Total del presupuesto</b>	16,050

### Diagrama de Gantt de las actividades de la propuesta

ACTIVIDADES	Meses											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1. capacitación en atención al cliente												
2. Capacitación para atención rápida												
3. Capacitación para resolver problemas e inquietudes.												
4. Realizar capacitaciones a todo los chef para que sigan mejorando el producto												
5 Realizar capacitación sobre los recursos financieros de la empresa.												
6. ofrecer cursos de cocina incluyendo todo los gastos.												
7. Desarrollar capacitaciones para mejorar el servicio ofrecido en cuanto a la amabilidad que se ofrece.												
8. Realizar talleres sobre cómo se debe de tratar al cliente para obtener mayor confianza.												
9. Realizar reuniones con todos los trabajadores para opinar e intercambiar ideas												
10. Realizar capacitaciones a todo el personal de atención al cliente para brindar un mejor trato												
11. utilizar material didáctico para todas las capacitaciones.												
12. Utilizar estrategias para mejor la capacidad de los trabajadores.												
13. Realizar reuniones con todos los trabajadores para generar confianza.												
14. Premiar a los trabajadores por su desempeño laboral.												
15. Contratar a psicólogos para evaluar a los colaboradores.												
16. Realizar capacitaciones al momento de ingresar trabajar a la empresa.												
17. contratar personal con experiencia en atención al cliente												
18. Desarrollar capacitaciones sobre las diversas formas de contacto que se debe de tener con el cliente.												
19. realizar descuentos de los productos												
20. Establecer precios a alcance de los clientes												
21. Realizar convenio con las identidades financieras para poder ofrecer diversas formas de pago.												
22. Capacitar al personal encargado del mejoramiento de la infraestructura.												
23. Capacitar al personal de limpieza												
24. Realizar decoraciones del local en fechas especiales.												

**CAPÍTULO V:**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1. Conclusiones

Se observa que mediante los resultados obtenidos logramos identificar el nivel de satisfacción de los consumidores de la pollería Miriam del distrito de Cura Morí con respecto a los productos que ofrece el 76% de clientes señalan que son de buena calidad, pero con relación al servicio el 66% de los clientes respondieron que la empresa no brinda un buen servicio al cliente.

Se logró identificar las causas de la insatisfacción de los consumidores de la pollería a través de la recolección de datos, logramos identificar que el 87% los clientes señalan que todos los trabajadores no brindan un buen servicio, el 96% no brindan un servicio rápido, el 83% de los trabajadores no son amables al atenderlos, el 76% no saben escuchar las opiniones de los clientes, el 93% respondieron que no existe variedad de servicio que los consumidores necesitan esto es debido porque los trabajadores no reciben capacitaciones por parte de los dueños de la empresa.

De acuerdo al análisis de los trabajadores de la atención al cliente de la pollería Miriam del distrito de Cura Morí se observó que en la entrevista realizada a los colaboradores podemos indicar que los empleados señalan que brindan un servicio adecuado, que los problemas que se presentan los solucionan de la mejor manera, generan confianza con los clientes para lograr obtener un vínculo duradero, pero de acuerdo a la información que se obtuvo de los clientes muestran lo contrario, que la atención que reciben es deficiente.

Después de llevar a cabo esta investigación se ha determinado diseñar el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de la pollería Miriam del distrito de Cura Morí que se desarrollara en 5 dimensiones muy importantes que permitirán lograr el desarrollo del plan de capacitación.



## **5.2. Recomendaciones**

Capacitar a los colaboradores para que brinden un buen servicio a los clientes ya que una buena atención que brinda una empresa se diferencia de la competencia, ayuda mejorar la imagen y captar más clientes, así mismo cumplir con las expectativas de los clientes.

Utilizar estrategias de marketing el cual permite: fidelización de clientes, posicionamiento en el mercado competitivo e incremento en las ventas.

Se recomienda, realizar, constante programación publicitaria donde se presente las características y precios de cada uno de los productos con el fin de que el público conozca lo que se está ofreciendo.

Brindar incentivos a todos los colaboradores por el eficiente y eficaz desempeño en cada uno de sus actividades delegadas con el propósito de seguir trabajando en las metas y objetivos trazados a corto mediano y largo plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, L. (2014). *Calidad de servicio concepto y herramientas*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Alvarez, P. (2018). *Etica de la investigacion* . Obtenido de <file:///C:/Users/Sansung/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>
- Arias. (2012). *Tipos de justificación en la investigación científica*. Obtenido de [file:///C:/Users/Sansung/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Sansung/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717%20(5).pdf)
- Arriola, L. (2019). *Elaboracion del programa de capacitacion* . Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion\\_de\\_programas\\_de\\_capacitaci\\_n\\_Anexo\\_1\\_250\\_1.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitaci_n_Anexo_1_250_1.pdf)
- Aviles, M. (s.f.). *Análisis del servicio de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones EP del cantón Milagro provincia del Guayas*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/655>
- Baraza, L. (2014). *LAS MYPES EN PERÚ. S U IMPORTANCIA Y PROPUESTA*. Obtenido de <file:///C:/Users/Sansung/Downloads/18749.pdf>
- Barcenas, D. (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura* . Obtenido de [https://www.academia.edu/38563728/IMPRIMIR\\_TESIS\\_1\\_ahora](https://www.academia.edu/38563728/IMPRIMIR_TESIS_1_ahora)
- Barraza, M. (2014). *calidad en la prestacion de servicio*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/8532>
- Burgas, A. (2019). *Estrategias de servicio bajo el modelo de Lovelock para la pollería Las Brasas SAC – Chiclayo 2019*. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>
- Calderon, A. (2018). *Calidad de servicio y fidelidad del cliente en restaurantes del sector pollerías de Lima Metropolitana*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2336>
- Cantreras. (2011). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Cervantes, D. (2015). *SATISFACION DEL CLIENTE* . Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/satisfaccion-al-cliente.html>

- Coaguila. (2017). *“Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* Obtenido de [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)
- Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/2274>
- D., B. (2017). *PLAN DE CAPACITACIÓN.* Obtenido de <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Horizontal%20Menu/3-%20Plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%20y%20tematicas.pdf>
- Davila, C. &. (2019). *Servicio al cliente y la relación con la satisfacción del cliente, en el Restaurante Yenifer de Tarapoto, periodo 2016.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/3314>
- Dias, N. (2016). *Calidad del servicio educativo utilizando los estándares del SINEACE, caso de la carrera Administración de Negocios Internacionales de un ISTP.* Obtenido de <https://doi.org/10.33539/consensus.v21n1.983>
- Didalgo, F. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato.* Obtenido de [repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30033](http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30033)
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la industria automotriz Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.* Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- Echaiz, C. (2019). *procedimiento de datos de una investigacion.* Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-1/pdfs/materiales/de/3/seminario-tesis-3.pdf>
- Fernandez, H. C. (2015). *Atención básica al cliente.* [www.paraninfo.es/catalogo/9788428397254/mf1329\\_1---atencion-basica-al-cliente](http://www.paraninfo.es/catalogo/9788428397254/mf1329_1---atencion-basica-al-cliente).
- Font, L. (2013). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Garcia. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- Gerrero, T. (2012). *Propuesta de Programa Integral de Servicio al Cliente (PISC) como Gestión Estratégica en las Concesionarias Automotrices de la Ciudad de Guayaquil.* Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2654>

- Gil, S. B.-G. (2005). *Encuentro de servicio, valor percibido*. Obtenido de file:///C:/Users/Sansung/Downloads/10370-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10451-1-10-20110601.PDF
- Gomez, E. (2017). *Calidad de servicio y lealtad del cliente en el restaurante Don Rulo S.A.C. Trujillo – Año 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9900>
- Gonzales, L. H. (2018). *La calidad del servicio y su relación con*. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guevara, R. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE MADERA ARBOLITO S.A.C.* Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- Sampieri, H. (2016). *metodologia de la investigacion*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Perez, J.(2012). *atencion al cliente*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>.
- Kotler, P. & (2004). *marketing*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59343664/T1\\_-\\_El\\_concepto\\_de\\_marketing20190521-107868-i56i58-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1644526708&Signature=M4fAtrtPkLt1VPYLUap6GavFgE6aCup1RFwTMyyY7EfXoO~qryLyZiKZUDpleQ53ZfzXvlQzc3Ymwn8Z27CpYECaPdtLCWsnrEEv38Nit](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59343664/T1_-_El_concepto_de_marketing20190521-107868-i56i58-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1644526708&Signature=M4fAtrtPkLt1VPYLUap6GavFgE6aCup1RFwTMyyY7EfXoO~qryLyZiKZUDpleQ53ZfzXvlQzc3Ymwn8Z27CpYECaPdtLCWsnrEEv38Nit)
- Lopez, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Lozano, T. (2019). *La tecnica de personalizacion y la experiencia de compren de los consumidores : el caso MAE*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/27260>
- Medina, E. (2018). *cliente en las Mype rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5932>

- Mendoza, C. (2018). *Competitividad y calidad del servicio en las Mype rubro restaurantes de la ciudad de Paita, año 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5877>
- Montoya, A. (2016). *EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
- Moreno,A.(2016). *Comportamiento del consumidor en la co\_ creacionde valor y su relacion con la satisfaccion en el entorno universitario*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v25n1/v25n1a14.pdf>
- Ñaupas, p. (2014). *metodologia de la investigacion cuantitativa, cualitativa y redaccion de tesis*. Obtenido de [/corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf](http://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf)
- Quispe, G. (s.f.). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Silva, D. (2021). *Análisis de clientes: métodos efectivos para empresas*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/analisis-de-clientes/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20de%20clientes%20consiste,a%20la%20experiencia%20del%20cliente.&text=Adem%C3%A1s%2C%20utilizan%20los%20an%C3%A1lisis%20para,del%20cliente%20con%20la%20empresa>.
- Silva.R. (2020). *Métodos efectivos para hacer un análisis de clientes*. Obtenido de <https://www.zervizgroup.com/blogs/metodos-efectivos-para-hacer-un-analisis-de-clientes/#:~:text=Beneficios%20del%20an%C3%A1lisis%20de%20clientes&text=%E2%80%93%Aumento%20en%20la%20fidelizaci%C3%B3n%20al,estrategias%20de%20fidelizaci%C3%B3n%20de%20cli>
- Torre, I. (2018). *métodos para medir la satisfaccion del cliente*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>
- Torres, c. (2018). *EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANTE EL KIOSKITO, TEJUPILCO, MEXICO*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/95292>
- Valera, R. (2016). *ESTAURANTES CON SERVICIO COMPLETO EN EL DISTRITO FEDERAL ENTRE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. Obtenido de [//www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2346](http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2346)

Villagomes, p. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 1: Instrumento de investigación

### ENCUESTA

Estimados clientes la presente investigación denominada **CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE PARA LA SATISFACCION DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI PIURA – 2021.** que es presentado en la universidad católica de Trujillo –Piura busca recopilar datos para efectos de investigación. La información obtenida es confidencial; se le pide su autorización para encuestarle, usted tiene la libertad para contestar con la verdad y la información será contenida en reserva.

Ante las preguntas planteadas diga si esta: a) Completamente de acuerdo, B) De acuerdo, c) Ni de acuerdo ni desacuerdo, d) En desacuerdo, e) Totalmente desacuerdo

#### Variable: Satisfacción de los consumidores

Preguntas	CA	A	A/D	D	TD
<b>Ofrecer al cliente un producto o servicio de buena calidad</b>					
1. ¿El producto que consume es de buena calidad?					
2. ¿Existe variedad de producto de buena calidad?					
3. ¿Se siente satisfecho con atención que recibe?					
4. ¿Todos los empleados brindan un buen servicio?					
5. ¿Existe la variedad de servicio que necesita usted?					
<b>Cumplir con lo que ofrecen en la publicidad del producto</b>					
1. ¿Cumplen con toda las características que realizan en las publicidades con el producto y servicio que ofrecen?					
2. ¿La empresa cumple con todas las promociones tal como fueron ofrecidas?					
3. ¿El producto que consume satisface todas sus necesidades?					
4. ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?					
<b>Ofrecer una buena atención al cliente</b>					
1. ¿El trato que recibe por parte de los trabajadores es adecuado?					
2. ¿Los empleados son muy amables al atenderlos?					
3. ¿El ambiente es atractivo visualmente					
4. ¿Los empleados de la pollería ofrecen un trato personalizado?					

5. ¿Los empleados son rápidos al atenderlos con su pedido?					
6. ¿Alguna vez se ha tenido que retirarse de la pollería por mucha espera de su pedido?					
<b>Dar solución a los reclamos de los clientes</b>					
1. ¿Los trabajadores tienen facultades para solucionar los problemas comunes?					
2. ¿Los trabajadores saben solucionar cualquier tipo de problema?					
3. ¿Estos problemas se presentan frecuentemente?					
4. ¿Alguna vez ha presentado algún reclamo sobre devolución?					
5. ¿La devolución se hizo satisfactoriamente?					
<b>Ofrecer valor agregado</b>					
1. ¿La pollería realiza ventas por medio de delivery?					
2. ¿Cree que el delivery de esta pollería es mejor a la de otras?					
3. ¿La pollería vende un producto garantizado?					
4. ¿Usted ha tenido problemas con respecto a la garantía del producto?					
<b>Saber escuchar a los clientes</b>					
1. ¿Los trabajadores escuchan atentamente al cliente en su reclamo?					
2. ¿Los empleados, siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes?					
3. ¿Es buena la orientación que recibe por parte de los trabajadores?					
4. ¿Los trabajadores están capacitados para poder orientar al cliente?					
<b>Enfocarse en hacer clientes antes que ventas.</b>					
1. ¿La pollería utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?					
2. ¿Recomendaría la pollería a otras personas?					
3. ¿Cree que la pollería debería utilizar estrategias para obtener nuevos clientes?					
<b>La experiencia de compra debe ser sencilla y fácil</b>					
1. ¿Usted más compra en el local que por la página web?					
2. ¿Hacer compras por internet es fácil y sencillo para usted?					



## ENTREVISTA

Estimados trabajadores la presente investigación denominada CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE PARA LA SATISFACCION DE LOS CONSUMIDORES DE UNA POLLERIA DEL DISTRITO DE CURA MORI PIURA\_ 2021 que es presentado en la universidad católica de Trujillo –Piura busca recopilar datos para efectos de investigación. La información obtenida es confidencial; se le pide su autorización para encuestarle, usted tiene la libertad para contestar con la verdad y la información será contenida en reserva.

RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1. ¿Cómo es la atención a los clientes?
2. ¿Cómo se atienden las inquietudes que tienen los clientes?
3. ¿Qué acciones toma la empresa con los trabajadores que no sepan atender y escuchar al cliente?
4. ¿Cómo hacen para establecer un vínculo duradero con los clientes?
5. ¿Existen normar o protocolos para solucionar problemas que se presentan con los clientes?
6. ¿De qué manera la empresa genera confianza en los clientes por el servicio prestado?
7. ¿La empresa brinda atención personalizada al cliente, como lo hace?
8. ¿Qué vías de contacto tiene la empresa por las cuales el cliente puede manifestar sus inquietudes, sugerencias etc.?
9. ¿Cómo es la distribución de los ambientes y servicios para la atención al cliente?
10. ¿Calificación en la presentación e identificación del personal de atención al cliente?

## ANEXO 2: ficha técnica

<b>Nombre original del instrumento</b>	Encuesta para medir el nivel de satisfacción de los consumidores
<b>Autor y año</b>	Miriam Maribel Pasache Espinoza
<b>Objetivo del instrumento</b>	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _ 2021
<b>Usuarios</b>	Clientes
<b>Forma de administración o modo de aplicación</b>	Encuesta presencial medida por el programa de Excel
<b>Validez</b>	Este documento ha sido validado por los siguientes profesionales: Lic. Arica Clavijo Héctor Orlando, Mg. Ivan Arturo Guzmán Castro y la Lic. Raquel Silva Juarez y cuya constancia está en el anexo 3
<b>Confiabilidad</b>	Se aplicó la fiabilidad del alfa de Cron Bach con un porcentaje de 0.93 el cual es permitido.

<b>Nombre original del instrumento</b>	Entrevista para analizar la atención al cliente
<b>Autor y año</b>	Miriam Maribel Pasache Espinoza
<b>Objetivo del instrumento</b>	c Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021
<b>Usuarios</b>	Trabajadores
<b>Forma de administración o modo de aplicación</b>	Entrevista presencial medida por el programa de Excel
<b>Validez</b>	Este documento ha sido validado por los siguientes profesionales: Lic. Arica Clavijo Héctor Orlando, Mg. Ivan Arturo Guzmán Castro y la Lic. Raquel Silva Juarez y cuya constancia está en el anexo 3
<b>Confiabilidad</b>	Se aplicó la fiabilidad del alfa de Cron Bach con un porcentaje de 0.93 el cual es permitido.

### ANEXO 3: valides y fiabilidad de instrumento

#### CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	IVAN GUZMAN CASTRO
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAGISTER
ESPECIALIDAD	DOCENCIA, CURRICULO E INVESTIGACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	JOYERIA GUZMAN
CARGO	ADMINISTRADOR

TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION
<p>Capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _ 2021</p> <p>a. Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _ 2021</p>

NOMBRE DEL TESISTA	Pasache Espinoza Miriam Maribel
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura 2021

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
<p>EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES</p>

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿El producto que consume es de buena calidad?	X			
2. ¿Existe variedad de producto de buena calidad?	X			
3. ¿Se siente satisfecho con atención que recibe?	X			

  
 Wg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5107

4. ¿Todos los empleados brindan un buen servicio?	X			
5. ¿Existe la variedad de servicio que necesita usted?	X			
6. ¿Cumplen con toda las características que realizan en las publicidades con el producto y servicio que ofrecen?	X			
7. ¿La empresa cumple con todas las promociones tal como fueron ofrecidas?	X			
8. ¿El producto que consume satisface todas sus necesidades?	X			
9. ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	X			
10. ¿El trato que recibe por parte de los trabajadores es adecuado?	X			
11. ¿Los empleados son muy amables al atenderlos?	X			
12. ¿El ambiente es atractivo visualmente	X			
13. ¿Los empleados de la pollería ofrecen un trato personalizado?	X			
14. ¿Los empleados son rápidos al atenderlos con su pedido?	X			
15. ¿Alguna vez se ha tenido que retirarse de la pollería por mucha espera de su pedido?	X			
16. ¿Los trabajadores tienen facultades para solucionan los problemas comunes?	X			
17. ¿Los trabajadores saben solucionar cualquier tipo de problema?	X			
18. ¿Estos problemas se presentan frecuentemente?	X			
19. ¿Alguna vez ha presentado algún reclamo sobre devolución?	X			
20. ¿La devolución se hizo satisfactoriamente?	X			
21. ¿La pollería realiza ventas por medio de delivery?	X			
22. ¿Cree que el delivery de esta pollería es mejor a la de otras?	X			
23. ¿La pollería vende un producto garantizado?	X			
24. ¿usted ha tenido problemas con respecto la garantía del producto?	X			
25. ¿Los trabajadores escuchan atentamente al cliente en su reclamo?	X			
26. ¿Los empleados, siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes?	X			
27. ¿Es buena la orientación que recibe por parte de los trabajadores?	X			

  
 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5107

28. ¿Los trabajadores están capacitados para poder orientar al cliente?	X			
29. ¿La pollería utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?	X			
30. ¿Recomendaría la pollería a otras personas?	X			
31. ¿Cree que la pollería debería utilizar estrategias para obtener nuevos clientes?	X			
32. ¿Usted más compra en el local que por la página web?	X			
33. ¿Hacer compras por internet es fácil y sencillo para usted?	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			



Vg. IVÁN GUZMAN CASTRO

CLAD N° 5107

Firma/Sello del experto

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	IVÁN GUZMÁN CASTRO
PROFESION	ADMINISTRADOR
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAGISTER
ESPECIALIDAD	DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN
INSTITUCION EN DONDE LABORA	JOYERIA GUZMÁN
CARGO	ADMINISTRADOR

**TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

Capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Mori Piura \_ 2021

c. Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Mori Piura \_ 2021

NOMBRE DEL TESISISTA	Pasache Espinoza Miriam Maribel
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Mori Piura _ 2021

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Cómo es la atención a los clientes?	X			
2. ¿Cómo se atienden las inquietudes que tienen los clientes?	X			
3. ¿Qué acciones toma la empresa con los trabajadores que no sepan atender y escuchar al cliente?	X			
4. ¿Cómo hacen para establecer un vínculo duradero con los clientes?	X			

  
**Mg. IVÁN GUZMAN CASTRO**  
 CLAD N° 5107

5. ¿Existen normas o protocolos para solucionar problemas que se presentan con los clientes?	X			
6. ¿De qué manera la empresa genera confianza en los clientes por el servicio prestado?	X			
7. ¿La empresa brinda atención personalizada al cliente, como lo hace?	X			
8. ¿Qué vías de contacto tiene la empresa por las cuales el cliente puede manifestar sus inquietudes, sugerencias etc.?	X			
9. ¿Cómo es la distribución de los ambientes y servicios para la atención al cliente?	X			
10. ¿Calificación en la presentación e identificación del personal de atención al cliente?	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

  
**Ing. IVAN GUZMAN CASTRO**  
**CLAD N° 5107**

Firma/Sello del experto



## CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO
PROFESION	DOCENTE – ASESOR INDEPENDIENTE
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	CETURGHPERU – PIURA
CARGO	DOCENTE

### TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_ 2021

- a. Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_ 2021

NOMBRE DEL TESISISTA	Pasache Espinoza Miriam Maribel
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021

### INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿El producto que consume es de buena calidad?	X			
2. ¿Existe variedad de producto de buena calidad?	X			
3. ¿Se siente satisfecho con atención que recibe?	X			

4. ¿Todos los empleados brindan un buen servicio?	X			
5. ¿Existe la variedad de servicio que necesita usted?	X			
6. ¿Cumplen con toda las características que realizan en las publicidades con el producto y servicio que ofrecen?	X			
7. ¿La empresa cumple con todas las promociones tal como fueron ofrecidas?	X			
8. ¿El producto que consume satisface todas sus necesidades?	X			
9. ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?	X			
10. ¿El trato que recibe por parte de los trabajadores es adecuado?	X			
11. ¿Los empleados son muy amables al atenderlos?	X			
12. ¿El ambiente es atractivo visualmente	X			
13. ¿Los empleados de la pollería ofrecen un trato personalizado?	X			
14. ¿Los empleados son rápidos al atenderlos con su pedido?	X			
15. ¿Alguna vez se ha tenido que retirarse de la pollería por mucha espera de su pedido?	X			
16. ¿Los trabajadores tienen facultades para solucionar los problemas comunes?	X			
17. ¿Los trabajadores saben solucionar cualquier tipo de problema?	X			
18. ¿Estos problemas se presentan frecuentemente?	X			
19. ¿Alguna vez ha presentado algún reclamo sobre devolución?	X			
20. ¿La devolución se hizo satisfactoriamente?	X			
21. ¿La pollería realiza ventas por medio de delivery?	X			
22. ¿Cree que el delivery de esta pollería es mejor a la de otras?	X			
23. ¿la pollería vende un producto garantizado?	X			
24. ¿usted ha tenido problemas con respecto la garantía del producto?	X			
25. ¿Los trabajadores escuchan atentamente al cliente en su reclamo?	X			
26. ¿Los empleados, siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes?	X			

27. ¿Es buena la orientación que recibe por parte de los trabajadores?	X			
28. ¿Los trabajadores están capacitados para poder orientar al cliente?	X			
29. ¿La pollería utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?	X			
30. ¿Recomendaría la pollería a otras personas?	X			
31. ¿Cree que la pollería debería utilizar estrategias para obtener nuevos clientes?	X			
32. ¿Usted más compra en el local que por la página web?	X			
33. ¿Hacer compras por internet es fácil y sencillo para usted?	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrument	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			



Mg. Arica Clavijo Bector Ordoñez  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

.....  
Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	ARICA CLAVIJO HECTOR ORLANDO
PROFESION	DOCENTE. ASESOR INDEPENDIENTE
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	CETURGHPERU-PIURA
CARGO	DOCENTE

<b>TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>
<p>Capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de unapollería del distrito de Cura Morí Piura _ 2021</p> <p>c. Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021</p>

NOMBRE DEL TESISISTA	Pasache Espinoza Miriam Maribel
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021

<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b>
<p>EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES</p>

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Cómo es la atención a los clientes?	X			
2. ¿Cómo se atienden las inquietudes que tienen los clientes?	X			
3. ¿Qué acciones toma la empresa con los trabajadores que no sepan atender y escuchar al cliente?	X			
4. ¿Cómo hacen para establecer un vínculo Duradero con los clientes?	X			

5. ¿Existen normas o protocolos para solucionar problemas que se presentan con los clientes?	X			
6. ¿De qué manera la empresa genera confianza en los clientes por el servicio Prestado?	X			
7. ¿La empresa brinda atención personalizada al cliente, como lo hace?	X			
8. ¿Qué vías de contacto tiene la empresa por las cuales el cliente puede manifestar sus inquietudes, sugerencias etc.?	X			
9. ¿Cómo es la distribución de los ambientes y servicios para la atención al cliente?	X			
10. ¿Calificación en la presentación e Identificación del personal de atención al cliente?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrument	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

  
 Mg. Anica Carrizo Bector Ordoñez  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

FIRMA Y SELLO DEL EXPERT

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Raquel Silva Juárez
PROFESION	Lic. en Ciencias Administrativas
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister En Gerencia Empresarial
ESPECIALIDAD	Lic. En Ciencias Administrativas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Nacional de Frontera
CARGO	Docente Universitario

<b>TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>
<p align="center">Capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Mori Piura _ 2021</p> <p align="center">a. Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Mori Piura _ 2021</p>

NOMBRE DEL TESISISTA	Pasache Espinoza Miriam Maribel
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Mori Piura 2021
<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿El producto que consume es de buena calidad?				
2. ¿Existe variedad de producto de buena calidad?				
3. ¿Se siente satisfecho con atención que recibe?				

4. ¿Todos los empleados brindan un buen servicio?				
5. ¿Existe la variedad de servicio que necesita usted?				
6. ¿Cumplen con toda las características que realizan en las publicidades con el producto y servicio que ofrecen?				
7. ¿La empresa cumple con todas las promociones tal como fueron ofrecidas?				
8. ¿El producto que consume satisface todas sus necesidades?				
9. ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de responder a sus necesidades?				
10. ¿El trato que recibe por parte de los trabajadores es adecuado?				
11. ¿Los empleados son muy amables al atenderlos?				
12. ¿El ambiente es atractivo visualmente				
13. ¿Los empleados de la pollería ofrecen un trato personalizado?				
14. ¿Los empleados son rápidos al atenderlos con su pedido?				
15. ¿Alguna vez se ha tenido que retirarse de la pollería por mucha espera de su pedido?				
16. ¿Los trabajadores tienen facultades para solucionar los problemas comunes?				
17. ¿Los trabajadores saben solucionar cualquier tipo de problema?				
18. ¿Estos problemas se presentan frecuentemente?				
19. ¿Alguna vez ha presentado algún reclamo sobre devolución?				
20. ¿La devolución se hizo satisfactoriamente?				
21. ¿La pollería realiza ventas por medio de delivery?				
22. ¿Cree que el delivery de esta pollería es mejor a la de otras?				
23. ¿la pollería vende un producto garantizado?				
24. ¿usted ha tenido problemas con respecto la garantía del producto?				
25. ¿Los trabajadores escuchan atentamente al cliente en su reclamo?				
26. ¿Los empleados, siempre están dispuestos a escuchar las opiniones de los clientes?				
27. ¿Es buena la orientación que recibe por parte de los trabajadores?				

28. ¿Los trabajadores están capacitados para poder orientar al cliente?				
29. ¿La pollería utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?				
30. ¿Recomendaría la pollería a otras personas?				
31. ¿Cree que la pollería debería utilizar estrategias para obtener nuevos clientes?				
32. ¿Usted más compra en el local que por la página web?				
33. ¿Hacer compras por internet es fácil y sencillo para usted?				

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x			
Calidad de redacción de los Ítems				
Pertinencia de las variables con los indicadores	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
**LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CLAD-01899**

.....  
Firma/Sello del experto



## CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Raquel Silva Juárez
PROFESION	Lic. en Ciencias Administrativas
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister en Gerencia Empresarial
ESPECIALIDAD	Lic.en Ciencias Administrativas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Nacional de Frontera
CARGO	Docente Universitario

### TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Capacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_ 2021

c. Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Morí Piura \_ 2021

NOMBRE DEL TESISISTA	Pasache Espinoza Miriam Maribel
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la atención al cliente de una pollería del distrito de Cura Morí Piura 2021

### INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Cómo es la atención a los clientes?				
2. ¿Cómo se atienden las inquietudes que tienen los clientes?				
3. ¿Qué acciones toma la empresa con los trabajadores que no sepan atender y escuchar al cliente?				
4. ¿Cómo hacen para establecer un vínculo duradero con los clientes?				

5. ¿Existen normas o protocolos para solucionar problemas que se presentan con los clientes?				
6. ¿De qué manera la empresa genera confianza en los clientes por el servicio prestado?				
7. ¿La empresa brinda atención personalizada al cliente, como lo hace?				
8. ¿Qué vías de contacto tiene la empresa por las cuales el cliente puede manifestar sus inquietudes, sugerencias etc.?				
9. ¿Cómo es la distribución de los ambientes y servicios para la atención al cliente?				
10. ¿Calificación en la presentación e identificación del personal de atención al cliente?				

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

  
 -----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

.....  
Firma/Sello del experto

**ANEXO 4: Base de datos**

ENCUESTA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	TOTAL
1	4	4	4	1	4	4	5	2	1	4	4	5	4	1	4	5	5	2	1	5	4	4	5	1	4	5	4	4	1	2	5	2	1	111
2	4	4	5	2	1	2	5	5	2	5	2	4	2	2	1	2	1	4	4	2	4	1	4	2	2	1	1	4	4	5	2	5	2	96
3	4	5	4	2	4	2	2	4	2	2	1	2	1	2	2	4	4	5	5	1	5	2	2	2	5	2	2	1	2	4	4	4	5	98
4	5	4	2	4	2	1	4	4	4	4	2	4	2	2	5	4	2	1	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	100
5	4	4	1	2	5	4	2	4	2	2	2	5	2	1	2	5	2	4	2	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	100
6	5	5	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	1	5	4	2	2	2	2	2	4	5	5	1	94
7	4	4	4	5	2	2	5	5	2	2	4	5	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	1	2	2	2	4	2	2	4	4	2	99
8	4	2	2	4	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	1		2	4	2	4	4	4	2	2	5	2	4	4	2	4	2	4	4	95
9	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	1	4	2	4	2	5	2	1	2	5	2	2	4	5	2	5	1	4	5	4	4	2	2	96
10	4	4	2	5	1	4	2	2	2	2	2	4	4	1	4	4	2	4	2	4	2	1	5	2	2	2	4	2	2	4	4	5	2	96
11	4	4	2	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	5	2	2	4	2	4	5	4	1	96
12	4	4	2	4	1	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	4	2	4	1	5	2	2	2	4	5	4	4	4	98
13	4	4	2	2	2	2	2	5	2	5	4	5	2	2	2	4	5	1	2	5	4	5	2	2	2	2	1	2	2	4	5	2	2	97
14	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	5	4	2	4	5	4	4	2	2	2	2	2	1	4	4	4	2	101
15	2	5	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	5	2	2	4	4	4	2	4	2	2	1	2	4	2	5	5	5	2	99
16	4	4	2	1	1	2	5	4	4	2	2	4	2	1	2	4	2	4	2	4	4	4	5	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	99
17	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	2	2	4	2	1	2	5	4	1	4	2	4	5	1	4	2	5	4	2	2	95
18	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	5	2	2	2	1	4	2	2	1	5	2	2	2	2	2	5	5	5	95
19	5	2	4	1	2	1	2	5	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	92
20	4	5	2	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	4	5	2	2	5	4	2	4	2	2	2	5	2	2	4	5	2	4	95
21	2	4	1	2	2	2	2	2	5	4	4	5	2	1	2	1	2	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	2	5	5	5	2	99
22	5	4	4	2	2	4	1	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	3	2	4	4	1	4	1	5	2	2	2	2	4	4	4	5	99
23	4	4	2	2	2	4	2	5	2	5	2	2	4	2	2	2	5	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2	5	2	2	4	4	2	97
24	4	4	4	2	1	2	2	4	2	2	2	4	5	2	1	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	4	99
25	1	5	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	1	2	4	2	2	2	5	4	1	4	2	4	1	1	4	2	2	5	5	5	98

26	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	5	2	4	1	5	4	2	4	5	4	4	1	2	99	
27	4	2	5	2	1	2	2	4	2	2	2	4	5	2	2	4	3	4	5	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	5	100	
28	4	4	4	2	5	1	2	4	4	4	2	2	2	1	5	4	2	2	4	5	4	2	4	2	2	2	2	1	2	4	4	4	2	98	
29	5	5	2	4	2	2	2	1	1	2	2	4	2	2	5	4	4	1	2	2	4	2	4	5	2	2	2	4	2	5	5	4	2	97	
30	4	4	2	2	2	4	5	4	2	2	4	4	4	2	2	2	1	2	2	5	4	1	2	2	4	2	4	2	2	2	4	5	4	97	
31	1	2	4	2	1	2	2	5	2	4	2	4	2	1	4	5	2	4	5	5	5	4	5	2	5	2	1	4	2	4	4	2	2	101	
32	4	5	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	2	98
33	3	4	2	1	1	4	5	2	2	2	2	5	4	2	2	2	4	1	2	5	4	1	2	5	2	5	4	4	2	4	2	4	2	96	
34	2	5	1	4	1	2	2	4	2	2	2	4	2	1	4	5	4	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	95	
35	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	5	4	2	1	97			
36	5	5	4	2	2	2	2	4	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	5	4	1	2	2	5	2	2	4	2	4	4	4	2	98	
37	2	4	5	2	1	1	2	4	2	2	1	4	2	2	2	4	5	5	1	5	4	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	4	5	98	
38	4	5	2	5	1	2	1	4	2	2	2	4	2	5	4	4	2	1	2	5	5	2	4	2	4	2	2	2	2	2	5	1	5	4	99
39	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	5	4	2	2	5	2	2	4	2	4	1	2	5	2	2	1	4	1	4	4	2	5	97	
40	2	4	1	4	2	2	4	5	1	2	4	2	1	2	1	4	1	4	2	5	4	4	4	2	5	2	4	2	2	4	4	4	1	95	
41	5	4	2	1	1	2	2	4	2	5	4	4	2	1	4	4	2	5	2	4	4	2	5	2	4	2	2	1	4	2	1	4	2	95	
42	1	4	2	2	2	2	5	4	2	4	2	5	2	2	5	2	2	2	4	4	5	2	2	1	2	1	2	2	2	5	4	5	4	95	
43	4	4	2	4	1	2	1	4	4	5	2	4	4	2	2	5	2	1	2	5	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	2	107	
44	2	5	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	4	4	5	5	2	2	4	1	2	2	4	4	2	5	96	
45	5	4	1	1	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	5	4	2	2	4	4	4	2	2	1	4	2	2	4	5	4	4	4	2	98	
46	4	4	2	2	2	2	1	4	4	4	2	5	2	4	2	5	5	5	2	5	5	4	5	2	2	2	4	1	2	5	1	2	2	103	
47	2	5	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	5	5	2	4	4	4	4	4	92	
48	5	4	4	1	2	1	2	5	2	5	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	104	
49	4	2	2	2	1	2	4	4	2	2	1	4	2	2	5	4	1	2	5	5	5	5	4	4	1	2	2	4	2	5	5	5	2	2	99

50	4	5	2	4	2	4	5	4	4	4	2	5	2	2	2	2	5	5	4	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	5	1	106
51	5	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	1	4	5	2	1	1	1	4	5	2	5	4	2	2	4	4	4	1	4	5	97
52	2	5	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	4	1	4	2	2	2	5	5	4	5	1	2	2	4	4	1	5	4	4	2	99
53	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	4	1	4	4	2	4	4	2	5	2	4	2	2	4	4	98
54	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	1	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	5	1	2	5	4	5	5	96
55	1	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	5	2	4	5	4	4	4	1	2	2	4	4	2	4	1	4	2	99
56	3	4	1	2	2	5	5	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	1	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	98
57	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	5	2	4	2	2	2	2	4	2	2	5	2	4	4	5	99
58	4	5	1	4	1	1	1	4	1	2	2	4	2	1	4	5	5	2	4	5	4	4	5	1	2	2	4	2	1	5	2	4	4	98
59	2	4	4	2	2	4	2	5	4	2	1	4	2	2	2	2	2	1	4	4	5	2	4	4	2	5	1	2	2	4	4	5	2	97
60	5	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	4	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	92
61	4	4	1	4	2	2	4	1	2	5	2	5	2	2	5	4	5	5	2	5	4	4	4	1	2	2	4	2	4	2	5	4	1	105
62	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	1	2	5	2	2	5	1	5	2	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	2	94
63	5	4	4	2	1	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	4	4	2	4	98
64	4	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	5	4	2	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2	92
65	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	1	5	4	2	1	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	4	1	4	5	98
66	2	5	2	2	1	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	5	5	4	4	4	5	2	2	2	2	2	1	1	4	5	4	4	2	98
67	4	2	1	2	2	1	5	4	1	2	2	5	1	2	4	2	2	4	2	5	4	4	5	1	5	2	2	4	2	4	2	2	5	95
68	1	4	2	4	2	2	2	4	2	2	1	4	4	1	5	4	2	2	2	4	4	1	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	1	96
69	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	5	1	2	4	5	2	4	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	95
70	4	4	2	4	2	2	1	4	2	2	2	5	2	2	4	2	1	4	4	5	4	2	4	1	2	4	1	2	2	5	4	2	5	96
71	1	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2	4	4	1	2	4	2	2	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	96
72	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	4	5	4	5	1	2	2	4	2	4	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	99
73	1	5	4	4	2	2	2	4	2	5	1	2	2	2	2	5	4	2	4	5	5	2	4	1	4	2	4	2	2	4	5	4	4	103
74	4	4	1	2	4	2	1	4	2	2	4	4	2	5	2	2	2	4	2	1	4	4	5	4	2	2	2	4	1	5	4	4	2	97
75	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	1	2	2	4	5	1	2	4	4	1	4	2	5	5	2	4	4	2	1	4	2	95
76	5	2	2	4	1	2	2	2	5	2	2	4	2	2	5	5	1	5	1	5	5	2	4	1	4	5	2	2	2	4	4	2	5	101
77	4	4	4	2	2	2	5	1	2	5	2	4	2	1	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	2	105	
78	2	4	2	1	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	5	2	5	5	4	1	4	2	2	2	1	2	5	5	2	5	5	98
79	4	4	1	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	5	5	4	1	2	1	5	2	5	1	4	2	2	1	4	4	5	2	1	97
80	4	5	2	2	2	2	2	5	1	2	2	4	2	1	1	4	5	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	1	4	4	4	2	93

81	4	4	4	2	1	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	1	5	2	5	4	2	4	2	4	2	1	4	2	2	4	4	4	101	
82	5	4	2	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	1	2	4	5	2	4	1	5	2	2	2	2	2	5	4	4	2	90
83	2	4	1	2	1	1	5	4	2	2	2	4	2	1	5	4	5	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	2	2	2	2	4	1	95	
84	4	5	2	2	2	2	2	4	1	4	2	5	4	2	4	2	2	5	2	5	4	1	4	2	2	2	2	2	1	4	4	2	5	96	
85	4	4	4	1	1	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	5	5	1	4	2	5	2	4	1	2	1	1	2	2	4	4	4	5	93	
86	4	4	2	2	4	4	1	4	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	5	5	4	4	104
87	4	4	1	4	1	2	5	4	2	2	2	4	2	2	5	2	2	4	2	5	4	2	5	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	96	
88	2	5	2	2	2	2	2	4	2	5	2	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	2	2	1	2	5	2	2	1	4	4	2	2	98	
89	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	1	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	93	
90	4	4	1	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	5	5	2	2	4	4	2	5	4	4	1	1	2	4	5	2	4	2	99	
91	4	4	2	2	2	2	1	4	2	2	1	4	1	2	1	2	2	5	4	5	5	2	4	1	5	5	2	1	2	4	4	4	4	95	
92	4	5	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	1	2	4	5	2	2	5	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	5	2	1	91	
93	5	2	2	2	1	4	2	4	2	5	4	5	2	2	4	4	2	5	5	4	4	2	4	4	4	2	1	2	2	4	4	5	2	106	
94	4	4	1	2	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2	5	4	5	2	4	5	5	2	5	1	2	4	4	2	2	5	4	4	2	101	
95	4	4	4	1	2	2	5	2	2	2	2	4	4	1	2	2	5	5	2	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	94	
96	4	5	2	4	2	1	2	5	1	5	4	4	2	4	4	4	2	2	2	1	4	2	4	4	5	5	1	4	4	2	4	2	1	102	
97	2	4	2	2	4	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	5	4	4	1	4	1	4	2	4	4	5	4	2	99	
98	4	4	1	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	1	5	2	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	2	91
99	4	2	4	2	1	2	2	4	2	5	2	4	4	2	2	4	5	5	5	5	4	2	5	4	4	2	1	2	2	5	4	2	4	107	
100	5	4	2	2	2	4	5	2	1	2	4	5	2	2	4	4	5	1	4	2	5	4	4	1	2	2	4	2	2	4	2	4	2	100	
101	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	2	4	4	2	5	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	5	4	5	92	
102	4	4	4	2	2	4	4	2	5	1	2	4	1	5	5	2	5	2	4	4	2	5	4	4	2	1	2	4	4	4	4	4	2	104	
103	4	5	2	1	1	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	1	1	4	4	5	4	4	1	2	2	4	4	1	4	4	5	4	101	
104	4	4	1	2	2	4	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	1	5	4	2	2	4	2	2	4	2	5	4	2	2	88		
105	5	4	4	2	2	2	5	4	2	2	2	4	4	1	2	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	1	1	2	2	5	4	1	93	
106	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	4	2	2	2	4	4	2	5	4	4	5	4	4	2	5	2	4	2	4	4	4	4	4	101	
107	4	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	5	4	5	2	2	5	4	2	2	4	4	2	4	2	1	4	2	4	2	97	
108	4	5	4	2	1	2	1	4	2	2	2	4	4	1	4	2	4	4	2	4	5	2	4	2	2	2	1	2	4	5	4	4	2	97	
109	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	1	5	4	1	4	4	4	1	2	1	2	4	4	2	4	2	1	92	

110	5	4	1	1	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	1	5	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	5	4	4	97		
111	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	5	4	1	4	2	5	2	2	4	4	2	4	2	5	2	4	4	2	4	4	4	2	96	
112	4	5	4	2	2	2	1	5	4	2	1	2	2	2	5	5	2	1	4	5	5	4	4	2	4	2	2	4	1	4	4	2	2	100	
113	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	1	2	1	4	4	2	2	1	2	1	4	2	2	5	4	4	2	91	
114	4	4	2	4	1	4	2	2	2	4	2	4	4	1	4	2	2	4	2	5	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	101	
115	4	2	1	2	2	4	2	4	4	2	2	5	2	2	5	5	2	2	4	2	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	4	2	104	
116	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	1	2	4	4	2	2	2	5	2	4	4	2	4	4	5	2	99	
117	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	1	4	4	1	4	4	5	4	1	4	1	4	5	2	4	1	4	4	2	4	103	
118	5	4	1	2	2	1	2	4	2	2	4	4	1	2	1	5	5	2	2	4	4	4	4	4	2	1	4	1	2	5	4	4	2	96	
119	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	4	4	2	83		
120	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	1	5	4	1	2	4	5	4	2	4	1	2	2	4	2	2	4	4	4	4	101	
121	4	4	1	1	1	2	5	4	1	2	4	4	2	2	4	5	2	1	2	4	5	2	4	4	2	2	4	2	4	4	5	2	2	97	
122	4	5	4	2	1	2	1	2	4	2	1	4	2	2	2	2	4	2	4	5	4	2	4	2	5	1	2	4	1	4	4	4	5	97	
123	4	4	4	4	1	2	2	5	2	4	2	4	2	1	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	1	2	2	5	4	4	2	97	
124	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	2	4	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	96	
125	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	5	2	5	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	102	
126	5	4	1	4	1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	1	4	4	2	4	2	2	4	1	2	4	4	5	4	2	88	
127	4	4	1	1	2	2	1	4	1	5	2	4	2	2	1	5	2	2	4	4	5	2	4	1	2	1	4	4	4	5	2	2	5	94	
128	2	4	4	2	4	2	4	1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	1	2	4	4	4	101	
129	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	1	2	2	5	4	1	4	5	2	2	2	2	2	1	5	2	4	4	4	2	96	
130	4	5	4	1	2	2	2	2	4	2	5	2	2	1	4	2	5	4	5	4	4	4	1	2	5	4	2	2	5	5	2	2	102		
131	4	4	4	4	1	1	5	4	2	2	4	4	2	2	2	4	1	4	5	1	5	2	4	4	2	1	2	2	4	4	4	4	2	100	
132	5	4	2	2	2	2	2	1	5	2	4	4	1	4	2	5	5	1	4	4	2	2	2	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	98	
133	4	4	1	1	1	2	2	5	2	2	1	2	1	2	2	4	1	4	4	4	4	1	4	1	2	2	2	4	2	5	5	2	2	85	
134	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	1	5	2	4	2	5	5	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	4	5	94		
135	4	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	4	4	1	4	2	5	2	1	4	5	2	5	2	4	2	2	2	4	4	5	2	103		
136	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	5	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	4	97
137	4	2	1	1	1	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	1	2	2	5	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	5	92	
138	5	5	4	2	1	2	5	2	1	2	1	5	2	1	2	5	5	5	4	4	5	2	4	1	4	1	2	2	2	2	4	4	2	98	
139	2	4	2	2	1	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	96	

140	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2	2	2	4	5	5	4	2	111	
141	4	4	4	1	2	2	2	4	2	2	2	5	2	1	2	5	1	5	2	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	93	
142	4	5	2	2	4	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2	5	2	2	1	4	4	2	2	4	4	5	4	2	2	4	4	2	4	99	
143	4	4	4	2	1	2	4	4	2	2	2	4	2	1	2	5	4	2	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	2	2	5	4	5	2	96
144	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	2	2	1	5	5	2	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	4	2	90	
145	4	4	4	4	2	4	5	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5	5	4	5	2	4	2	2	1	4	4	2	4	2	2	2	105	
146	2	4	4	1	2	2	4	5	1	5	2	4	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	1	4	5	4	2	5	96	
147	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	5	98
148	4	5	2	4	2	1	2	4	2	2	2	4	4	2	1	4	5	2	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	98	
149	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	4	1	1	2	2	4	4	1	4	4	4	4	5	2	2	4	2	2	5	4	2	2	97	
150	5	4	2	1	2	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	4	2	5	1	5	5	1	2	4	4	2	2	2	4	4	4	5	2	92	
151	2	4	1	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	4	1	4	2	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	98	
152	4	4	4	1	1	1	5	4	2	2	2	4	2	1	4	5	5	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	93	
153	4	5	2	2	2	4	2	5	2	4	2	2	2	2	5	2	2	5	2	4	5	2	2	2	4	2	1	2	2	5	2	4	2	95	
154	4	4	1	1	2	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	4	2	2	4	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	97	
155	2	2	4	2	1	1	2	4	4	2	2	4	2	1	2	4	1	4	2	4	4	2	5	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	87	
156	4	4	2	2	1	2	5	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	5	1	5	5	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	1	97	
157	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	5	1	4	4	4	4	4	4	1	2	2	2	4	2	5	4	5	4	101	
158	4	4	4	2	1	2	4	4	2	2	1	5	2	1	2	2	2	2	2	4	4	1	4	2	4	1	5	4	4	4	4	2	4	95	
159	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	5	2	4	5	2	2	2	5	2	4	1	2	4	4	4	2	98	
160	5	2	1	4	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	1	4	2	4	4	1	4	2	4	2	2	5	2	2	2	4	4	4	4	97	
161	4	5	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	1	2	2	2	1	1	5	4	4	4	1	2	4	2	2	4	4	4	2	2	92	
162	1	4	4	2	2	4	5	2	2	4	2	4	2	2	4	4	5	4	2	4	5	2	5	2	2	2	4	2	2	5	4	4	2	104	
163	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	5	1	2	2	5	1	4	4	4	4	2	4	2	2	1	2	2	4	4	5	5	2	97	
164	5	5	4	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	5	5	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	99	
165	4	2	4	2	2	1	2	5	4	4	2	4	2	2	4	2	5	5	2	2	4	1	4	1	2	2	2	5	2	5	4	4	4	100	



166	4	4	1	2	2	2	5	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	1	1	5	2	4	2	2	5	4	2	1	4	4	4	5	96
167	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	5	2	5	2	5	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	5	4	2	98
168	5	4	2	1	2	2	2	4	2	4	1	5	2	1	4	4	5	2	4	4	5	2	4	2	2	1	4	1	2	5	4	4	2	98
169	4	4	1	1	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	4	5	5	1	4	4	2	4	2	2	2	1	4	2	5	5	4	4	95
170	4	5	4	2	1	2	4	4	4	2	2	5	4	2	2	5	2	4	2	5	4	4	2	1	4	2	2	2	4	4	2	5	2	103
171	1	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	4	5	4	4	4	5	2	4	2	5	2	5	2	2	2	4	2	2	4	4	2	1	97
172	2	4	2	5	2	4	2	5	2	2	4	4	2	1	2	4	2	5	2	4	4	2	4	2	2	1	2	4	1	5	4	4	4	99
173	5	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	5	4	2	2	5	2	2	2	5	4	2	4	2	4	2	1	1	4	4	4	4	2	103
174	4	4	1	4	2	4	2	2	2	4	1	5	1	2	4	5	5	5	2	1	5	2	2	1	2	2	2	2	4	5	4	4	5	100
175	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	2	2	2	1	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	98
176	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	5	4	2	5	4	4	2	2	5	4	2	2	2	4	5	2	2	2	4	2	4	5	97
177	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	1	4	2	2	2	5	5	5	5	1	5	2	4	1	2	1	1	2	2	4	2	5	2	93
178	5	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	1	1	4	2	1	1	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	5	4	2	2	92
179	4	5	1	2	2	2	4	4	4	4	2	5	4	2	4	5	4	2	2	5	4	1	4	2	5	4	2	2	4	1	4	1	2	103
180	4	2	4	2	1	1	2	2	2	2	4	2	1	1	2	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	1	4	2	97
181	4	4	2	1	2	4	4	4	4	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	1	4	4	4	1	2	2	2	2	2	5	5	5	4	92
182	4	5	1	2	1	2	4	4	2	4	2	5	4	1	2	4	2	5	2	5	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	1	98
183	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	5	4	1	4	5	2	4	2	4	1	2	2	2	5	4	5	2	96
184	2	4	2	1	2	2	5	4	2	2	2	5	2	2	1	5	4	2	4	1	4	4	4	2	2	2	4	2	2	5	5	4	5	99
185	5	4	1	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	1	2	2	2	5	1	4	2	1	5	4	5	2	2	4	2	4	4	5	2	97
186	4	5	4	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	4	4	2	4	5	5	4	4	4	1	4	2	2	2	1	4	4	2	4	102
187	4	2	2	1	2	4	2	4	4	2	2	5	2	1	1	5	4	4	2	1	5	2	4	2	2	2	4	1	4	5	4	5	2	96
188	4	4	4	2	4	2	2	5	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	1	2	2	5	4	4	2	97
189	4	4	2	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	2	4	5	2	5	2	5	4	4	4	4	2	1	2	2	2	4	4	4	2	101
190	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	1	5	2	4	1	4	4	1	4	1	4	2	4	2	2	4	4	5	1	91
191	4	4	1	1	2	2	2	5	2	4	2	5	4	2	5	4	2	4	5	1	5	4	4	2	2	2	2	2	2	5	4	5	2	102
192	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	2	4	5	5	5	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	5	4	2	2	107
193	4	4	2	1	1	1	2	4	4	4	2	5	2	2	4	5	2	2	2	5	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	96
194	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	1	1	2	2	4	2	4	4	4	5	2	2	5	2	2	2	5	4	5	4	95

195	5	4	1	1	2	1	4	4	4	4	2	5	1	2	4	5	5	5	1	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	2	102
196	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	2	1	5	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	97
197	4	4	2	2	2	1	5	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	1	5	4	2	2	98	
198	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	5	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	5	4	5	4	94	
199	5	4	1	2	2	2	2	4	4	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	4	4	4	4	4	2	2	4	1	4	4	4	5	2	92	
200	4	2	2	1	2	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	5	2	4	2	2	2	2	5	5	2	1	93	
201	4	4	4	1	2	4	2	2	2	2	2	4	4	1	1	5	2	5	2	5	4	2	4	2	2	2	2	4	1	5	4	5	2	97	
202	4	4	2	2	2	2	2	5	4	4	2	5	2	2	2	4	2	4	1	4	5	2	4	2	2	2	4	1	2	4	4	4	4	99	
203	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	5	1	1	2	5	5	2	1	1	4	4	4	2	4	2	2	2	2	5	4	5	2	90	
204	5	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	5	2	4	1	2	4	2	5	2	2	2	4	2	2	4	4	5	2	92	
205	4	5	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	1	1	2	5	4	1	5	4	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	2	90	
206	4	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	4	1	2	4	5	5	2	2	1	5	2	5	2	4	2	4	4	2	5	5	4	2	105	
207	4	4	4	2	2	1	1	4	2	2	2	5	4	1	2	5	5	4	2	4	4	2	4	2	2	5	4	1	4	4	4	5	1	102	
208	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	1	4	5	4	1	4	4	2	4	2	2	4	2	2	1	4	4	5	2	95	
209	5	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	2	4	5	2	5	1	5	5	1	5	2	4	1	4	2	4	5	4	4	2	105	
210	4	4	4	2	1	1	4	4	2	2	2	4	2	1	1	4	5	2	2	1	4	2	4	2	2	5	2	2	2	4	4	4	2	91	
211	4	2	2	2	1	4	5	4	2	4	2	5	4	2	2	5	5	4	1	4	4	2	4	2	2	2	4	1	2	4	2	4	1	98	
212	4	5	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2	5	1	2	5	5	4	4	2	4	2	4	4	2	5	4	5	2	104	
213	4	4	1	2	2	1	2	4	2	2	2	5	4	1	4	4	2	2	2	1	4	2	5	1	2	4	2	2	2	4	4	5	4	92	
214	5	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	1	4	2	5	1	4	4	2	4	2	2	5	4	2	2	4	4	4	2	99	
215	4	2	2	2	2	2	4	5	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	5	2	2	2	4	2	4	1	2	5	5	4	2	99	
216	4	4	4	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	4	5	2	4	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	101	
217	5	4	2	2	2	1	5	4	4	2	2	4	2	2	1	5	2	2	1	1	4	2	4	2	4	5	2	2	2	4	4	4	1	93	
218	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	5	1	2	4	1	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	2	98	
219	4	5	2	1	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	5	4	2	4	5	2	4	4	2	2	4	1	2	5	2	5	2	101	

220	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	4	4	5	2	97
221	5	4	2	2	2	1	2	5	2	2	2	2	4	2	4	5	5	4	1	5	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	2	100
222	4	4	2	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	1	2	2	4	2	1	5	2	4	2	2	4	4	2	1	5	4	4	1	87
223	4	4	4	2	2	1	2	4	4	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	4	4	4	4	2	4	5	1	1	2	4	4	4	4	99
224	5	4	2	2	1	4	1	4	2	2	2	5	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	94
225	5	4	4	2	2	1	4	5	2	4	2	2	2	2	1	5	2	5	1	5	5	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	5	2	100
226	4	4	1	1	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	5	2	2	2	4	4	4	4	1	2	5	2	4	2	4	5	4	4	100
227	5	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	1	4	2	2	2	2	4	2	1	4	5	4	4	1	92
228	4	4	4	2	2	2	5	5	2	4	2	5	1	2	4	4	2	4	1	5	5	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	5	2	106
229	5	2	2	2	4	1	2	4	4	2	2	2	2	2	1	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	5	4	4	2	4	4	4	4	104
230	5	4	4	1	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	5	4	1	5	4	2	4	2	4	1	2	4	2	5	4	4	2	101
231	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	5	2	2	2	4	2	2	2	4	5	1	5	4	2	2	2	1	2	4	4	5	2	100
232	5	5	2	2	2	1	2	4	4	4	2	4	2	2	1	5	2	4	2	2	4	4	5	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	102
233	5	4	1	1	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	1	5	4	2	4	2	4	5	2	2	1	5	4	4	1	96
234	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	1	2	2	5	5	4	1	4	5	1	4	2	2	5	2	2	2	4	5	5	2	101
235	4	4	1	2	2	1	2	4	4	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	4	4	4	5	2	2	2	4	2	4	5	4	4	2	97
236	5	4	4	2	1	2	4	4	2	2	2	5	2	2	4	4	5	4	2	4	4	2	5	2	4	5	1	2	2	5	4	4	4	108
237	5	2	4	1	2	2	5	4	2	2	2	4	1	2	5	5	2	4	2	4	5	1	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	2	96
238	4	4	2	2	2	1	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	4	2	4	2	2	4	4	4	1	5	4	4	2	93
239	4	4	4	1	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	2	4	4	2	5	1	4	4	2	2	2	5	4	4	1	101
240	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	5	2	4	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	2	94
241	5	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	5	4	2	5	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	106
242	4	4	4	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	5	4	1	4	4	2	5	2	4	5	2	2	2	5	4	4	2	100
243	4	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	4	2	2	2	5	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5	2	93
244	4	4	4	2	2	1	2	4	4	4	4	5	2	2	2	5	2	4	1	5	4	2	4	2	2	5	2	2	4	4	4	4	1	103

245	5	4	2	2	2	1	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	1	2	2	4	5	4	4	2	102	
246	4	4	4	2	4	1	2	4	2	4	2	2	2	2	1	5	2	4	2	5	4	2	4	2	2	5	4	2	2	4	5	5	2	101	
247	5	4	1	1	1	1	2	5	2	4	2	2	2	2	4	2	5	4	2	4	5	2	4	2	2	5	2	2	2	5	2	4	2	94	
248	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	5	2	2	2	5	2	4	1	5	4	2	5	2	4	2	2	2	2	5	4	4	2	98	
249	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	5	2	92	
250	4	4	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	5	5	2	4	2	2	5	4	2	2	4	2	4	2	96	
251	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	5	5	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	5	4	4	2	106	
252	5	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	5	2	2	4	5	2	2	1	5	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	5	1	101	
253	4	4	1	2	2	2	2	5	2	4	2	4	1	2	4	2	2	4	2	4	5	2	5	2	2	5	2	2	2	5	2	4	2	95	
254	4	4	4	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	5	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	5	2	4	2	94	
255	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	1	2	5	2	4	2	4	1	4	2	2	4	4	4	2	90	
256	4	4	4	2	2	2	4	5	2	4	4	5	2	2	4	4	2	4	1	5	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	104	
257	5	4	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	1	5	2	4	2	2	5	2	5	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	87	
258	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	5	5	2	1	4	5	2	4	2	2	2	2	4	2	5	4	4	1	94	
259	4	4	4	2	2	4	2	5	4	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2	5	2	2	2	5	4	5	2	105	
260	4	4	2	1	1	2	2	4	2	4	4	2	2	2	1	5	2	4	2	5	5	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	2	94	
261	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	1	2	5	2	5	2	2	1	4	2	2	4	2	4	2	90	
262	5	4	2	1	4	2	5	4	4	4	2	5	2	2	4	5	2	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	103
263	4	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2	2	5	2	4	2	4	5	2	4	2	2	1	2	4	2	5	4	5	2	98	
264	4	4	4	1	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2	1	4	5	4	1	5	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	97	
265	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	5	2	5	2	2	5	2	2	2	4	2	4	1	92	
266	5	4	1	1	1	2	4	4	4	2	2	5	2	2	1	2	2	4	1	4	5	2	4	2	4	2	2	2	2	5	2	4	2	91	

**varianza** 1 0,71 1,4 0,9 0,6 0,9 1,5 0,9 1 1,2 0,7 1 1 0,5 1,7 1,3 2,1 1,8 1,5 1,6 0,3 1,1 1 1 1,2 1,6 1,4 1,1 1 0,8 0,9 1,1 1,5

**ANEXO 5: Matriz de consistencia**

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Ccapacitación en atención al cliente para la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura – 2021</p>	<p>¿De qué manera la aplicación de un plan de capacitación de un cliente permitirá mejorar la satisfacción de los consumidores de la pollería Miriam distrito cura morí Piura _ 2021?</p>	<p>Objetivo general:                      Proponer un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Diagnosticar el nivel de satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021.</p> <p>b. Identificar las causas de la insatisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021.</p> <p>c. Analizar la atención al cliente de la pollería Miriam distrito de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021.</p> <p>d. Diseñar el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la satisfacción de los consumidores de una pollería del distrito de Cura Morí Piura _2021.</p>	<p>La presente investigación es de tipo descriptiva no registra hipótesis porque según el autor Fernández (2015), señalan que las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formulado a manera de proposiciones. Las hipótesis no necesariamente son verdaderas; pueden o no serlo, pueden o no comprobarse con los hechos.</p> <p>Dentro de la investigación científica las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de la relación entre dos o más variables y se apoyan en los conocimientos organizados y sistematizados.</p>	<p>Atención al cliente</p> <p>Satisfacción de los consumidores</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> no experimental y de corte transversal</p> <p><b>Población</b>                      Una MYPE del rubro pollería, en el distrito de Cura Morí,</p> <p><b>Muestra:</b>                      10 trabajadores                      266 clientes</p> <p><b>Instrumento:</b>                      Cuestionario                      Entrevista</p>

**Anexo 6: evidencias**



