



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL
DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS,
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LA POLLERÍA “EL PALACIO
DEL POLLO” EN LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS, 2016.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

**Monja Montalvan Royer
Puerta Rivera Bianca Mercedes**

Asesor:

MBA: Carlos Angulo Corcuera

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel - Perú

2018

DEDICATORIA

No permitirá que tu pie resbale; jamás duerme el que te cuida.

Salmos 121:3.

Dedicamos esta tesis a Dios quien supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerza para seguir adelante, enseñándonos a encarar las adversidades. A nuestros padres quienes nos dieron vida, educación, apoyo y consejos. A nuestros compañeros de estudio, maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca habiéramos podido hacer esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos guiado y acompañado a lo largo de nuestra carrera; a nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado y porque son un excelente ejemplo de vida a seguir.

Gracias a cada uno de los profesores por todo el apoyo brindado, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que nos transmitieron.

INDICE

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I	10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Situación problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Delimitación de la Investigación.....	13
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	13
1.5. Limitaciones de la investigación.....	15
1.6. Objetivos:.....	15
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de investigación.....	17
2.1.1. A nivel internacional.....	17
2.1.2. A nivel nacional.....	19
2.1.3. A nivel local.....	22
2.2. Bases teórico-científicas.....	27
2.2.1. Habilidades directivas.....	27
2.2.1.1. Definición de habilidades directivas.....	27
2.3.1.2. Clasificación de habilidades directivas	27
2.4.1.3. Dimensiones de habilidades directivas.....	28
2.3. Calidad.....	31
2.3.1. Modelo conceptual de calidad de servicio.....	31
2.3.2. Dimensiones de la calidad de servicio.....	32
2.4. Definición de términos básicos.....	33
CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	37

3.1.1. Tipo de investigación.....	37
3.1.2. Diseño de la investigación.....	37
3.2. Población y muestra.....	38
3.2.1. Población.....	38
3.2.2. Muestra.....	38
3.3. Hipótesis.....	39
3.4. Variable de investigación.....	39
3.5. Operacionalización de las variables.....	41
3.6 Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos.....	43
3.6.1. Métodos de investigación.....	43
3.6.2. Técnicas de recolección de datos.....	43
3.6.3. Instrumento de recolección de datos.....	44
3.7. Procedimiento para la recolección de datos.....	44
3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	45
3.9. Principios éticos.....	46
3.10. Criterios de rigor científico.....	46
CAPÍTULO IV:.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
4.1. Conclusiones.....	49
4.2. Recomendaciones.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51
ANEXOS.....	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Proponer un plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo, propositivo la cual permitió describir las características de la calidad de servicio y proponer un plan de capacitación de habilidades directivas, se utilizó la encuesta con su instrumento cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 64 clientes para estudiar la calidad de servicio y una muestra de 30 colaboradores para estudiar las habilidades directivas. Entre los principales resultados se encontraron que Los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo” son la dimensión empatía el 56% de los clientes indica no estar de acuerdo con el grado de cortesía y predisposición que muestra el personal de atención, también la capacidad de respuesta afecta la calidad de servicio, debido a que el 41% de los clientes indica no estar de acuerdo con el tiempo de espera para recibir atención.

Palabras claves: calidad de servicio, habilidades directivas

ABSTRACT

The present research had as general objective To propose a training plan in management skills, to improve the quality of customer service in Pollería "El Palacio del Pollo". The research followed a quantitative, descriptive, and propositive approach that allowed to describe the quality of service characteristics and propose a management skills training plan, the survey was used with its instrument questionnaire which was applied to a sample of 64 clients for Study the quality of service and a sample of 30 collaborators to study management skills. Among the main results were found that the factors that affect the quality of customer service in Pollería "El Pal del Pollo" are the dimension empathy 56% of clients indicate not agree with the degree of courtesy and predisposition that shows The attention staff, also the responsiveness affects the quality of service, because 41% of customers indicate not agreeing with the waiting time to receive care.

Key words: quality of service, managerial skills

INTRODUCCION

La presente tesis sigue la siguiente estructura:

El Capítulo I está comprendido por la situación problemática en el contexto internacional, latinoamericano, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación y limitación de la investigación; así como, la justificación en su dimensión epistemológica, metodológica y ontológica que han sido aspectos relevantes para la elaboración de los objetivos de estudio.

El Capítulo II se presenta los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, la base teórica científica y por último, se presenta la definición de la terminología (marco conceptual).

El Capítulo III se precisa la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual y operacional; la metodología mediante el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra a emplear, los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

En el Capítulo IV se presentan las conclusiones y recomendaciones que la presente investigación buscó contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto empresarial.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Hablar de las habilidades en plural vincula a una tarea y un entorno, se demuestran en la realización de las tareas con regularidad y eficacia, y, sobre todo, se aprenden. Lo anterior implica que en pleno siglo XXI se rompa paradigmas y contradiga las teorías de Peter Drucker y de Einstein. El primero afirmó: “Hay dos tipos de personas: las que nacieron para mandar y a las que les gusta que las manden.”, mientras que Einstein decía: “De dos cosas estoy seguro: de la inmensidad del Universo y de la estupidez humana; del Universo no estoy seguro”. (Madrigal, 2009, pág. 35).

Actualmente la calidad de servicio al cliente es de gran importancia debido al ambiente creciente y competitivo de los negocios. Ya que los consumidores son cada vez más exigentes y muy poco dados al perdón.

Hoy en día los clientes no solo exigen calidad en los productos, precios bajos y tecnología de punta, sino que también es un requisito imprescindible la calidad en el servicio que se les brinda, Ya que esto garantiza el éxito.

En el contexto internacional:

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Reyes, 2016). concluyó que existe relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, ya que estas les permiten a los administradores de cada institución utilizar sus conocimientos, experiencias y sobre todo sus capacidades para organizar, dirigir y motivar al personal, encaminándolos así al logro de las metas establecidas y el mejoramiento de la productividad. Además, en la

investigación se obtuvo que para las empresas investigadas es de suma importancia el desarrollo organizacional ya que los gerentes necesitan hacer diagnósticos sobre la situación real de la empresa y de esta forma conocer los cambios que necesitan realizar.

En un estudio de investigación llevado a cabo por (Aroca, 2014). se concluye que las habilidades estratégicas que aplica el gerente en la empresa no se desarrollan de una manera eficaz, lo cual no permite que el talento humano pueda desempeñarse de una manera eficiente y efectiva en las funciones asignadas por la organización. También recalca que el liderazgo que aplica el gerente en la empresa no permite al personal desarrollar sus capacidades de una manera eficiente y efectiva en la organización por ende su desempeño es deficiente en el desarrollo de sus actividades laborales.

En un análisis de investigación la cual fue llevado a cabo por (López, 2013). concluye que el concepto de las habilidades gerenciales como un mecanismo y técnica a la vez, busca ahondar aquellos contextos administrativos donde el direccionamiento empresarial encuentra su eje, combinando la experiencia con aquellos atributos del ser humano. Así mismo, de esta forma, se crea el concepto de las habilidades gerenciales como un mecanismo y técnica a la vez. Además, las organizaciones modernas han basado su evolución y estabilidad en los procesos administrativos y motivacionales, donde las habilidades para direccionar el rumbo de las mismas son determinantes.

Por esto mismo, la importancia de generar espacios para llevar a cabo procesos de capacitación continua, enfocados en la necesidad de realizar actividades de retroalimentación constante para llegar a una simple. Por lo tanto, realmente es necesario adquirir habilidades gerenciales para asumir cargos de dirección.

En el contexto nacional:

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Castellano, 2013). Llegó a la conclusión que la implementación de mejora del proceso bajo un marco de calidad y de mejora continua en un círculo PHVA se estaría integrando en el proceso la capacidad de evaluar el proceso y establecer mejoras continuas para mantener la satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos del proceso. La propuesta de mejora del proceso de selección utilizando la herramienta SIPOC la cual da un análisis y desarrollo detallado de los procesos. El desarrollo de índices de evaluación de desempeño del proceso, mediante el SIPOC, logrará la medición de cada parte crítica del proceso y en los resultados finales.

En un estudio de investigación llevado a cabo por (Aguilar y Guerrero, 2014). Tuvieron como muestra de la investigación, tanto los docentes como directivos que en total suman 172 encuestados. El tipo de investigación es correlacional-descriptiva. La conclusión fue que los directores deben de contras con las habilidades personales que son aquellas provenientes del conocimiento y competencias en un campo especializado, habilidades interpersonales de buen trato a los subordinados y las habilidades en trabajo en equipo. Los docentes piden que los directores deben de dar una mejor explicación respecto a la funcionalidad de las necesidades de la institución.

En el contexto local:

Según el estudio de investigación realizada por (Díaz y Delgado, 2014). tuvo como objetivo de la investigación diseñar un modelo de competencias gerenciales basado en el enfoque socio-formativo para los directivos de la institución Educativa de Chiclayo que contribuya la mejora de la calidad educativa. Teniendo como muestra a los docentes y directivos de 18 Instituciones Educativas de Educación Básica de

Chiclayo departamento de Lambayeque. El diseño de la investigación es del tipo descriptivo-propositivo (proyectivo). La conclusión a la que llego el investigar fue los directivos de las Instituciones Educativas de Educación Básica evidencian carencias agudas en la competencia del manejo de dirección.

En cuanto el trabajo de investigación llevado a cabo por (Muguerza y Salvador, 2015). Llegó a la conclusión de que las habilidades gerenciales que están presentes en el jefe de Hostal “Inti” es que tiene asertividad y una dirección hacia el cambio lo por que influye de manera positiva en el clima organizacional de la empresa por lo que son aspectos favorables para que la empresa perdure y adaptándose a las oportunidades, por lo que los trabajadores están de acuerdo con el clima organizacional. Las habilidades gerenciales que tiene la jefa de Abarrotes “Blanquita” fueron: optimismo, liderazgo y dirección hacia en cambio lo cual estas cualidades ayudan a que mejore la empresa, los trabajadores están de acuerdo con el clima organizacional de la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un plan de capacitación en habilidades directivas, mejora la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”?

1.3. Delimitación de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Chachapoyas.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Social

En un estudio de investigación llevado a cabo por (Ñaupas &

Mejía, 2013, pág. 132). sostiene que “la justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social”. La presente investigación sirve como un marco metodológico práctico para mejorar la calidad de atención al cliente que presenta la pollería el “Palacio del Pollo” a través de la propuesta de un plan de capacitación en el desarrollo de habilidades directivas.

Teórica

La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. “Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico”. (Ñaupas & Mejía ,2013, pág. 132). Para el desarrollo de la tesis se ha revisado de manera exhaustiva la bibliografía actual, encontrando que las teorías postuladas por los autores (Madrigal, 2009). y (Wright y Davis, 2003). permitirán estudiar las variables habilidades directivas y calidad de servicio respectivamente, por lo tanto, esta investigación servirá como modelo para futuras investigaciones que traten sobre el tema.

Metodológica

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Ñaupas & Mejía, 2013). Establece que la justificación metodológica se da cuando se indica que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test, pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares. La

investigación siguió un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva, propositiva de diseño no experimental, la cual permitió describir el nivel de calidad de servicio de la empresa Pollería “El Palacio del Pollo” y determinar las habilidades directivas que presenta los dirigentes de la empresa, además se propuso un plan de capacitación para el desarrollo de habilidades directivas para mejorar la calidad de servicio en la empresa.

1.5. Limitaciones de la investigación

Se encontraron limitantes relacionadas a la disponibilidad de tiempo y permiso del personal administrativo y clientes de la empresa objeto de estudio para la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

1.6. Objetivos:

Objetivo general:

Proponer un plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”

Objetivos específicos:

Determinar el nivel de calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”

Identificar los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”

Identificar las habilidades directivas que presentan los dirigentes de la Pollería “El Palacio del Pollo”

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. A Nivel Internacional

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (López, 2014). En su investigación titulada: “Servicio y atención al cliente en la comercialización de textiles Unitex de la cabecera departamental de Huehuetenango - Guatemala”. En la Facultad de Ciencias Económicas Empresariales – de la Universidad Rafael Landívar. La investigación es de tipo descriptiva tuvo como objetivo determinar de qué forma se presta el servicio y atención al cliente en la comercializadora de textiles UNITEX. Los instrumentos de recopilación de datos incluyeron cuestionarios y guías de entrevista, que fueron dirigidos a tres tipos de sujetos: clientes reales, empleados y Gerente General de la comercializadora de textiles UNITEX. Se concluyó que no se facilita los recursos necesarios para brindar un excelente servicio, la falta de control en la información otorgada y además que no existe una presentación personal de los colaboradores. Se determinó que la empresa necesita un mejoramiento en el servicio y atención al cliente, quienes no solo buscan un producto, sino también ser atendidos de manera eficiente, por tal razón; se deben implementar acciones que eleven los niveles de satisfacción del cliente y le permitan a la empresa cumplir con sus expectativas.

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Chang, 2014). En su investigación titulada: “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad De Malacatán Guatemala”. En la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales - de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

Determinando que realmente era necesario mejorar el servicio ya que es común escuchar algunas quejas de los ciudadanos, usuarios de los servicios públicos; tales como: Falta de rapidez y orientación en los tramites que realizan, horarios poco accesibles, instalaciones no adecuadas, insuficiente personal en la atención al usuario, trato discriminatorio entre las personas del campo y los vecinos del pueblo, descuido en instalaciones y fachada, entre otros. En base a los resultados obtenidos se propuso realizar un manual para la creación de un Plan estratégico que guie a mejorar el servicio al cliente en los restaurantes de la Cabecera Departamental de Totonicapán, y ayude a obtener la satisfacción en sus consumidores, una mayor rentabilidad y a asegurar su permanencia en el mercado este plan de capacitación no solo involucra a todos los prestadores de servicios sino también a los usuarios, sistemas y recursos necesarios para la prestación de un servicio de calidad.

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Chacom, 2012). En su investigación titulada: "Servicio al cliente en los restaurantes del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Solalá Guatemala". En la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – de la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Tuvo a bien realizar una investigación de tipo descriptiva, en la que se hizo un registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. La cual tiene como objetivo identificar el tipo de servicio que se le ofrece al cliente en dichos restaurantes, conocer la opinión del cliente con respecto a los servicios adquiridos en los restaurantes del municipio de San Pedro la laguna. Para llevar a cabo su investigación utilizó dos boletas; una de opinión dirigida a clientes y la otra dirigida a los colaboradores. Al finalizar, concluyó que existen elementos inadecuados en cuanto a infraestructura la falta de un sistema de

abastecimiento de agua potable para la higiene y limpieza en los servicios sanitarios hace que el servicio al cliente tenga deficiencias; la propuesta consiste en la instalación del tanque plástico elevado con un sistema de purificación de agua por el grado de contaminación que este posee, la higiene y limpieza de los servicios sanitarios a través de una guía, así como el abastecimiento de los insumos y recursos.

2.1.2. A nivel nacional

En un estudio de investigación llevado a cabo por (Zegarra, 2013). En su investigación titulada: “La Influencia de la gestión de calidad de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico muchick tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012 - 2013”. En la Facultad de Ciencias Económicas – de la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo a bien realizar una investigación de tipo no experimental de corte transversal la cual tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico Muchick Tours S.A.C en el distrito de Trujillo, para cual se aplicó encuestas a los turistas y empleados de la empresa. Se concluyó que los puntos críticos de calidad son la falta de motivación del personal ya que el 90% del personal de la empresa se siente desmotivado; además de no ser capacitados ni entrenados periódicamente en calidad de servicio; el guía es la pieza fundamental del servicio turístico sin embargo la empresa no tiene un guía de planta contratado de manera permanente. Otro punto crítico de calidad en el servicio es que se cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, sin embargo, no se hace un registro formal y seguimiento posterior de ellas. La propuesta consiste en implementar un plan de calidad para alcanzar sus objetivos a largo plazo, implementar programas motivacionales y de incentivos para el personal para elevar el grado de satisfacción para la organización, implementar una cultura de confianza y comunicación

interna para motivar al personal y lograr el compromiso de los colaboradores, estimular el crecimiento personal y capacitar con talleres de calidad de servicio.

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Huamán, 2014). En su investigación titulada: “Percepción de la calidad de atención en el servicio de atención en el servicio de emergencia del hospital general José Soto Cadenillas Chota Setiembre 2014”. En la Facultad de Ciencias de La Salud – de la Universidad Nacional de Cajamarca. Es de tipo descriptivo y transversal por que lleva al investigador a presentar los hechos y eventos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren; tuvo como población muestral a 24 trabajadores que laboran en el servicio y 81 pacientes que permanecieron en observación. La investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia en el hospital general I José Soto Cadenillas- Chota. Se concluyó que el 75% de los trabajadores tienen una percepción global que la calidad de atención es regular y que solo el 21% tiene una buena percepción, en el mismo sentido lo hacen los pacientes el 67% perciben una calidad de atención regular y el 32% perciben buena calidad de atención. En la dimensión estructura, el 79% de los trabajadores tiene una percepción regular y un 17% es buena y en referencia a los pacientes el 80 % la calidad de atención regular y un 16% la perciben como buena. En la dimensión proceso el 71% de los trabajadores tiene una percepción regular y un 25% presentan una percepción buena y con respecto a los pacientes, el 63% de la población en estudio tiene una percepción regular y el 35% tiene una buena percepción. La propuesta consiste en realizar capacitación constante al personal y jefaturas sobre la calidad de atención con énfasis en temas: gestión de los servicios de salud, elaboración de protocolos de atención, auditorías en historia clínica, comunicación asertiva, con el fin de mejorar

la percepción de la calidad de atención al usuario interno y externo además de diseñar un programa de mejoramiento continuo sobre calidad de atención en el hospital José Soto Cadenillas teniendo en cuenta el modelo de calidad en salud y así mejorar el grado de percepción que tienen los usuarios internos y externos.

Según el estudio de investigación llevado a cabo por (Jara, 2014). En su investigación titulada: “Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre cuenca S.A.C. Trujillo – La Libertad, Año 2014”. En la Facultad de Ciencias Empresariales – de la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo. Tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los clientes con las estrategias de calidad en los servicios establecido en la empresa curtidora Cuenca S.A.C de Trujillo. El problema de investigación se refiere a la interrogante Cómo las estrategias de calidad en los servicios mejorarán el nivel de satisfacción de los clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C. Trujillo – La Libertad, año 2014 Siendo la hipótesis: Las estrategias de calidad en los servicios mejoran el nivel de satisfacción de los clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C Trujillo - La Libertad año 2014. La población del estudio está conformada por 369 clientes de la curtiembre Cuenca siendo ajustada a la población 100, obtenemos como resultado 79 clientes quienes han sido encuestados aleatoriamente. se llegó a conocer que la satisfacción de los clientes fue baja debido a la falta de interés que muestra la empresa hacia los clientes, a través del servicio e indiferencia por lo que fue necesario el uso de estrategias para mejorar la problemática, El sistema de mantenimiento de las máquinas no es permanente lo cual genera lentitud y mala elaboración en el proceso lo que nos lleva que debido a ello se mantiene baja calidad en los servicios e insatisfacción de los clientes, el 20% de los clientes calificaron que el mantenimiento de las maquinas es mala. Se llegó a las siguientes

recomendaciones: Capacitar cada dos meses al personal administrativo y operativo sobre atención y servicio al cliente ya que es una herramienta privilegiada que permite progresar, desarrollándose a ser mejores competidores. Realizar de manera permanente reuniones, asesoramientos y evaluaciones a todos los empleados de la organización; Se recomendó aplicar el uso de estrategias tales como responder rápidamente las solicitudes de información, responder rápidamente las quejas de sus clientes; Se recomienda renovaciones de máquinas modernas (por ejemplo la plancha que es donde se da el grabado del cuero) para mejorar la producción y los gastos sean menores, en cuanto al mantenimiento de estas se debe diseñar un plan en el que se pueda tener control permanente y así lograr calidad y satisfacción positiva a los clientes. Se concluye que la elaboración y/o propuestas de estrategias han dado cambios totalmente favorables a la compañía y a los clientes, logrando mejor motivación, desempeño y satisfacción tanto en los trabajadores como en los clientes.

2.1.3. A nivel local

En un estudio de investigación llevado a cabo por (Peña, 2015). En su investigación titulada: “Evaluación de la calidad del servicio que ofrece La Empresa Comercial RC a sus clientes – Sucursal Chiclayo”. En la facultad de ciencias empresariales - de La Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Es de tipo descriptivo, tuvo como objetivo determinar el estado de las características del servicio que se brinda para mejorar este en la empresa Comercial RC ubicada en la Av. Grau Nro. 698 – P.J. San Nicolás – Chiclayo en relación con el desempeño del negocio. El propósito del estudio fue identificar las brechas existentes entre las percepciones y expectativas de las dimensiones de calidad. Se evaluó el nivel de servicio que se está brindando en la empresa y se destacó qué tiene mayor impacto en la

satisfacción y lealtad. Se analizó datos de una muestra de 218 clientes finales que fue recabada mediante encuestas. Los clientes fueron seleccionados de forma aleatoria. El método que se utilizó fue el SERVQUAL, que se basa en la medición de veintidós atributos de calidad en el servicio. Los resultados obtenidos demostraron que existe un bajo nivel en la calidad de servicio. Se llegó a la conclusión que resulta adecuado contar con un buzón de sugerencias para ir mejorando las dimensiones vistas en el trabajo de investigación, Debe prestarse mayor preocupación por la primera reacción o impresión que tendrá el cliente al ingresar a la empresa; por ello habría que hacer mejoras para que la imagen ofrecida al cliente sea más atractiva o llamativa realizar los cambios necesarios y organizarse para cubrir las carencias que tiene actualmente la empresa en cuanto a reparto y despacho de materiales pesados. También debe tomarse en cuenta que, si al ingresar el cliente observa a los empleados correctamente uniformados, se logrará identificar rápidamente la marca (empresa) por la que está tomando preferencia, La empresa tiene que estar siempre atenta a que nuevos materiales ingresan para que el cliente encuentre variedad y pueda establecer su elección de manera deseada y no limitándose a lo que haya en stock. Tener conciencia acerca de la importancia de brindar un servicio de calidad mediante la medición cuantitativa de los niveles de calidad que percibe el cliente de los cuales se identifican los aspectos positivos y negativos del servicio, atender las sugerencias de los clientes de localidades lejanas para hacerles saber que están siendo escuchados; repetir este proceso constantemente, aspirando siempre a un mejor resultado, que es brindar un excelente servicio. Brindar programas de Capacitación orientados tanto al cliente, como al personal en todas sus áreas, tratando que estos últimos establezcan situaciones y acciones de empatía con el cliente y sus requerimientos más elementales. Los clientes requieren que sus inquietudes y consultas

sean resueltas de manera correcta e inmediata si bien es cierto que para lograrlo es necesario que el personal tenga los conocimientos necesarios para resolver las consultas de manera adecuada, la única forma de lograrlo es a través de una capacitación que permita conocer las características, usos y ventajas de los repuestos y demás accesorios como son los tubos, perfiles y planchas entre otros productos que se ofrecen en la empresa.

En un trabajo de investigación llevado a cabo por (Martínez, 2014). En su investigación titulada: “Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de Microfinanzas”. En La Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo – Chiclayo. Tiene como finalidad evaluar la calidad de atención al cliente, para una entidad de microfinanzas y sus respectivas agencias ubicadas en la ciudad de Chiclayo. La investigación se realizó mediante el método de cliente oculto. Para ello se hicieron 51 entrevistas bajo este sistema, simulando el proceso de atención como si se tratara de un cliente real. También se aplicaron 100 encuestas fuera de agencia para medir las percepciones de los clientes entorno a la calidad de atención en cada agencia. Los resultados indican que las mejores agencias de la entidad de Microfinanzas, son Real Plaza y Balta en la atención en créditos. Mientras que para la atención en operaciones, las mejores fueron Real Plaza y Balta Principal. Sin embargo, hay mucho que mejorar en Moshoqueque las agencias con menor calificación y también hay aspectos por mejorar. Principalmente en materia de calidad de atención y el manejo de información sobre productos, así como la proactividad en generar nuevos clientes o nuevas formas de servicio. Moshoqueque es la agencia con los resultados más bajos, no sólo en materia de operaciones sino también en créditos, resultado corroborado con las encuestas realizadas, aquí se considera

que los funcionarios probablemente no perciban el problema, debido a que los clientes son poco exigentes. Se concluyó realizar programas de servicio al cliente mediante una capacitación de tipo vivencial que permita internalizar las cualidades de un buen servicio al cliente formulando así un protocolo detallado de atención al cliente, tener políticas claras en cuanto a ofrecer productos o servicios al cliente en los puntos de contacto es decir definir si el personal de operaciones debe limitarse a las transacciones o puede ser un canal de atención más agresivo y poder colocar productos con metas bajas, otro punto importante es tener claro las funciones directivas y establecer claramente que operaciones pueden realizar libremente los operadores en ventanilla para no tener que realizar consultas a jefaturas o simplemente negarse a atender colas con ticket de atención en todas las agencias, para normar el acceso al público, otro punto es que el personal debe tener una identificación de fácil lectura y ubicación, se sugiere que la identificación esté como una placa sobre el punto de atención (encima de la mesa o en el número de ventanilla) o a una altura apropiada. En cuanto el personal también debe realizar evaluaciones periódicas sobre conocimientos de los procesos y productos ya que se debe capacitar no solo en técnicas financieras sino en las bondades de los productos y los tipos de clientes, por otro lado debe haber un área de dirección y orientación al cliente para que este puede realizar los procesos anteriores y otras consultas rápidas.

Según un estudio de investigación llevado a cabo por (Quispe, 2015). En su investigación titulada: “La calidad del servicio de catering, en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, 2014”. En la Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. El tipo de estudio es no experimental, transversal y descriptivo, el diseño de la investigación es cuantitativo. Los datos

fueron procesados mediante el programa “Excel 2010”, donde se usaron algunas tablas y gráficos estadísticos, los cuales sirvieron para evidenciar y verificar correctamente los resultados, consecutivamente el análisis y su respectiva interpretación. La muestra fue de 384 personas del distrito de Chiclayo. La investigación tuvo como objetivo conocer la calidad del servicio de catering en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, durante el año 2014, para saber si se ofreció un buen servicio a los clientes, no obstante, con esta investigación también se identificó a las empresas de Catering solicitadas las cuales son B&D Tortas y Buffets (B&D), Manos Morenas Catering & Buffet (Manos Morenas), ABC, Cecilia Paz Producciones (CP), A&J Eventos y Catering (A&J) y Yuly’s Catering (Yuly’s). En la cual se manifestó que la calidad de los servicios, de las seis empresas de Catering mencionadas, es regular, debido a la falta de conocimiento acerca del servicio; es por ello que no se sabe lo que el cliente espera por el desconocimiento del mercado al que se dirigen, las empresas de Catering no capacitan a su personal ya que son contratados eventualmente, y los colaboradores realizan sus tareas de acuerdo a lo que ellos creen conveniente, Los problemas que se presentan en este tipo de negocio, es la impuntualidad y que el personal no sabe brindar respuestas adecuadas a los comensales. Las propuestas de solución serian. Proponer a los empresarios que están en este rubro de Catering, mejorar sus servicios, y conozcan más sobre esta actividad realizando un estudio de mercado, para conocer más a su segmento, cumplir con las promesas en el servicio de Catering para que los clientes estén satisfechos y sobretodo estar atentos a las nuevas tendencias que se presentan en el rubro de Catering, otro punto importante sería capacitar al personal para que estos tengan claro cuáles son sus funciones en la empresa.

2.2. Bases teórico-científicas

2.2.1. Habilidades directivas

2.2.1.1. Definición de habilidades directivas

Según su investigación (Madrigal, 2009, pág. 8) señala que la habilidad remite a la capacidad, gracia y destreza de llevar a cabo alguna acción; es definida como la capacidad del individuo adquirida mediante un aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza y con la utilización mínima de los recursos, es decir tiempo, economía y seguridad. “Las habilidades son competencias que determinan el grado de éxito o eficacia del gerente en el cargo y de la organización”.

2.3.1.2. Clasificación de habilidades directivas

Para (Madrigal, 2009) en su investigación resalta que existen diferentes clasificaciones de habilidades. Para que el directivo de cualquier empresa y organización logre un mejor desempeño se requiere entender, desarrollar y aplicar habilidades interpersonales, sociales y de liderazgo. No obstante, las otras habilidades que se presentan son complementarias, lo cual llevará al directivo a contar con el perfil ideal para su desempeño.

A continuación, en la Tabla 1 se detallan los principales tipos de habilidades directivas:

Tabla 1

Tipos de habilidades directivas

Habilidades	Alcances
Técnicas	Desarrollar tareas específicas.

Fuente: Madrigal (2009)

Interpersonales	Se refiere a la habilidad para trabajar en grupo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación para resolver las necesidades de otros e incluso, para obtener objetivos comunes.
Sociales	Acciones de uno con los demás y los demás con uno. Es donde se da el intercambio y la convivencia humana.
Académicas	Capacidad y habilidad para hacer análisis, comparación, contratación, evaluación, juicio o crítica.
De innovación	Invención, descubrimiento, suposición, formulación de hipótesis y teorización
Prácticas	Aplicación, empleo e implementación (hábito)
Físicas	Auto eficiencia, flexibilidad, salud.
De pensamiento	Aprender a pensar y generar conocimiento
Directivas	Saber dirigir, coordinar equipos de trabajo.
De liderazgo	Guiar, impulsar, motivar al equipo hacia un bien común.
Empresariales	Emprender una nueva idea, proyecto, empresa o negocio.

2.4.1.3 Dimensiones de habilidades directivas

Gestión del tiempo

Según lo citado por (Vásquez, 2006, pág. 115). resalta que “el tiempo es eficaz para el ejercicio de la función directiva, puesto que a través de ella se facilita que otras tareas de un directivo se efectúen con éxito. Por ello el proceso de toma de decisiones puede verse perjudicado por una ineficaz gestión del tiempo, con todos los riesgos que conlleva para la empresa el cumplimiento de un plan estratégico”.

Gestión del cambio

Según lo citado por (Vásquez, 2006, pág. 117). afirma que “el cambio no solo es un proceso la cual demanda una adaptación constante, más aún es una preparación para afrontar las situaciones futuras, en ese sentido la gestión del cambio es un elemento importante de asimilar y utilizar la información como herramienta de adaptación hacia cambios de diversa índole; la gestión del cambio puede evaluar a través el análisis de dos escenarios: el ámbito empresarial y el social”.

Equipo de trabajo

Según lo citado por (Blanco y Lobato, pág. 91).” El equipo de trabajo es un conjunto de personas que, bajo la coordinación de uno o más individuo, desarrollan una actividad laboral conduciendo sus esfuerzos hacia el logro de un objetivo común”

Negociación

Según lo citado por (Vásquez, 2006, pág. 119). señala que éste “es un proceso continuo de relaciones e intercambios que presupone la existencia de una relación previa y de un deseo común de seguir manteniendo dicha relación en el futuro. Además, se puede afirmar que la negociación es una forma de resolver los conflictos en la que los protagonistas desean mantener la relación de intercambio bajo nuevas bases o condiciones aceptadas, aún no establecidas cuando inicia la negociación”.

Comunicación

Según lo citado por (Hernández y Rodríguez pág. 121). señalan que “la comunicación es un proceso de enviar un mensaje a un receptor

a través de canales seleccionados y recibir retroalimentación para asegurar el mutuo entendimiento”

Liderazgo

Según afirma (Federico, 2013). “un líder debe ser práctico y realista, pero a la vez hablar el lenguaje de los visionarios y los idealistas”. Este autor, quiere decir que todo líder es visionario y está orientado a estimular a sus seguidores para que logren sus objetivos tanto personales como de la institución.

La creatividad

Según (Bernal, 2009, pág. 80). señala que “la creatividad es una habilidad imprescindible para crecer, vivir, relacionarse y desempeñar diversas actividades en la familia, el trabajo, la escuela, los amigos y la comunidad. Permite la autorrealización, una cualidad que se encuentra dentro del ser humano, y lo único que debe hacer es rescatarla. Además, como podemos observar, la creatividad existe en las personas, y algunas de ellas hacen contribuciones únicas y excepcionales a la sociedad; es decir, algunas poseen una creatividad ordinaria y otras, excepcional”.

Motivación

Según su investigación (Vásquez, 2006, pág. 140). señala que “un buen líder ha de conocer en profundidad a sus colaboradores, así como las necesidades del grupo que han desarrollado. Paralelamente, en cuanto al trabajo los colaboradores se sentirán motivados y afrontaran con entusiasmo su jornada laboral, teniendo en cuenta: tiene un trabajo atractivo en el sector, justa retribución y obtenidos alcanzables”.

2.3. Calidad

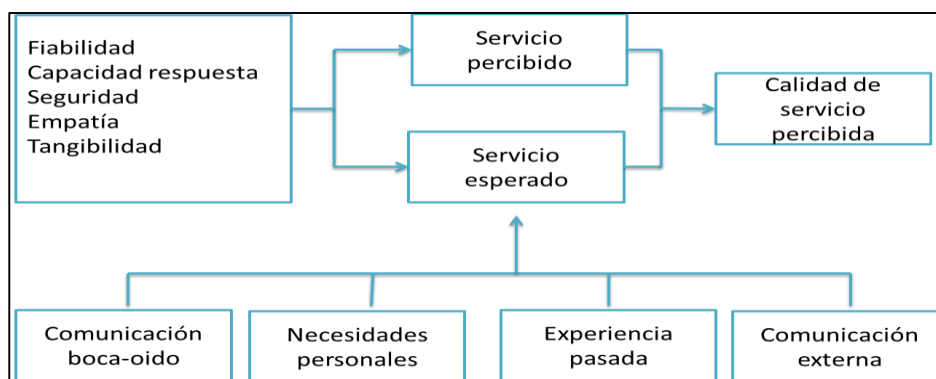
Según (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1988, citado por Setó, D. 2004, pág. 16). “La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido”.

2.3.1. Modelo conceptual de calidad de servicio

Para (Setó, 2004, pág. 19). En su investigación conceptualiza la calidad de servicio basándose también en el paradigma de la disconformidad. La cual define la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido. En la conceptualización la calidad planteada por Parasuraman, Zeithaml y Berry menciona que los clientes comparan expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio; “La tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Comparan lo que ellos esperaban recibir en relación a los elementos tangibles del servicio con la que realmente han recibido”.

Figura 1

Modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry



Fuente: Zeithmal, Berry y Parasuraman

2.3.2. Dimensiones de la calidad de servicio

En su investigación (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985), proponen las siguientes dimensiones:

Fiabilidad

Según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, pág. 88). Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. “Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento”.

Seguridad

Para (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, pág. 88). Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. “Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción”.

Capacidad de respuesta

Para (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, pág. 88). Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como “lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo”.

Empatía

Para (Payeras, 2009, pág. 54). la “empatía el acto por el cual es capaz de salir de si mismo para entender al otro, sin que por ello tenga que sentir o compartir las mismas emociones. Se trata de tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Es un acto delicado y difícil, que implica ser capaz de comprender, teniendo el suficiente control sobre uno mismo que nos permita no contaminarnos con las emociones del otro”.

Intangibilidad

Según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, pág. 88). “A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre”.

2.4. Definición de términos básicos

Capacitación. “Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándoles para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización”. (Chiavenato, 2009, pág. 178).

Capital humano. “El patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito”. (Chiavenato, 2009, pág. 179).

Clima. “Los investigadores del clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos

consideraban que el progreso consistía en mejoras incrementales dentro del contexto de este enfoque básico”. (Castillo, 2006, pág. 134).

Clima organizacional. “El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia o participación”. (Castillo, 2006, pág. 135).

Desempeño laboral. “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato, 2000, pág. 359).

Eficiencia. “Es la relación existente entre los resultados que obtenemos y el nivel de inversión para obtenerlos”. (Gan, 2007, pág. 167).

Formación del personal. “Formación específica dirigida al personal de plantilla de una empresa a cargo de la misma”. (Chiavenato, 2006, pág. 345).

Liderazgo. (Chiavenato, 2011, pág. 89). “El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada una de sus áreas. Es esencial en todas las funciones de la administración, porque el administrador debe conocer la motivación humana y saber conducir a las personas”

Motivación. “Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e

inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente”. (Chiavenato, 2006, pág. 178).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptiva, como lo determinan. (Burns & Grove, 2004) quienes manifiestan que es de tipo descriptiva dado que se describen los datos y características de la población o fenómeno del estudio, puesto que los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis, para dar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, tareas, objetivos, procesos y personas, además no se limita recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables de la investigación.

También la investigación fue propositiva, porque se elaboró un plan de capacitación en habilidades directivas para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”

3.1.2. Diseño de la Investigación

El diseño de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pág. 378). Propone que “Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

Se utilizó el siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra de sujetos participantes en la investigación

O: Observación de la muestra observada

P: Propuesta de la investigación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

(Ñaupas, Mejía y Novoa, 2013, pág. 201). expresan “la población es el conjunto de individuos o personas que son motivo de investigación”.

Para estudiar la variable independiente habilidades directivas, se utilizó como población al personal de administrativos de las diferentes sucursales de la Pollería “El Palacio del Pollo”, que en total suman 30 colaboradores.

Para estudiar la variable dependiente calidad de servicio, se utilizó como población al total de trabajadores que acudieron a consumir productos en la empresa durante el año 2016, los cuales asciende a un total de 5,343 clientes.

3.2.2. Muestra

(Ñaupas, Mejía y Novoa, 2013, pág. 202). expresa que es el “Subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo”.

Para hallar la muestra se utilizará el muestro probabilístico de tipo de aleatorio simple

N	Población	$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$	5343
Z	Nivel de confianza		1.645

E	Error 10%	0.1
P	Probabilidad de éxito	0.6
Q	Probabilidad de fracaso	0.4
N	Muestra	64

3.3. Hipótesis

H0. Si no se aplica un diseño de un plan de capacitación no permitirá el desarrollo de habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la pollería “el palacio del pollo” en la ciudad de Chachapoyas, 2016.

H1. Si se aplica un diseño de un plan de capacitación entonces si permitirá el desarrollo de habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la pollería “el palacio del pollo” en la ciudad de Chachapoyas, 2016.

3.4. Variable de investigación: Variable independiente: Habilidades directivas

(Madrigal, 2009, pág. 2). por su parte, define las habilidades directivas o gerenciales como el saber que hacen los directivos y que deben hacer, que necesitan para hacerlo y lograr resultados adecuados. Es el arte de dirigir o liderar teniendo conocimientos técnicos del área que se pretende conducir y como debe saber hacerlo. Singularmente afirma también que todo directivo realiza y desarrolla habilidades directivas que implican integrar tres cursos de la empresa u organización, tal cual es el recurso técnico, humano y material; dichas habilidades se deben potencializar hacia un objetivo común. Por ello, administrar es alcanzar un objetivo mediante el esfuerzo humano coordinado, “una técnica por medio de la cual los propósitos y objetivos de un grupo humano son determinados, clasificados y efectuados”.

Variable dependiente: Calidad de servicio

(Wright y Davis, 2003, pág. 89). “la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

3.5. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICION	INSTRUMENTOS	ITEMS
HABILIDADES DIRECTIVAS	(Madrigal, 2009, pág. 2) Por su parte, define las habilidades directivas o gerenciales como el saber que hacen los directivos y que deben hacer, que necesitan para hacerlo y lograr resultados adecuados. Es el arte de dirigir o liderar teniendo conocimientos técnicos del área que se pretende conducir y como debe saber hacerlo.	Gestión del tiempo	1. Delegar	NOMINAL	CUESTIONARIO	1,2,3
			2. Planificar			
			3. Programar			
		Gestión del cambio	4. Ámbito empresarial	NOMINAL	CUESTIONARIO	4,5
			5. Ámbito social			
		Toma de decisiones y resolución de problema	1. Acción	NOMINAL	CUESTIONARIO	6,7
			2. Responsabilidad			
		Trabajo en equipo	1. Cooperación	NOMINAL	CUESTIONARIO	8,9
			2. Competencia			
		Negociación	1. Marco de negociación	NOMINAL	CUESTIONARIO	10,11
			2. Las personas			
		Comunicación	1. Intrapersonal	NOMINAL	CUESTIONARIO	12,13,14
2. Grupal						
3. Organizacional						
Liderazgo	1. Comportamiento	NOMINAL	CUESTIONARIO	15		
Creatividad	1. Habilidad	NOMINAL	CUESTIONARIO	17,18		
	2. Cualidad					
Motivación	1. Necesidad	NOMINAL	CUESTIONARIO	19,20		
	2. Acción					
	3. Comportamiento					

Fuente: elaboración propia

Tabla 3*Operacionalización de la variable dependiente*

VARIABLE DEPENDIENTE	DESCRIPCION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICION	TÉCNICA / O INSTRUMENTO	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	(Wright y Davis, 2003, pág. 89) “la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.	Elementos Tangibles	1. Nivel de limpieza	NOMINAL	CUESTIONARIO	1,2
			2. Nivel de comodidad			
		Empatía	1. Distribución de ambientes	NOMINAL	CUESTIONARIO	3,4,5
			2. Cortesía del empleado			
			3. Orientación al cliente			
		Seguridad	1. Nivel de seguridad de instalaciones	NOMINAL	CUESTIONARIO	6,7
			2. Nivel de seguridad en las transacciones comerciales			
		Fiabilidad	1. Nivel cumplimiento de la publicidad	NOMINAL	CUESTIONARIO	8
Capacidad de respuesta	1. Tiempo de espera	NOMINAL	CUESTIONARIO	9,10		
	2. Capacidad de respuesta					

Fuente: elaboración propia

3.6. Métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Métodos de investigación

En esta investigación utilizaremos el método inductivo. Según (Bernal, 2010, pág. 138). afirma que el método inductivo, es el método “que permitirá obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares, es decir se tiene que partir de un problema el cual nos permitirá llegar a conclusiones en dicha investigación”.

3.6.2. Técnicas de recolección de datos

En relación a las técnicas de recolección de datos, en el presente estudio haremos uso de la técnica de investigación de campo, denominada encuesta.

Según (Del Cid et al, 2007, pág. 85). Indican que “la encuesta constituye la aplicación de un procedimiento estandarizado que permite recabar información de forma oral o escrita sobre una muestra amplia de sujetos; enfocándose típicamente en información sobre la conducta, valores, actitudes, y circunstancias sociales de los individuos, incluyéndose también información más allá del individuo, es decir sobre sus relaciones o actividades con otra persona”.

En relación al uso del instrumento de recolección de datos, en el presente estudio haremos uso del instrumento denominado cuestionario; cuya característica principal es el uso de ítems o preguntas.

Según (Del Cid et al, 2007, pág. 109). “Las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogante, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ella se recoge la información”.

En relación al tipo de escala de medición utilizado; en la presente investigación haremos uso de la escala de Likert.

Para (García, Aguilera & Castillo, 2011, pág. 129). “La escala de Likert es un instrumento para medir actitudes y valores a través del uso de preguntas, donde cada pregunta tiene un valor igual; en el cual los sujetos responden indicando de acuerdo o desacuerdo; generalmente en esta escala se establece cinco rangos de respuesta, pero pueden ser tres, siete o más”.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

Para (Méndez, 2000, pág. 147). Establece, que “Los cuestionarios son documentos estructurados que contiene un conjunto de reactivos, relativo a los indicadores de un variable y las alternativas de una respuesta, además se expresa que a través de la encuesta se obtienen las opiniones de los individuos con relación a los objetivos de la investigación”. El instrumento que se diseñó para esta investigación será en base a la escala de Likert.

El formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta:

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Para la recolección de datos, se hará uso del cuestionario el cual se aplicará a los clientes de la empresa; a través de este instrumento realizaremos una serie de preguntas para diagnosticar la calidad de servicio. El cuestionario será validado por expertos seguido de esto se aplicará la encuesta, posteriormente se hará la codificación de estas, así como también se ingresará a un sistema de procesamiento de datos SPSS para analizar los resultados y establecer conclusiones.

Para el procesamiento estadístico de datos se usará el software SPSS 20.0 para Windows en español y Microsoft Excel. Los datos se presentarán en Tablas y figuras estadísticas, y se realizará un análisis de correlación.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el análisis estadístico e interpretación de resultados, aplicaremos los siguientes pasos:

Codificación de las respuestas: “Codificar las respuestas es asignarles un número, el cual servirá para registrar la información de manera resumida para su posterior análisis. La codificación de respuestas puede hacerse desde el momento en que se diseña el instrumento o luego de ser aplicado”. (Del Cid et al, 2007, pág. 122).

Vaciado de la información: “Consiste en hacer uso de las respuestas codificadas recopiladas, con el fin de construir una base de datos, que pueda tomar la forma de una tabla o matriz. “En esta tabla se observará la frecuencia con que los sujetos seleccionaron una u otra respuestas, y da lugar al cálculo de medidas de tendencia central mediante el uso de estadística descriptiva”. (Del Cid et al, 2007, pág. 122).

Presentación de resultados: “Una vez que los datos han sido vaciados en tablas generales, que serán la base de datos a partir de la cual se generará información, es importante ordenarlos en categorías (las respuestas); para luego proceder a elaborar, ya sea tablas de frecuencia o gráficas de diversos tipos, donde se muestre de manera visual y sintética la información recopilada. El objetivo de agrupar los datos en categorías (de respuestas) es que el investigador detecte

características que ayudarán a explicar el comportamiento de las variables que se están estudiando”. (Del Cid et al, 2007, pág. 124).

Cabe resaltar que para propósitos del presente estudio, haremos uso de los programas Microsoft Excel 2013 e IBM SPSS Statistics 22, para la codificación, procesamiento y presentación de resultados

3.9. Principios éticos

La investigación se realizó teniendo en cuenta todas las garantías del caso, para salvaguardar y respetar de los clientes, que decidieron participar de una manera voluntaria, gratuita y sin presiones al instrumento aplicado

La información que se recogió se mantuvo en confidencialidad y anónima. La cual no se utilizará con ningún otro propósito fuera de los objetivos de esta investigación.

La investigación no presentó riesgo alguno, que atente contra los colaboradores de la empresa.

Toda la investigación fue sometida a una evaluación y aprobación de parte de la gerencia de la empresa

3.10. Criterios de rigor científico

La investigación al tener dos piezas claves, que son el instrumento aplicado y el plan de estrategias de comportamiento organizacional se tuvo que recurrir al juicio de expertos para que los dos aspectos posean confiabilidad, validez y pertinencia.

Los expertos fueron elegidos cuidadosamente, teniendo en cuenta que su especialidad tenga relación con la línea de investigación de este trabajo

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El nivel de calidad de atención al cliente que presenta la Pollería “El Palacio del Pollo”, es alto debido, la gran mayoría de los clientes, casi el 70% se encuentra de acuerdo con la calidad de servicio que ofrece la empresa.

Los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo” son la dimensión empatía el 56% de los clientes indica no estar de acuerdo con el grado de cortesía y predisposición que muestra el personal de atención, también la capacidad de respuesta afecta la calidad de servicio, debido a que el 41% de los clientes indica no estar de acuerdo con el tiempo de espera para recibir atención.

Las habilidades gerenciales que necesitan obtener los dirigentes de la pollería “El Palacio del Pollo” son la gestión del cambio, trabajo en equipo y resolución de conflictos.

4.2. Recomendaciones

Mejorar el nivel de atención al cliente que presenta la Pollería “El Palacio del Pollo” a través de capacitaciones que permitan mejorar las competencias de servicio y orientación al cliente, también se recomienda medir los tiempos de espera de los clientes para recibir atención y su orden de servicio.

Capacitar al personal que mantiene contacto con los clientes en temas de calidad de servicio con el fin de mejorar el grado de cortesía que se ofrece a los clientes, identificar las actividades que generan demora en la atención al cliente con el fin de mejorarlas.

Capacitar al personal administrativo en temas de habilidades gerenciales con el fin de construir las habilidades de gestión del cambio, trabajo en equipo y resolución de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, F. y Guerrero, A. (2014). *Las habilidades directivas y su relación con la satisfacción laboral del personal en los Centros de educación básica alternativa estatales de la jurisdicción de la Ugel N° 04, 2013*. Universidad Cesar Vallejo. Lima- Perú. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/>
- Aroca, M (2014). *Las habilidades directivas y su incidencia en el desarrollo empresarial de la empresa de calzado Gamos*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/>
- Chacom, E. (2012). *Servicio al cliente en los restaurantes del municipio de san pedro la laguna, departamento de Sololá*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chang, J. (2014). *Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Recuperado: <Http://Biblio3.Url.Edu.Gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.Pdf>
- Chiavenato I. (1994). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Díaz, D. y Delgado, M. (2014). *Competencias gerenciales para los directivos de las Instituciones educativas de Chiclayo: una propuesta desde la socioformación*. Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.

- García Sánchez, J., Aguilera Terrats, J. R., & Castillo Rosas, A. (2011). Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. *Odiseo, revista electrónica de pedagogía*. Recuperado de: <http://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.html>
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) Metodología de La Investigación 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Huamán, Q (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general José Soto Cadenillas*. Chota: (Tesis de Postgrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>
- Jara, k. (2014). *Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la curtiembre cuenca s.a.c. Trujillo La Libertad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/717/1/JARAKIARA_ESTRATEGIAS_CALIDAD_CURTIEMBRE.pdf
- López, L. (2013). *Habilidades Gerenciales necesarias para asumir cargos de dirección dentro de una empresa*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad De Ciencias Económicas Especialización Alta Gerencia. Bogotá. Recopilado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/>
- López, C. (2014). *Servicio y Atención al cliente en la comercializadora de textiles - Unitex - de la cabecera departamental de Huehuetenango*. México. (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <Http://Biblio3.Url.Edu.Gt/Tesario/2014/01/01/Lopez-Werlin.Pdf>
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. (1ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Martínez, E. (2014). *Calidad de Atención al Cliente en las Agencias De Chiclayo para una Entidad de Microfinanzas*. Chiclayo. (Tesis de

Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
Recuperado de:
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/430/1/TLMart%
C3%ADnez_Reluz_EmilyCeleste.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/430/1/TLMart%C3%ADnez_Reluz_EmilyCeleste.pdf)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.

Peña, A. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a Sus Clientes – Sucursal Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
Recuperado de:
<http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/401>

Quispe, F. (2015). *La calidad del servicio de catering, en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, 2014*. Chiclayo. Tesis de Licenciatura) Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Recuperado:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/422/1/TL_Quispe_Tocto_FranciscaJeannet.pdf

Reyes Maldonado, K. Y. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. (1° edición). Madrid: ESIC Editorial.

Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa. Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=xl->

Vasquez, R. (2006). *Habilidadez directivas y técnicas de liderazgo.Su aplicación en la gestión de equipos de trabajo*. (1ª ed.). España: Ideas propias editorial

Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. (6ª ed.). México: Pearson educación.

Zegarra, A. (2013). *La Influencia de la gestión de calidad de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente del operador turístico muchick tours S.A.C en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013*. Trujillo. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo recuperado de:<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/473>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA POLLERÍA “EL PALACIO DEL POLLO” EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2016.

PLANIAMIENT O DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿De qué manera la propuesta de un plan de capacitación en habilidades directivas, mejora la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”?	GENERAL	<p>H0. Si no se aplica un diseño de un plan de capacitación no permitira el desarrollo de habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la pollería “el palacio del pollo” en la ciudad de chachapoyas, 2016.</p>	DEPENDIENTE		<p>Para la presente investigación n se ha determinado como muestra a un total de 64 clientes de la Polleria el palacio del pollo.</p>	<p>El diseño de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pág. 378). Propone que “Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.</p>	<p>Observación, Cuestionario, Recolección de dato</p>
	Elementos Tangibles		1. Nivel de limpieza				
			2. Nivel de comodidad				
	Empatía		1. Distribución de ambientes				
			2. Cortesía del empleado				
			3. Orientación al cliente				
	Seguridad		1. Nivel de seguridad de instalaciones				
			2. Nivel de seguridad en las transacciones comerciales				
	Fiabilidad		1. Nivel cumplimiento de la publicidad				
	Capacidad de respuesta		1. Tiempo de espera				
2. Capacidad de respuesta							

	ESPECIFICOS		INDEPENDIENTE				
	<p>1. Determinar el nivel de calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”</p> <p>2. Identificar los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería “El Palacio del Pollo”</p> <p>3. Identificar las habilidades directivas que presentan los dirigentes de la Pollería “El Palacio del Pollo”</p>	<p>H1. si se aplica un diseño de un plan de capacitación entonces si permitira el desarrollo de habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la pollería “el palacio del pollo” en la ciudad de chachapoyas, 2016.</p>	<p>Gestión del tiempo</p> <p>Gestión del cambio</p> <p>Toma de decisiones y resolución de problema</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Negociación</p> <p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Creatividad</p> <p>Motivación</p>	<p>1. Delegar</p> <p>2. Planificar</p> <p>3.Programar</p> <p>1. Ámbito empresarial</p> <p>1. Ámbito social</p> <p>1. Acción</p> <p>2.Responsabilidad</p> <p>1. Cooperación</p> <p>2. Competencia</p> <p>1. Marco de negociación</p> <p>2. Las personas</p> <p>1. Intrapersonal</p> <p>2. Grupal</p> <p>1. Comportamiento</p> <p>1.Habilidad</p> <p>2.Cualidad</p> <p>1. Necesidad</p> <p>2. Acción</p> <p>3.Comportamiento</p>		<p>Se utilizó el siguiente esquema:</p> <p>M → O → P</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra de sujetos participantes en la investigación.</p> <p>O: Observación de la muestra observada.</p> <p>P: Propuesta de la investigación</p>	<p> </p> <p> </p>

ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA POLLERÍA EL PALACIO DEL POLLO CHACHAPOYAS – 2016

FECHA: _____ **EDAD:** _____ **SEXO:** _____

Estimado cliente: solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, cuyos resultados aportaran en el mejoramiento de la calidad de servicio que la pollería les brinda.

Marque con una **“X”** la respuesta según crea conveniente teniendo en cuenta las cinco alternativas las cuales son:

(TA) Totalmente de acuerdo = **(A)** De acuerdo = **(I)** Indiferente = **(D)** En desacuerdo = **(TD)** Total mente en desacuerdo

N°	CUESTIONARIO	TA	A	I	D	TD
1	¿Usted considera que las instalaciones de la pollería se encuentran limpias y ordenadas?					
2	¿Usted considera que el mobiliario de la pollería ofrece comodidad y permite una estadía agradable?					
3	¿La distribución de ambientes de la pollería permite una circulación fácil a los clientes?					
4	¿Usted percibe que el personal de la pollería trata con cortesía a los clientes?					
5	¿Usted considera que los empleados de la pollería se encuentran atentos a los requerimientos de los clientes?					
6	¿Usted considera que las instalaciones de la pollería cuentan con medidas de seguridad en caso de siniestros?					
7	¿Usted como cliente considera que realizar transacciones comerciales en la pollería es seguro y rápido?					
8	¿Usted como cliente considera que la pollería cumple con la publicidad ofrecida?					
9	¿Usted considera que el tiempo de espera para ser atendido en la pollería es el adecuado?					
10	¿Usted como cliente se siente satisfecho, con el servicio rápido y eficiente?					

Gracias por su tiempo

ENCUESTA DE HABILIDADES DIRECTIVAS EN LA POLLERIA EL PALACIO DEL POLLO CHACHAPOYAS – 2016

FECHA: _____ **EDAD:** _____ **SEXO:** _____

Estimado colaborador: solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, cuyos resultados aportaran en el mejoramiento en habilidades directivas de la pollería.

Marque con una **“X”** la respuesta según crea conveniente teniendo en cuenta las cinco alternativas las cuales son:

(TA) Totalmente de acuerdo = **(A)** De acuerdo = **(I)** Indiferente = **(D)** En desacuerdo
(TD) Total mente en desacuerdo.

Nº	CUESTIONARIO	TA	A	I	D	TD
1	¿Con relación a las tareas que usted delega, considera que se cumplen con normalidad?					
2	¿Usted considera que los objetivos se cumplen de acuerdo a la planificación establecida?					
3	¿Usted considera que el tiempo que programa a las actividades es el adecuado?					
4	¿Usted considera que la gestión de la empresa cuenta con planes de contingencias para afrontar situaciones futuras de mercado?					
5	¿Usted considera que la gestión de la empresa rastrea los principales cambios sociales de la región?					
6	¿Usted cree que la toma de decisiones permite tomar cursos de acción para lograr los objetivos?					
7	¿Usted considera que la toma de decisiones solo es responsabilidad de la gerencia?					
8	¿Usted considera que en la empresa se trabaja en equipo para lograr los objetivos organizacionales?					
9	¿Está usted de acuerdo en formar equipos de trabajo por áreas, para contribuir a una competencia sana dentro de la empresa?					
10	¿Usted cuenta con habilidades de negociación para llegar acuerdos de ganar ganar?					
11	¿Usted cuenta con habilidades de negociación para resolver conflictos entre personas?					
12	¿Usted conoce plenamente sus fortalezas y debilidades personales?					
13	¿Usted logra comunicarse con su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?					
14	¿Usted se comunica eficazmente logrando ser entendido por todos los miembros de la organización?					
15	¿Usted considera que dentro de la empresa es un modelo de comportamiento a seguir?					
16	¿Usted cuenta con habilidades que permitan innovar estrategias de negocios?					
17	¿Usted cuenta con habilidades que permitan crear nuevas estrategias de negocios?					
18	¿Usted como jefe percibe las necesidades de su equipo de trabajo?					
19	¿En términos generales usted considera que realiza acciones para motivar a su equipo de trabajo?					
20	¿Usted considera que el liderazgo que aplica en la empresa influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa?					

Gracias por su tiempo



Figura N° 1 Aplicación de la encuesta en la Pollería el Palacio del Pollo



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Yovera
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión Talento Humano.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	11 años
	CARGO	Analista de Gestión Talento Humano.
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	MONJA MONTALVAN ROYER	
	PUERTA RIVERA BIANCA MERCEDES	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo"	
	<u>ESPECÍFICOS</u> 1. Determinar el nivel de calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo" 2. Identificar los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo" 3. Identificar las habilidades directivas que presentan los dirigentes de la Pollería "El Palacio del Pollo"	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>CUESTIONARIO N° 1</p>	
<p>CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO</p>	
<p>1. ¿Usted considera que las instalaciones de la pollería se encuentran limpias y ordenadas?</p>	<p>TA(X) A()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Usted considera que el mobiliario de la pollería ofrece comodidad y permite una estadía agradable?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿La distribución de ambientes de la pollería permite una circulación fácil a los clientes?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Usted percibe que el personal de la pollería trata con cortesía a los clientes?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Usted considera que los empleados de la pollería se encuentran atentos a los</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



requerimientos de los clientes?	
6. ¿Usted considera que las instalaciones de la pollería cuentan con medidas de seguridad en caso de siniestros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Usted como cliente considera que realizar transacciones comerciales en la pollería es seguro y rápido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted como cliente considera que la pollería cumple con la publicidad ofrecida?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <i>Especificar que tipo de Publicidad (servicio).</i> _____
9. ¿Usted considera que el tiempo de espera para ser atendido en la pollería es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted como cliente se siente satisfecho, con el servicio rápido y eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
CUESTIONARIO N° 2	
CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES DIRECTIVAS	
11. ¿Con relación a las tareas que usted delega, considera que se	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



cumplen con normalidad?	
12. ¿Usted considera que los objetivos se cumplen de acuerdo a la planificación establecida?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Usted considera que el tiempo que programa a las actividades es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la gestión de la empresa cuenta con planes de contingencias para afrontar situaciones futuras de mercado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Usted considera que la gestión de la empresa rastrea los principales cambios sociales de la región?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted cree que la toma de decisiones permite tomar cursos de acción para lograr los objetivos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Usted considera que la toma de decisiones solo es responsabilidad de la gerencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



18. ¿Usted considera que en la empresa se trabaja en equipo para lograr los objetivos organizacionales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. ¿Está usted de acuerdo en formar equipos de trabajo por áreas, para contribuir a una competencia sana dentro de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. ¿Usted cuenta con habilidades de negociación para llegar a acuerdos de ganar-ganar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿Usted cuenta con habilidades de negociación para resolver conflictos entre personas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿Usted conoce plenamente sus fortalezas y debilidades personales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Usted logra comunicarse con su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24. ¿Usted se comunica eficazmente logrando ser	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

entendido por todos los miembros de la organización?	_____
25. ¿Usted considera que dentro de la empresa es un modelo de comportamiento a seguir?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Usted cuenta con habilidades que permitan innovar estrategias de negocios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <i>Especificar que tipo de habilidades</i>
27. ¿Usted cuenta con habilidades que permitan crear nuevas estrategias de negocios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: <i>¿Habilidades?</i>
28. ¿Usted como jefe percibe las necesidades de su equipo de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
29. ¿En términos generales usted considera que realiza acciones para motivar a su equipo de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____
30. ¿Usted considera que el liderazgo que aplica en la empresa influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>30</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	Se recomienda ver habilidades Directivas como: comunicación eficaz, liderazgo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales.
3. OBSERVACIONES	

JUEZ - EXPERTO

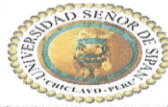


UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Julio Roberto Izquierdo Espinoza
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	MONJA MONTALVAN ROYER	
	PUERTA RIVERA BIANCA MERCEDES	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo"	
	ESPECÍFICOS 1. Determinar el nivel de calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo" 2. Identificar los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo" 3. Identificar las habilidades directivas que presentan los dirigentes de la Pollería "El Palacio del Pollo" 4. Elaborar el plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo"	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido	

DEL INSTRUMENTO	construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CUESTIONARIO N° 1	
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿Usted considera que las instalaciones de la pollería se encuentran limpias y ordenadas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) A() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted considera que el mobiliario de la pollería ofrece comodidad y permite una estadía agradable?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿La distribución de ambientes de la pollería permite una circulación fácil a los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Usted percibe que el personal de la pollería trata con cortesía a los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Usted considera que los empleados de la pollería se encuentran atentos a los requerimientos de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



6. ¿Usted considera que las instalaciones de la pollería cuentan con medidas de seguridad en caso de siniestros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Usted como cliente considera que realizar transacciones comerciales en la pollería es seguro y rápido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted como cliente considera que la pollería cumple con la publicidad ofrecida?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Usted considera que el tiempo de espera para ser atendido en la pollería es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted como cliente se siente satisfecho, con el servicio rápido y eficiente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
CUESTIONARIO N° 2	
CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES DIRECTIVAS	
11. ¿Con relación a las tareas que usted delega, considera que se cumplen con normalidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted considera que los objetivos se	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



cumplen de acuerdo a la planificación establecida?	_____
13. ¿Usted considera que el tiempo que programa a las actividades es el adecuado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la gestión de la empresa cuenta con planes de contingencias para afrontar situaciones futuras de mercado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Usted considera que la gestión de la empresa rastrea los principales cambios sociales de la región?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted cree que la toma de decisiones permite tomar cursos de acción para lograr los objetivos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Usted considera que la toma de decisiones solo es responsabilidad de la gerencia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Usted considera que en la empresa se trabaja en equipo para	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



lograr los objetivos organizacionales?	
19. ¿Está usted de acuerdo en formar equipos de trabajo por áreas, para contribuir a una competencia sana dentro de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Usted cuenta con habilidades de negociación para llegar a acuerdos de ganar ganar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Usted cuenta con habilidades de negociación para resolver conflictos entre personas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Usted conoce plenamente sus fortalezas y debilidades personales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Usted logra comunicarse con su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Usted se comunica eficazmente logrando ser entendido por todos los miembros de la organización?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Usted considera	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()



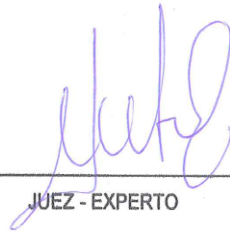
que dentro de la empresa es un modelo de comportamiento a seguir?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. ¿Usted cuenta con habilidades que permitan innovar estrategias de negocios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. ¿Usted cuenta con habilidades que permitan crear nuevas estrategias de negocios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28. ¿Usted como jefe percibe las necesidades de su equipo de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29. ¿En términos generales usted considera que realiza acciones para motivar a su equipo de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
30. ¿Usted considera que el liderazgo que aplica en la empresa influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

USS



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	El instrumento es fiable
3. OBSERVACIONES	Sin observaciones



JUEZ - EXPERTO



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MIRKO MERINO NÚÑEZ
	PROFESIÓN	Licenciado en Adminstrm.
	ESPECIALIDAD	Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20
	CARGO	Coordinador.
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	MONJA MONTALVAN ROYER	
	PUERTA RIVERA BIANCA MERCEDES	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN.	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Proponer un plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo"	
	<u>ESPECÍFICOS</u> 1. Determinar el nivel de calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo" 2. Identificar los factores que afectan la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo" 3. Identificar las habilidades directivas que presentan los dirigentes de la Pollería "El Palacio del Pollo" 4. Elaborar el plan de capacitación en habilidades directivas, para mejorar la calidad de atención al cliente en la Pollería "El Palacio del Pollo"	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido	



DEL INSTRUMENTO	construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
CUESTIONARIO N° 1 CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO	
1. ¿Usted considera que las instalaciones de la pollería se encuentran limpias y ordenadas?	TA(✓) A() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Usted considera que el mobiliario de la pollería ofrece comodidad y permite una estadía agradable?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿La distribución de ambientes de la pollería permite una circulación fácil a los clientes?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Usted percibe que el personal de la pollería trata con cortesía a los clientes?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Usted considera que los empleados de la pollería se encuentran atentos a los requerimientos de los clientes?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

6. ¿Usted considera que las instalaciones de la pollería cuentan con medidas de seguridad en caso de siniestros?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Usted como cliente considera que realizar transacciones comerciales en la pollería es seguro y rápido?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted como cliente considera que la pollería cumple con la publicidad ofrecida?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Usted considera que el tiempo de espera para ser atendido en la pollería es el adecuado?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Usted como cliente se siente satisfecho, con el servicio rápido y eficiente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
CUESTIONARIO N° 2	
CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS HABILIDADES DIRECTIVAS	
11. ¿Con relación a las tareas que usted delega, considera que se cumplen con normalidad?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted considera que los objetivos se	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



cumplen de acuerdo a la planificación establecida?	_____
13. ¿Usted considera que el tiempo que programa a las actividades es el adecuado?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Usted considera que la gestión de la empresa cuenta con planes de contingencias para afrontar situaciones futuras de mercado?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Usted considera que la gestión de la empresa rastrea los principales cambios sociales de la región?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Usted cree que la toma de decisiones permite tomar cursos de acción para lograr los objetivos?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Usted considera que la toma de decisiones solo es responsabilidad de la gerencia?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Usted considera que en la empresa se trabaja en equipo para	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____



lograr los objetivos organizacionales?	
19. ¿Está usted de acuerdo en formar equipos de trabajo por áreas, para contribuir a una competencia sana dentro de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Usted cuenta con habilidades de negociación para llegar a acuerdos de ganar-ganar?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Usted cuenta con habilidades de negociación para resolver conflictos entre personas?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Usted conoce plenamente sus fortalezas y debilidades personales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Usted logra comunicarse con su equipo de trabajo para lograr los objetivos organizacionales?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Usted se comunica eficazmente logrando ser entendido por todos los miembros de la organización?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
25. ¿Usted considera	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()



que dentro de la empresa es un modelo de comportamiento a seguir?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. ¿Usted cuenta con habilidades que permitan innovar estrategias de negocios?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. ¿Usted cuenta con habilidades que permitan crear nuevas estrategias de negocios?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28. ¿Usted como jefe percibe las necesidades de su equipo de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29. ¿En términos generales usted considera que realiza acciones para motivar a su equipo de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
30. ¿Usted considera que el liderazgo que aplica en la empresa influye en el comportamiento de los trabajadores de la empresa?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Acta de originalidad de trabajo de investigación

Yo, Mg. Flor Delicia Heredia LLatas, responsable del área de grados y títulos de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1740..... FACEM-USS 2016 de las estudiante(s) MONJA MONTALVAN ROYER Y PUERTA RIVERA BIANCA MERCEDES, Titulada DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA POLLERÍA "EL PALACIO DEL POLLO" EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2016., Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de marzo del 2018



MG. Flor Delicia Heredia LLatas

DNI:

Urkund Analysis Result

Analysed Document: MONJA MONTALVAN & PUERTA RIVERA.docx (D36906403)
Submitted: 3/23/2018 7:07:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 24 %

Sources included in the report:

Capitán Llaguento Nélica Milagros.docx (D35835057)
PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE SUMAQ, CHICLAYO, 2016.doc (D33077281)
Nevado Barboza & Nuñez Perales.docx (D33466923)
FERNANDEZ DAVILA & GONZALES DUAREZ.docx (D36647624)
GUEVARA CAMPOS Luisa Elena.docx (D35410568)
Alarcon Fernandez Erla.docx (D35837500)
Vásquez Piscocoya Geraldine.docx (D33640818)
OCHOA ZAMBRANO & VEGA COSTA.docx (D36867172)
<http://www.odiseo.com.mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.html>
<http://es.slideshare.net/salomonhumanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>

Instances where selected sources appear:

85

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

PUERTA RIVERA BIANCA MERCEDES

Apellidos y nombres

47286328

2151811298

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

MONJA MONTALVAN ROYER

Apellidos y nombres

48146047

2151811241

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

X

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA POLLERÍA "EL PALACIO DEL POLLO" EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos.


Puerta Rivera Bianca Mercedes
DNI N° 47286328




Monja Montalván Royer
DNIN° 48146047



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de Marzo del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

MONJA MONTALVAN ROYER, con DNI: 48146047.


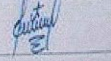
PUERTA RIVERA BIANCA MERCEDES, con DNI: 47286328.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA POLLERÍA "EL PALACIO DEL POLLO" EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2016, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Monja Montalvan Royer	48146047	
Puerta Rivera Bianca Mercedes	47286328	



POLLERIA EL "PALACIO DEL POLLO" E.I.R.L.
RUC: 10405945423
JR. UNION N° 515 CHACHAPOYAS-AMAZONAS
CEL. 968700269

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

20 de Noviembre del 2016

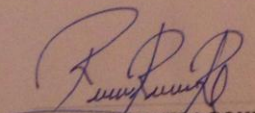
SR;
MG: MIRKO MERINO NUÑEZ
DIRECTOR DE LA EAP ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC

ASUSTO: Carta de aceptación de la Pollería el Palacio del Pollo E.I.R.L., para realizar el proyecto de investigación.

De mi especial consideración:

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle sobre la aceptación por parte de nuestra empresa a los alumnos; Puerta Rivera Bianca Mercedes con DNI: 47286328 Y Monja Montalvan Royer DNI N° 48146047 para el desarrollo de la investigación comprometiéndonos a participar en este proceso proporcionando la información y el apoyo necesario.

Atentamente:



PUERTA RIVERA ROMER
GERENTE GENERAL