



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Proceso de atención en la cafetería Caprisse Lounge, Open Plaza Atocongo,
Lima Sur, 2011”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

AUTORA

Sandra Melissa Barrientos Torres

ASESORES

Mgtr. Susy Centeno Gabancho

Dr. Miguel Antonio Cornejo Guerrero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2011



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

N° 105 – 2011 / EAP ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con *Resolución Directoral* N° 061-2010-UCV-LIMA NORTE/EAP/ATH acuerdan:

PRIMERO. Aprobar el desarrollo de Tesis presentado por la estudiante **BARRIENTOS TORRES SANDRA MELISSA** denominado:

“PROCESO DE ATENCIÓN EN LA CAFETERÍA CAPRISSE LOUNGE OPEN PLAZA ATOCONGO, LIMA SUR 2011”.

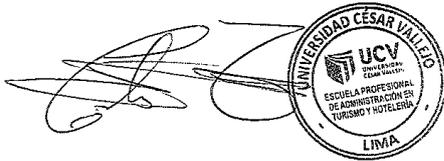
SEGUNDO. Al culminar la sustentación, la estudiante **BARRIENTOS TORRES SANDRA MELISSA** obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
13	TRECE	APROBADO POR MAYORÍA

Presidente: MIGUEL CORNEJO GUERRERO

Secretario: MAURO GRANADOS MAGUIÑO

Vocal: MIGUEL ARMESTO CÈSPEDES



Lima, 15 de Julio del 2011.

Dedico el presente trabajo a DIOS por su infinito amor, y la fuerza que nos brinda para poder seguir nuestros objetivos, a mis padres por su incondicional apoyo y a aquellas personas que confiaron y confían en mí.

Agradezco a Dios, a mis Padres y familia por el apoyo brindado y ser el eje motivador para poder realizar este trabajo de investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **Sandra Melissa Barrientos Torres**, estudiante de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado **“Proceso de atención en la cafetería Caprisse Lounge, Open Plaza Atocongo, Lima Sur, 2011”**, presentado en IV capítulos para la obtención del grado académico de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

— He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

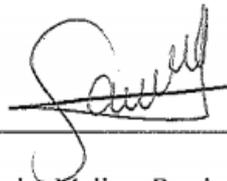
— No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

— Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

— Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, marzo del 2019



Br. Sandra Melissa Barrientos Torres
DNI Nro.: 46095996

PRESENTACIÓN

La investigación sobre “El proceso de atención en la Cafetería Caprisse Lounge, Open Plaza Atocongo, Lima Sur 2011”, ha sido realizado por la estudiante Sandra Melissa Barrientos Torres de la carrera profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, como requisito para el Egreso satisfactorio de la Institución Educativa.

Este trabajo se ha realizado con gran entusiasmo y dedicación, para poder llegar a conclusiones que permitirán orientar a futuros investigadores interesados en el tema planteado. Se reconoce el apoyo de la empresa Caprisse Lounge que facilitó la información necesaria para el procesamiento y análisis de datos.

En el presente trabajo, se mostrarán los problemas que existen en el proceso de atención aplicado en la Empresa Caprisse Lounge. Luego de determinar que componente del proceso debe cambiar o mejorar, se presentará la investigación a la Empresa para que la tome como guía referencial a mejorar el Proceso de atención actualmente aplicado.

ÍNDICE

GENERALIDADES

Carátula.....	1
Página del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Reconocimientos.....	4
Declaración de Autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice General.....	7
Índice de Tablas y gráficos.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del Problema.....	14
1.2.Formulación del problema.....	15
1.3.Objetivos.....	15
1.3.1. General.....	15
1.4.Justificación.....	15
1.5. Delimitación.....	16

2. MARCO REFERENCIAL

2.1.Antecedentes de la Investigación.	18
2.2.Marco Teórico.....	18
2.3.Marco conceptual.....	20

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1.Variables e Indicadores.....	24
3.1.1. Definición conceptual.....	24
3.1.2. Definición operacional.....	25
3.2.Paradigma Metodológico.....	25

3.2.1. Tipo de estudio.....	25
3.2.2. Nivel del estudio.....	25
3.2.3. Diseño del estudio.....	25
3.3.Población, muestra y muestreo.....	26
3.4.Método de investigación.....	28
3.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.6.Métodos de análisis de datos.....	28
4. RESULTADOS	
4.1.Descripción e Interpretación de los resultados.....	30
4.2.Discusión.....	39
Conclusiones.....	42
Sugerencias.....	44
Referencias Bibliográficas.....	45
Anexos de Tablas.....	46
Anexos.....	49

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLAS

TABLA 1- SEXO.....	47
TABLA 2- EDAD.....	47
TABLA 3- LA BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN SE DA DE FORMA CORDIAL.....	47
TABLA 4- LA INFORMACIÓN DE LA CARTA PERMITE SU ENTENDIMIENTO	47
TABLA 5- OBTUVO AYUDA PARA LA ELECCIÓN DEL PEDIDO	47
TABLA 6- LA TOMA DE COMANDA SE REALIZÓ EFECTIVAMENTE.....	47
TABLA 7- SE CUMPLE CON LO OFRECIDO EN EL SERVICIO.....	47
TABLA 8- MATERIALES NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	47
TABLA 9- PRONTITUD EN LA ENTREGA DEL PEDIDO.....	47
TABLA 10- EL DESBARASE DEL SERVICIO NO INCOMODA SU ESTANCIA	48
TABLA 11- LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA SE PRESENTA DE FORMA DETALLADA	48
TABLA 12- LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA SE REALIZÓ SIN INCONVENIENTES.....	48
TABLA 13- EL SISTEMA UTILIZADO NO DIFICULTÓ LA CANCELACIÓN	48
TABLA 14- EN GENERAL EL SERVICIO CUMPLIÓ CON LO PROMETIDO	48
TABLA 15- LAS INSTALACIONES SE PRESENTAN LIMPIAS Y ORDENADAS	48
TABLA 16- LOS UTENSILIOS DE SERVICIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO ...	48
TABLA 17- EL PERSONAL SE PRESENTA CORRECTAMENTE UNIFORMADO Y ASEADO	48

GRÁFICOS

GRÁFICO 1- SEXO	30
GRÁFICO 2- EDAD.....	30
GRÁFICO 3- LA BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN SE DA DE FORMA CORDIAL.....	31
GRÁFICO 4- LA INFORMACIÓN DE LA CARTA PERMITE SU ENTENDIMIENTO.....	31
GRÁFICO 5- OBTUVO AYUDA PARA LA ELECCIÓN DEL PEDIDO	32
GRÁFICO 6- LA TOMA DE LA COMANDA SE REALIZÓ EFECTIVAMENTE	32
GRÁFICO 7- SE CUMPLE CON LO OFRECIDO EN EL SERVICIO	33
GRÁFICO 8- MATERIALES NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	33
GRÁFICO 9- PRONTITUD EN LA ENTREGA DEL PEDIDO	34
GRÁFICO 10- EL DESBARASE DEL SERVICIO NO INCOMODA SU ESTANCIA.....	34
GRÁFICO 11- LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA SE PRESENTA DE FORMA DETALLADA	35
GRÁFICO 12- LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA SE REALIZÓ SIN INCONVENIENTES.....	35
GRÁFICO 13- EL SISTEMA UTILIZADO NO DIFICULTÓ LA CANCELACIÓN	36
GRÁFICO 14- EN GENERAL SE CUMPLIÓ CON LO PROMETIDO.....	36
GRÁFICO 15- LAS INSTALACIONES SE PRESENTAN LIMPIAS Y ORDENADAS.....	37
GRÁFICO 16- LOS UTENSILIOS DE SERVICIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO	37
GRÁFICO 17- EL PERSONAL SE PRESENTA CORRECTAMENTE UNIFORMADO Y ASEADO	38

RESÚMEN

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la Cafetería Caprisse Lounge SRL para analizar si el Proceso de Atención en Sala que actualmente pone en práctica es el adecuado. La investigación dada que se analizaran los componentes de un proceso es de tipo Descriptivo, el nivel es Diagnostica o también llamada Descriptiva, en cuanto al diseño es no experimental debido a que la investigadora no va a intervenir en su desarrollo. Para llegar a una conclusión sobre este tema se aplicó una encuesta dirigida a los clientes quienes nos podían dar la mejor respuesta sobre el adecuado o inadecuado proceso de atención aplicado. Los resultados de esta encuesta fueron graficados e interpretados para realizar la discusión en base a autores que confirmen la interpretación.

Como parte de los resultados se pudo determinar que el proceso aplicado actualmente en la Cafetería Caprisse Lounge es el adecuado, esto se respalda en base a autores quienes reafirman el adecuado procedimiento llevado. Es importante recalcar que también se encontraron algunos inconvenientes por parte del personal, que con debida orientación podrá mejorar el servicio a prestar.

Palabras claves: “Proceso”, “Atención al cliente”, “Servicio”

ABSTRACT

This research was conducted on the premises of the Cafeteria Lounge Caprisse SRL to test whether the care process at room now says is appropriate. Research as an analysis of the components of a process is descriptive, the level is diagnosed, also known as Descriptive as to the experimental design is not because the researcher will not intervene in its development. To reach a conclusion on this issue applies to a survey of customers who could give us the best answer on the proper or improper care process applied. The results of this survey were plotted and interpreted for the discussion based on authors to confirm the interpretation.

As part of the results it was determined that the process currently applied in the Cafeteria Lounge Caprisse is right behind this is based on authors who affirm the proper procedure carried. Importantly, also found some drawbacks from the staff, with proper guidance can improve the service provided.

Keywords: "Process", "Customer Support", "Service"

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación presenta una estructura de capítulos; que facilitará la lectura y entendimiento de lo que se quiere dar a conocer. Se presenta de la siguiente manera: 1° Capítulo, se muestra los datos generales de la empresa, así como se plantea la problemática de la investigación.

2° Capítulo, se muestra una breve descripción de los antecedentes de la investigación, de igual forma encontramos el Marco de Antecedentes, Teórico y Conceptual ampliando nuestro nivel de conocimiento sobre la investigación.

3° Capítulo, aquí encontramos las diferentes variables y respectivos indicadores que se han tomado en cuenta en el proceso de atención. Este capítulo es el eje del trabajo. Encontramos los tipos de estudios y la fuente de la investigación que se ha tomado para realizar la investigación.

4° Capítulo, encontramos la descripción e interpretación de los resultados mostrados en Gráficos. En este capítulo se verá la capacidad del autor para defender sus opiniones y puntos de vista.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.Planteamiento del Problema:

Caprisse Lounge fue constituida el 20 de noviembre de 2008 por la Sra. Ylenia Rodríguez Flores en sociedad con la Sra. Neyda Alarcón Pereyra.

Esta idea toma forma, ya que luego de hacerse cliente frecuente de diversas cafeterías de Lima por motivos de reuniones laborales y luego por reuniones sociales la Sra. Ylenia Rodríguez Flores siente un gran apego a estos cómodos lugares. Siendo así que en conversaciones amicales se da cuenta de la necesidad que muchos tienen de frecuentar lugares, donde se encuentre tranquilidad, comodidad y creatividad, todo ello combinado con un buen servicio y productos de calidad. Así nace Caprisse Lounge.

La empresa Caprisse Lounge establece en su misión ser una empresa de jóvenes entusiastas que se esfuerzan cada vez más para que los productos, servicios y establecimiento sean de total aprecio de sus clientes.

Su visión plantea “Ser una empresa que brinde excelentes productos, servicios y franquicias con presencia líder en el mercado”. Dentro de los productos que expenden tenemos jugos y frozen de todas las frutas, ensaladas, diversidad de sándwich, deliciosos postres y bebidas frías y calientes.

El organigrama comienza por el Área de Gerencia General que se encuentra a cargo de: Ylenia Rodríguez Flores y Neyda Alarcón Pereyra, quienes toman y estudian las propuestas de administración y realizan la toma de decisión final en la empresa.

En el segundo nivel se encuentra el Área de Administración que funciona dirigida por la Administradora Sandra Barrientos Torres, quien dirige y coordina directamente con cada área de la empresa, a su vez tiene a cargo aplicar las respectivas sanciones generadas por alguna falta de los colaboradores.

De igual forma lleva el alcance de todos los gastos, ingresos, y egresos de la empresa, supervisar el correcto llenado de precios y el cuadro de caja. Las siguientes áreas de la empresa son: El Área de Logística que se encuentra a cargo de Sandra Barrientos Torres quien controla los ingresos y salidas de insumos a los almacenes de Caprisse Lounge.

El Área de Cocina está a cargo del chef de turno, 1° Turno Karla Zúñiga Chacón y 2° Turno David Rodríguez Flores, quienes tienen como funciones principales la elaboración de productos, el control de insumos en cocina, así como la limpieza total de su área. El Área de Caja está a cargo de los cajeros de turno, 1° Turno y 2° Turno quienes tienen dentro de sus funciones realizar el cobro de las comandas, verificar la autenticidad de los billetes, cuadre y entrega de caja al siguiente turno.

La empresa Caprisse Lounge presenta algunos inconvenientes en el proceso de atención, que de continuar con este problema es posible que los clientes eviten regresar al establecimiento. Para que esta situación cambie se debe encontrar en qué parte del proceso de atención se está fallando para que los clientes puedan sentirse más a gusto con el servicio.

1.2. Formulación del Problema:

¿Es adecuado el proceso de atención en sala, de la cafetería Caprisse Lounge, Open Plaza Atocongo, Lima sur, 2011?

1.3. Objetivos:

1.3.1. General

Analizar el proceso de atención en sala de la cafetería Caprisse Lounge ubicada en Open Plaza Atocongo, Lima sur, durante el 2011.

1.4. Justificación:

La investigación propuesta busca, mediante la utilización de la teoría y los conceptos básicos de Desarrollo del servicio encontraren qué fase de esta, se produce el problema que afecta a la Cafetería Caprisse Lounge SRL. La investigación permitirá informarnos acerca de diferentes conceptos de Procesos y atención al cliente en la Cafetería Caprisse Lounge SRL.

Para la obtención de resultados se utilizará la encuesta como instrumento para medir el porcentaje del grado de concordancia de los clientes con el proceso de atención en sala o también llamado desarrollo del servicio. Este resultado permitirá encontrar soluciones al problema de la investigación.

1.5.Delimitación

La encuesta fue aplicada en la Cafetería Caprisse Lounge SRL en el mes de Junio durante las dos primeras semanas es decir del 3 al 17 de Junio. Entre las 19:00hrs.y las 21:00hrs. Ya que en este horario se registran mayores ventas, siendo propicio para recolectar las opiniones de los clientes sobre el proceso de atención que se está brindado.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la Investigación

La industria del Turismo se está desarrollando significativamente en el Perú siendo una de las Industrias que mayores ingresos económicos rinde al país. Una de las ramas del turismo es Alimentos y Bebidas que se clasifica a su vez en Restaurantes, Bares, Cafeterías y Discotecas cada uno de ellas con su respectiva jerarquización.

En el año 2000 en la universidad Francisco Marroquín de Guatemala se realizó un “Estudio de mercado para una Cafetería tipo kiosco en el centro Comercial El Pueblito, Zona 4” en la cual se determinó la necesidad que tienen los visitantes de una cafetería, así como determinar sus gustos y preferencias respecto a los alimentos y bebidas.

2.2. Marco Teórico

“La persona que ocupe un puesto de asistencia en barra, además de dominar la competencia profesional específica de este puesto de actuación, deberá conocer perfectamente la composición y la presentación de todas las consumiciones que puedan solicitarle. La disposición hacia la atención al cliente, deberá ser de forma diligente y en ningún momento deberá este observar falta de interés o negligencia en tender sus peticiones.

Además de las actitudes generales que deberán practicarse es este puesto de actuación, donde se deberá hacer gala de la elegancia, estilo, soltura y pulcritud que debe caracterizar a cualquier profesional que actúe en este o en un puesto similar.”(Perez Pascual, 2001 pág. 278)

Según (Arduser, y otros, 2005) y (Perez Pascual, 2001 pág. 279) concuerdan en que el Proceso de atención en sala o también llamado Desarrollo del Servicio está conformado por las siguientes fases:

En cuanto a la Acogida al cliente nos dicen que debe ser agradable por tanto la persona encargada de la recepción debe saludar cordialmente. Un agradable “Buenos días” o “Buenas tardes” predispone positivamente al cliente. Se debe de evitar colocar a los clientes de cara a la pared o cerca de lugares de tránsito.

Siempre que se disponga de suficientes mesas libres se preguntara a los clientes que mesa prefieren ocupar.

Una vez los clientes acomodados, el encargado les entregará la carta o menú. El encargado informará sobre las posibles sugerencias para facilitar la toma de decisiones. Pasado unos minutos el encargado tomará la comanda aclarando las posibles dudas y aconsejando al cliente en su elección, si este lo solicita.

Según (Arduser, y otros, 2005 pág. 79) recomienda que el mesero debe permanecer de pie a la izquierda del cliente, lo suficientemente cerca como para oírlo con facilidad y para responder ante cualquier inquietud.

Una vez finalizada la toma de la comanda se la entregará una a Cocina y una a Caja para poner los respectivos precios. Así inicia el proceso de servicio en sala propiamente dicho.

El servicio de mesa comienza con la puesta de servilleteros y azucareros, para proseguir con la entrega de pedidos. Es importante, corroborar que los meseros chequeen con los clientes a los dos o tres minutos que se les sirvió, si hubiera un problema, el mesero se haría cargo de inmediato. No permita que el cliente se quede enojado a causa de un error.(Arduser, y otros, 2005 pág. 50)

Una vez finalizado el servicio y cuando el cliente lo solicite, se presenta la boleta o factura para su pago.

Si el cliente desea pagar con tarjeta de crédito o debito, se le pedirá amablemente que se identifique como el titular de la tarjeta, mostrando su DNI, carnet de extranjería o pasaporte. De esta manera se asegura el cliente y el establecimiento de la correcta utilización de las tarjetas de crédito.

Finalmente, se les despedirá con educación, agradeciéndoles su visita.

La despedida es una buena oportunidad para recabar la opinión del cliente sobre el servicio ofrecido. La opinión de los clientes es muy valiosa para poder mejorar los aspectos que sean necesarios y potenciar los que ya son del agrado del mismo.

“Es un lindo detalle por parte del mesero decir “Adiós” cuando los clientes se retiran. Esto le deja al cliente un sentimiento amistoso.”(Arduser, y otros, 2005 pág. 88)

El último paso son las Tareas post-servicio, esta fase se desarrolla sin el contacto con los clientes, al igual que la fase de pre-servicio.

Las operaciones de post-servicio son básicamente de limpieza y desbarase (recogida). Esto facilitará el trabajo que hay que realizar en la posterior puesta a punto de la sala.

(Arduser, y otros, 2005 pág. 125) Expone adicionalmente la realización de tareas paralelas que son las tareas que desempeña el personal de meseros no vinculada al servicio de comida propiamente dicho, este trabajo paralelo se lleva a cabo generalmente en periodos de distensión, antes o después del servicio.

- Las azucareras deben mantenerse limpias y libres de manchas; ser vaciadas, lavadas, cuidadosamente secadas y rellenadas tanto como sea necesario. Se debe poner atención en mantener al azúcar libre de partículas otros materiales externos.
- Los saleros y pimenteros deben ser lavados con un cepillo de botella. Un trozo de cable o un palillo dental pueden ser usados para desobstruir los orificios antes de empezar a lavarlos.
- Las jarras de jarabe, aceiteras y vinagreras deben siempre estar limpias.
- Las servilletas deben ser plegadas cuidadosamente de acuerdo al estilo del restaurante, con los dobleces rectos y los bordes también.
- Las cartas deben ser siempre repuestas por otras nuevas si se ajan o rompen.
- Los precios deben estar siempre actualizados.

2.3.Marco Conceptual

Para aclarar algunas dudas sobre los términos utilizados en la presente investigación se muestran algunos de estos:

- Cafeterías

La legislación específica de cafeterías hoteleras define las cafeterías como:

Establecimientos cualesquiera que sea su denominación que su oferta se base principalmente en el servicio de:

- Bebidas frías y calientes (helados, batidos, refrescos, infusiones, etc.)
- Platos fríos y calientes, simples o combinados, elaborados generalmente en la plancha (sándwiches, bocadillo, hamburguesas, raciones, etc.)
- Esta oferta se sirve al público en general mediante precio para ser consumida en barra o mesa y a cualquier hora del día que permanezca abierto el establecimiento.

El sector de las cafeterías se ha mantenido en la última década a un ritmo muy alto de expansión, en parte porque es en este sector donde se agrupan administrativamente la mayoría de los establecimientos de la nueva restauración. (García Ortiz, y otros, 2010 pág. 3)

- La sala

Denominamos la sala al espacio reservado para el servicio de alimentos (bebida y comidas) en masa y zona de ocio para clientes.

Este espacio suele estar atendido por camareros y variara en tamaño según el tipo de establecimiento. (García Ortiz, y otros, 2010 pág. 43)

- Desbarase

Del francés *débarasser*. Acción del camarero de retirar los servicios de la mesa. Hacer el desbarase, desbarasar.

- Proceso

Según la Real Academia el concepto hace referencia a ir hacia adelante al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo. (Muñoz Machado, 1999 pág. 227)

- Atención al cliente

Servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información

adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área a sus consumidores.

Según (Paz Couso, 2007), La atención al cliente es cualquier cosa que sirva al cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar de un producto.

Por tanto de estos dos conceptos se entiende como Proceso de atención:

“Al conjunto de actividades sistemáticas dirigidas al servicio del cliente”.(Barrientos Torres, 2011)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Variables e Indicadores

Variable independiente:

Proceso de Atención

Indicadores

- Bienvenida
- Carta
- Consejos y sugerencias
- Registro de comandas
- Entrega de copias a cocina y a caja
- Entrega de servilleteros y azucareros
- Entrega de pedidos
- Desbarase del servicio a mesa
- Registro de Boleta o factura
- Boucher Debito y Crédito
- Despedida
- Limpieza
- Recojo de utensilios

3.1.1. Definición Conceptual

- Proceso, Según la Real Academia el concepto hace referencia a ir hacia adelante al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Serie de acciones sistemáticas dirigidas al logro de un objetivo.

(Muñoz Machado, 1999 pág. 227)

- Atención al cliente, aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Según (Paz Couso, 2007), La atención al cliente es cualquier cosa que sirva al cliente para obtener los beneficios que espera o podría esperar de un producto.

Por tanto debido a la definición estos dos conceptos podemos determinar que el *“Proceso de atención es el conjunto de actividades dirigidas al servicio del cliente”*. (Barrientos Torres, 2011)

3.1.2. Definición Operacional

El Proceso de Atención de la Cafetería Caprisse Lounge será medido en base a la escala Lickert en cada uno de sus 15 ítems. En este tipo de medición se han considerado los siguientes tipos de respuesta; totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, desacuerdo y totalmente desacuerdo.

3.2. Paradigma metodológico

3.2.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio es Descriptivo ya que se analizará el proceso de atención en la Cafetería Caprisse Lounge así como sus componentes con la finalidad de determinar la o las causas del problema de investigación.

3.2.2. Nivel de Investigación

La presente investigación es de tipo Descriptiva llamada también investigación diagnóstica, ya que se busca expresar una situación concreta indicando cuales son las partes del proceso de atención que realiza la cafetería Caprisse en el 2011.

3.2.3. Diseño de estudio

El Diseño no experimental es el que mejor se ajusta ya que el investigador se encarga de observar los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. En este caso se observará como el Proceso de Atención, afecta al cliente de la Cafetería Caprisse Lounge sin intervenir en este.

En cuanto a su temporalidad:

Se clasifica dentro de diseño transaccional o transversal ya que se recolectaran datos durante un tiempo determinado por única vez, con el propósito de describir la variable y analizarla. Ver anexo Cuadro 2.

Según el tiempo de ocurrencia:

Se clasifica dentro del diseño prospectivo ya que la información a buscar se obtendrá de acuerdo a los criterios del investigador y para los fines específicos de la investigación.

3.3.Población, muestreo y muestra

a. Población

Está conformada por los Clientes de la cafetería Caprisse Lounge que la visitaron entre el 3 al 17 de Junio. Dentro de las horas de 19:00hrs. a 21:00hrs. ya que dentro de estas horas es donde hay mayor clientela.

b. Muestreo

El muestreo es No Probabilístico ya que la población es seleccionada bajo ciertos criterios de conveniencia. Este fue seleccionado bajo un número referencial de clientes que se tiene en la Cafetería Caprisse según la cantidad de sillas por mesas con las que cuenta el establecimiento, el índice de rotación por hora, y los días que se va a realizar la encuesta.

Universo Finito:

$$n = \frac{Z^2(N \cdot p \cdot q)}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra

N= Universo

Z= Nivel de confianza

e= Margen de error

p= Probabilidad de aceptación

q= Probabilidad de rechazo

$$n = \frac{(1.96)^2 (756) (0.50) (0.50)}{(756-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.84) (189)}{(755) (0.0025) + (3.84) (0.025)}$$

$$n = \frac{725.76}{(1.89) + (0.96)}$$

$$n = \frac{725.76}{2.85}$$

$$n = 254.65 \quad \rightarrow \quad n = 255 \text{ Clientes}$$

Aplicando el factor de corrección.

$$N = \frac{n}{1 + (n-1) / n}$$

$$N = \frac{255}{1 + (254-1)/756}$$

$$N = \frac{255}{1 + (0.34)}$$

$$N = \frac{255}{1.34}$$

$$N = 190.30 \quad \rightarrow N = 190 \text{ Clientes}$$

c. Muestra

De acuerdo al resultado del muestreo se determina que la muestra a encuestar es de 190 clientes de la Cafetería Caprisse Lounge.

3.4.Método de Investigación

La investigación es Cuantitativa ya que permite examinar los datos de manera científica, más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la Estadística. En este caso se utilizará la encuesta la cual será aplicada a una población referencial.

El método de la investigación a utilizar es el Analítico- Sintético. Según (Bernal Torres, 2006) este método se ajusta a la presente investigación ya que estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarla en forma individual (análisis) y luego se integran dichas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis).

3.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en esta investigación es la Encuesta (Véase en Anexo- Cuadro 5) que está conformada por 15 afirmaciones que buscan dar respuesta a la formulación del problema.

El instrumento a utilizar en la investigación es la Escala Lickert que muestra 5 niveles de respuesta, para reducir el índice de equivocaciones al momento de responder, facilitando la labor del encuestado. Al obtener las respuestas a las 15 afirmaciones planteadas en la encuesta se elaboraran tablas y gráficos que muestren los resultados de manera porcentual para luego ser interpretados y analizados.

3.6.Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó por medio de gráficos en el programa Excel 2007 presentando de forma clara los resultados de las encuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción- Interpretación de Resultados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Cafetería Caprisse Lounge, y serán mostrados en Gráficos con su respectiva interpretación.

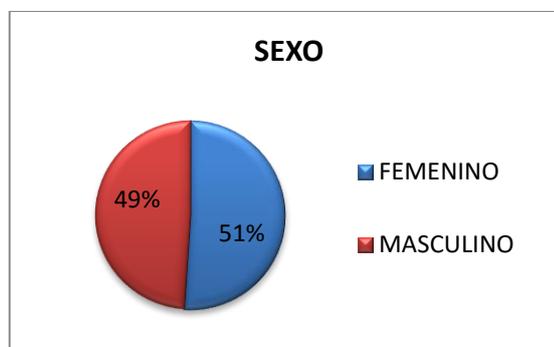


GRÁFICO 1- SEXO

Interpretación: Como se muestra en el Gráfico 1 la diferencia entre los sexos de clientes que acuden a la cafetería Caprisse Lounge es poca, sin embargo el público Femenino 51 % acude con mayor frecuencia que el Masculino 49%.

Descripción: La tabla 1 nos indica que los clientes femeninos son más frecuentes que los masculinos, aunque la diferencia no es tanta.

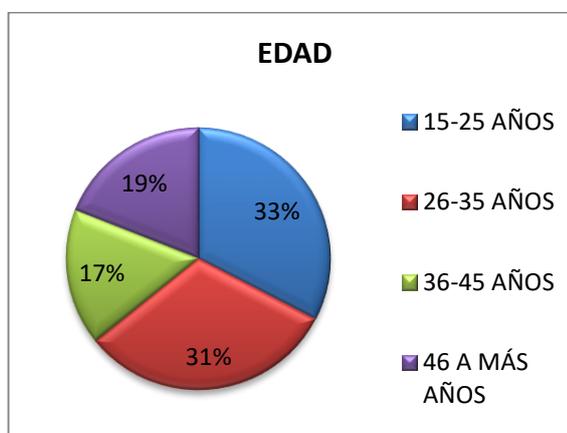


GRÁFICO 2- EDAD

Interpretación: De acuerdo con el Gráfico 2 podemos ver que los clientes que acuden con mayor frecuencia a la Cafetería Caprisse Lounge son jóvenes de 15 a 25 años(33%), siendo los de menor afluencia los adultos de 46 años a más (19%). Podríamos asumir que son los jóvenes de los rangos ya antes mencionados los que salen a pasear continuamente ya sea en compañía de amigos o familiares.

Descripción: Las edades de los clientes de la Cafetería Caprisse como se ve en la Tabla 2 en su minoría son los de 36-45 años y los de 46 a más. Siendo los de mayor concurrencia los de 15-25 años seguidos de los de 26- 35 años.

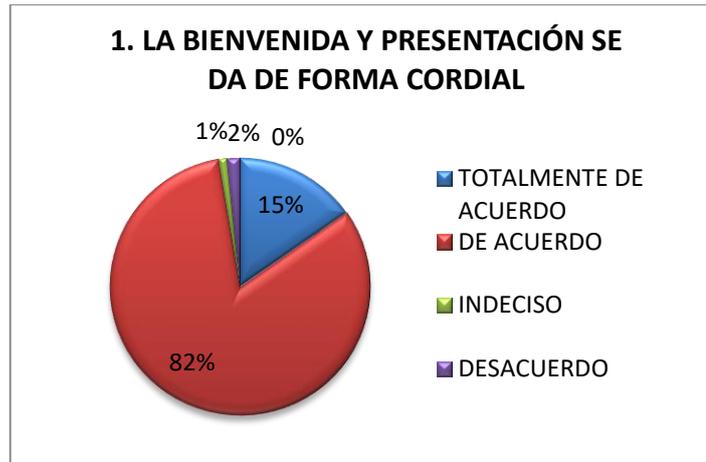


GRÁFICO 3- LA BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN SE DA DE FORMA CORDIAL

Interpretación: De acuerdo al Gráfico 3 se determina que el 82 % están de acuerdo en que la Bienvenida y Presentación se dan de forma cordial. Solo 1% se encuentra en desacuerdo con la bienvenida proporcionada en el establecimiento. Lo que demuestra que hay inconvenientes con esta parte del proceso, quizás en momentos de mayor clientela.

Descripción: Como se muestra en la Tabla 3 la mayoría se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con la bienvenida y presentación brindada. En desacuerdo se encuentran solo 3 e indecisos 2 de las personas encuestadas.

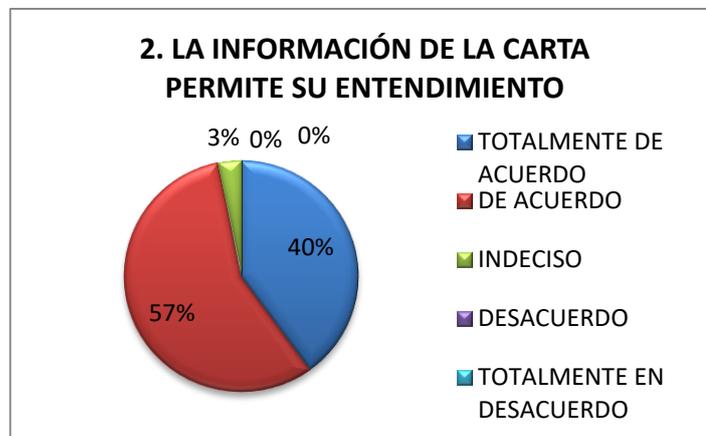


GRÁFICO 4- LA INFORMACIÓN DE LA CARTA PERMITE SU ENTENDIMIENTO

Interpretación: Según el Gráfico 4 el 57 % de los encuestados se encuentran de acuerdo con la información de la carta que es de fácil entendimiento mientras que 3% se siente indeciso sobre esta información. Posiblemente dada por falta de claridad en los precios de la carta.

Descripción: De los clientes encuestados encontramos una cantidad minoritaria que se mostraron indecisos siendo los que se encontraban de acuerdo y totalmente de acuerdo los de mayor rango.

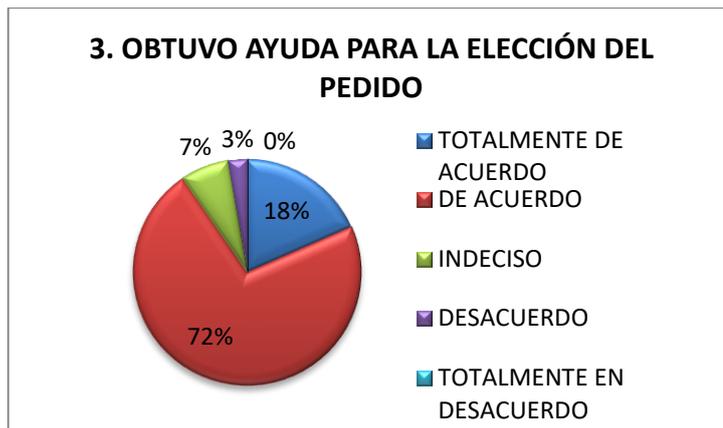


GRÁFICO 5- OBTUVO AYUDA PARA LA ELECCIÓN DEL PEDIDO

Interpretación: Como podemos ver en el Gráfico 5 una minoría (3%) se encuentra en desacuerdo con la ayuda recibida en la elección del pedido, mientras que más de la mitad de los encuestados (72%) se encontró de acuerdo. Podemos decir ante el resultado que el índice de error es minoritario, pero se debe de trabajar en estos puntos para mejorar el proceso.

Descripción: Para la elección del pedido podemos darnos cuenta que clientes se encontraron de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta parte del proceso, siendo solo 13 encuestados de 190 los que se mostraron indecisos y 5 en desacuerdo. Cabe resaltar que ninguno estuvo en total desacuerdo con la ayuda recibida.



GRÁFICO 6- LA TOMA DE LA COMANDA SE REALIZÓ EFECTIVAMENTE

Interpretación: El Gráfico 6 muestra como los encuestados en su mayoría (85%) se encuentra de acuerdo con la toma de la comanda en la Cafetería Caprisse Lounge, de igual forma podemos apreciar que una minoría (1%) se encontró en desacuerdo debido tal vez a algún mal entendido al momento de la realización del pedido.

Descripción: Prácticamente la totalidad de los encuestados estuvieron de acuerdo con la toma de la comanda encontrando solo a 1 es desacuerdo.

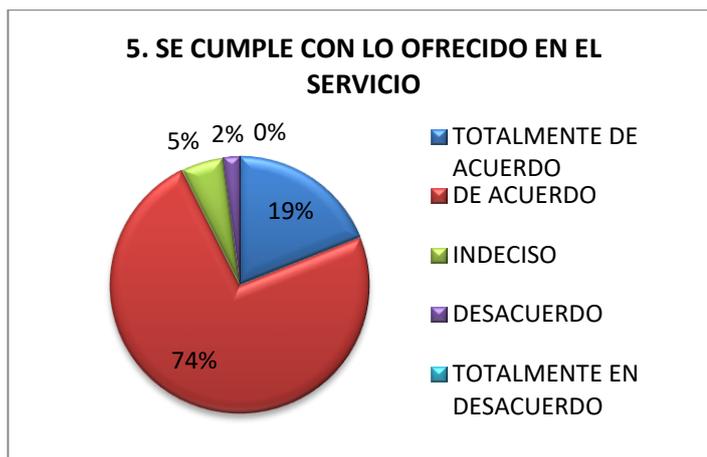


GRÁFICO 7- SE CUMPLE CON LO OFRECIDO EN EL SERVICIO

Interpretación: Los clientes de Caprisse Lounge se muestran de acuerdo (74%) con el cumplimiento de lo ofrecido durante la realización del servicio, mientras que en desacuerdo (2%) ante esta afirmación se deduce que hubo una mala información por parte de la azafata lo que ocasiono esta incomodidad.

Descripción: La Tabla 7 nos muestra que la Cafetería Caprisse cumple con lo ofrecido en su servicio en la mayoría de los casos, 4 de los encuestados están en desacuerdo y 10 indecisos ante esta afirmación.

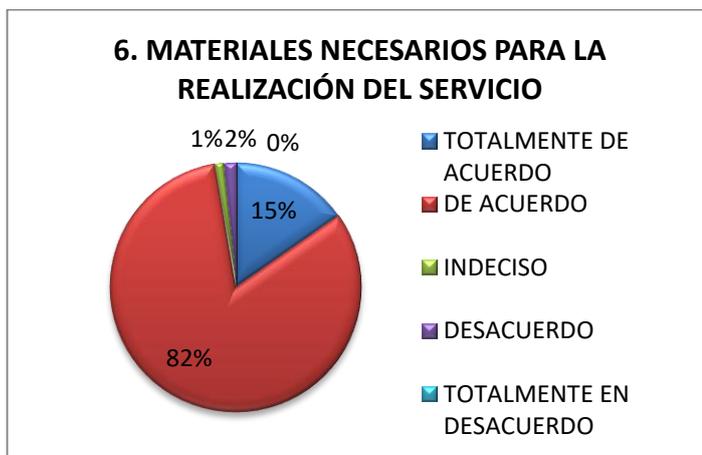


GRÁFICO 8- MATERIALES NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Interpretación: Podemos apreciar en el Gráfico 8 que un 2% de clientes esta en desacuerdo y de acuerdo 82% con los materiales utilizados para la realización del servicio. Esta información es importante ya que nos ayuda a saber en qué momento debemos mejorar o renovar ciertos utensilios.

Descripción: La mayoría de los clientes concuerdan que la Cafetería Caprisse cuenta con los materiales necesarios para la realización del servicio, por otro lado 3 encuestados se muestran en desacuerdo y 2 indecisos.

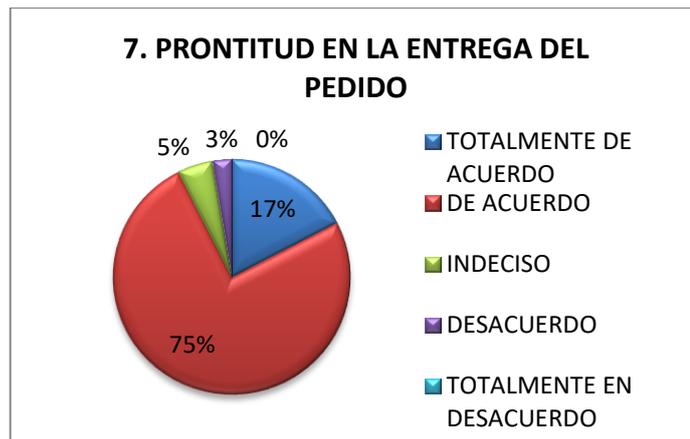


GRÁFICO 9- PRONTITUD EN LA ENTREGA DEL PEDIDO

Interpretación: Como podemos apreciar en el Gráfico 9 en la mayoría de los casos los clientes se mostraron de acuerdo (75%) solo un pequeño porcentaje (3%) nos dice que está en desacuerdo. Debido quizás a alguna demora por parte de la azafata o en cocina.

Descripción: Como se muestra en la Tabla 9 143 clientes están de acuerdo con la prontitud de la entrega del pedido y 33 totalmente de acuerdo, solo 5 se mostraron en desacuerdo.

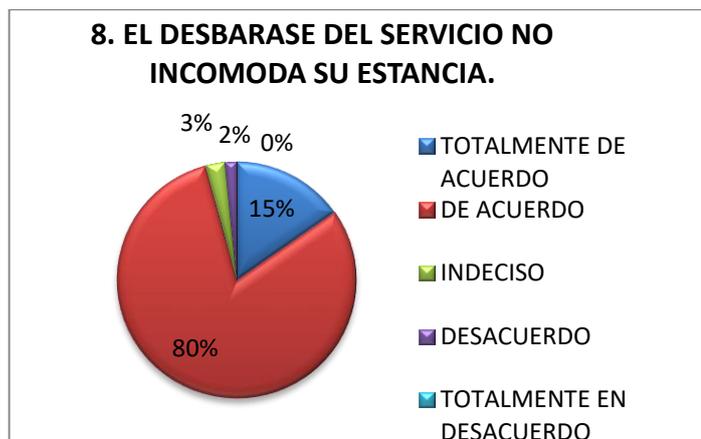


GRÁFICO 10- EL DESBARASE DEL SERVICIO NO INCOMODA SU ESTANCIA

Interpretación: Como lo muestra el Gráfico 10 los clientes están de acuerdo (80%) con el desbararse del servicio al no verse incómodos con el desarrollo de este, un mínimo (2%) de los clientes se vio en desacuerdo algo en lo que debemos tener mayor cuidado para no molestar ni incomodar la estancia de nuestro cliente.

Descripción: La Tabla 10 indica que 153 encuestados están de acuerdo en que no les incomoda el desbararse del servicio, mientras que 3 están en desacuerdo con el procedimiento de este.

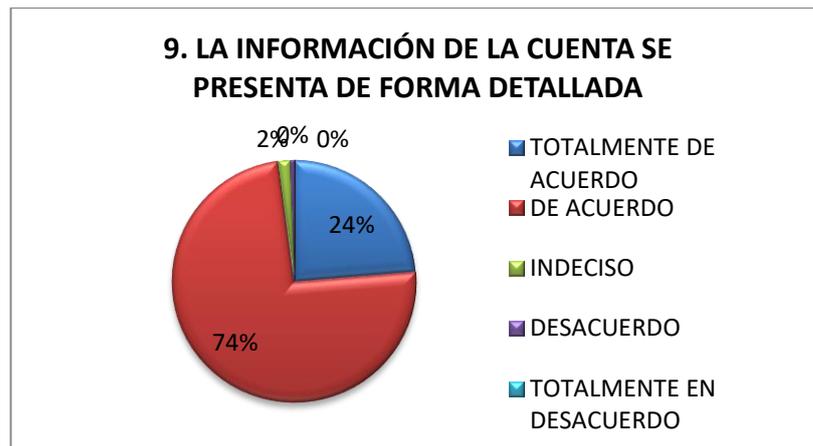


GRÁFICO 11- LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA SE PRESENTA DE FORMA DETALLADA

Interpretación: De acuerdo con el Gráfico 11 la información brindada de la cuenta es de fácil entendimiento para el cliente (74%), un mínimo de clientes se encontró indeciso (2%) con la información brindada debido quizás a alguna falla por parte del área encargada.

Descripción: Los clientes de la Cafetería Caprisse Lounge resultaron de acuerdo con la información detallada, 1 de los encuestados se mostro en desacuerdo.

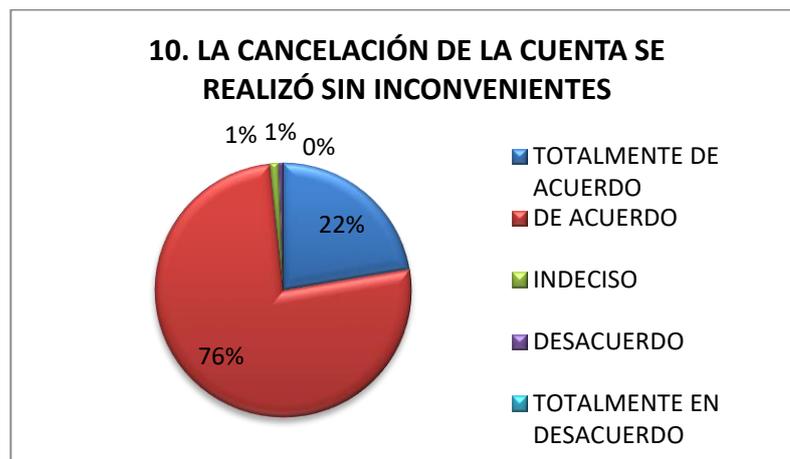


GRÁFICO 12- LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA SE REALIZÓ SIN INCONVENIENTES

Interpretación: Como podemos ver en el Gráfico 12 en casi todos los casos los clientes no tuvieron inconvenientes con la cancelación de su cuenta pero debemos de tener en cuenta que hubo un punto en desacuerdo con esta fase del proceso produciéndose quizás por falta de cambio o no estar afiliado a ciertas tarjetas.

Descripción: La mayoría de los clientes encuestados se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con la realización de la cancelación de la cuenta en la Cafetería Caprisse Lounge.

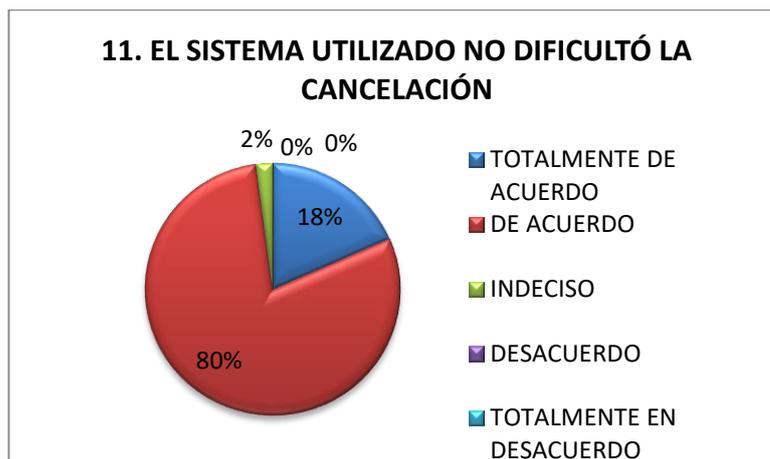


GRÁFICO 13- EL SISTEMA UTILIZADO NO DIFICULTÓ LA CANCELACIÓN

Interpretación: Como podemos apreciar en el Gráfico 13 Los clientes están de acuerdo con el sistema utilizado por la empresa para la cancelación (80%), un porcentaje mucho menor (2%) se mostró indeciso ante esta afirmación, debido quizás a algún error en el cobro o inconveniente con la línea de tarjetas.

Descripción: La mayoría de los clientes están de acuerdo con el sistema utilizado en la cancelación de la cuenta, siendo 4 quienes se mostraron indecisos.

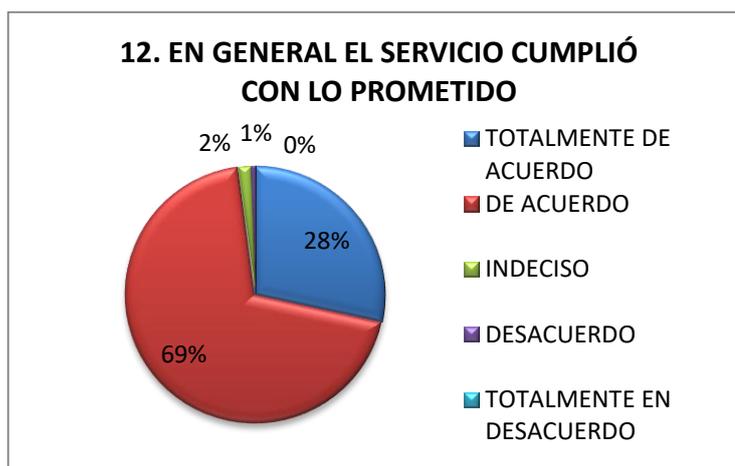


GRÁFICO 14- EN GENERAL SE CUMPLIÓ CON LO PROMETIDO

Interpretación: El Gráfico 14 refleja que el servicio dado en la Cafetería Caprisse se da de forma adecuada en 60% mientras que 1% está en desacuerdo ante esta afirmación. Este porcentaje nos indica que debemos cuidar cada parte del proceso para eliminar este tipo de percepciones.

Descripción: Ante el cumplimiento de lo ofrecido en el servicio los clientes estuvieron en su mayoría de acuerdo, sin embargo 1 estuvo en desacuerdo.

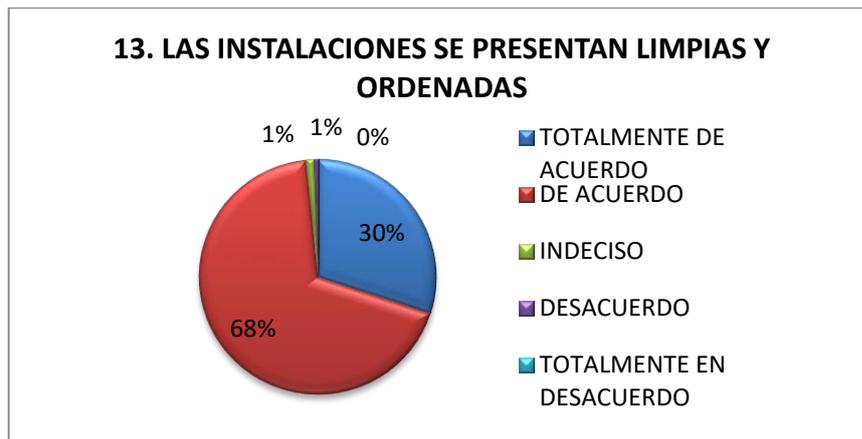


GRÁFICO 15- LAS INSTALACIONES SE PRESENTAN LIMPIAS Y ORDENADAS

Interpretación: Al preguntar si las instalaciones se presentaban limpias y ordenadas obtuvimos como respuesta 68% de acuerdo y 1% en desacuerdo, porcentaje minoritario pero de gran importancia ya que al expender alimentos el lugar debe mostrarse totalmente pulcro por motivos de higiene y salubridad.

Descripción: Los clientes se encuentran de acuerdo en su mayoría con la limpieza y orden de las instalaciones de la Cafetería Caprisse Lounge, otro grupo se muestra totalmente de acuerdo y 1 en desacuerdo.

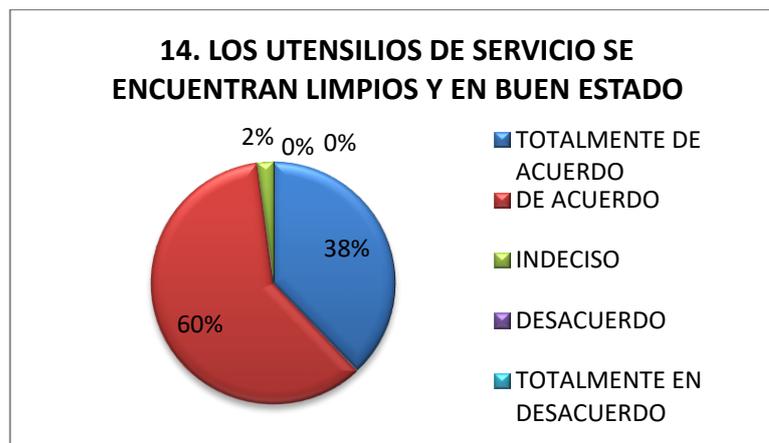


GRÁFICO 16- LOS UTENSILIOS DE SERVICIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO

Interpretación: Los clientes de Cafetería Caprisse están de acuerdo (60%) e indecisos (2%) en que los utensilios de servicio se encuentran limpios y en buen estado mostrándose de forma adecuada para que puedan comer sus alimentos. Demostrando que los utensilios están en buenas condiciones para continuar su uso.

Descripción: Como se muestra en la Tabla 16 los clientes de la Cafetería Caprisse están de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, con la limpieza de los utensilios de la cafetería.

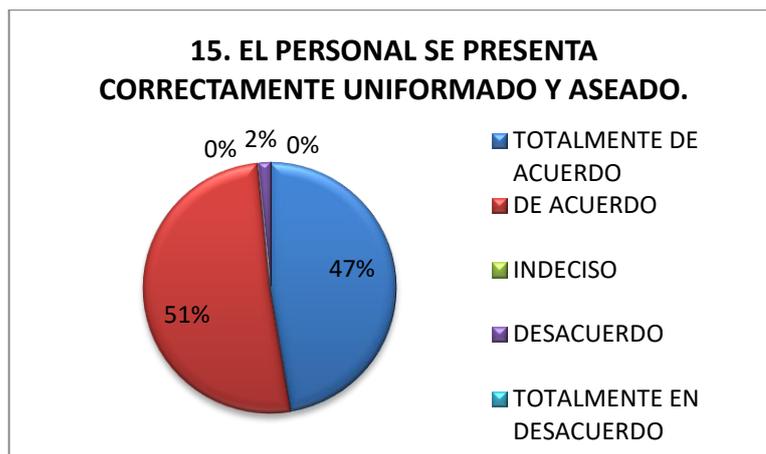


GRÁFICO 17- EL PERSONAL SE PRESENTA CORRECTAMENTE UNIFORMADO Y ASEADO

Interpretación: Los resultados sobre la presentación del personal son favorables para la Cafetería Caprisse ya que tenemos 51% de acuerdo, 47% totalmente de acuerdo. Debemos tener en cuenta también que un 2% no se encuentra de acuerdo lo cual debe ser minuciosamente observado en el personal, al registrarse según este resultado un incumplimiento con la presentación del uniforme.

Descripción: Son 97 los clientes que están de acuerdo con la presentación del personal y 90 que están totalmente de acuerdo.

4.2. Discusión

Para llegar a obtener los resultados expuestos se aplicaron 190 encuestas a clientes de la Cafetería Caprisse Lounge en base a los indicadores del Proceso de atención, la cual cumple con los ítems necesarios para analizar si se está dando la correcta realización del proceso de atención en sala, la cual es el objeto del presente estudio de investigación.

En la distribución por sexo (Gráfico 1) se encuentra un predominio de mujeres (51 %) esto se debería a que en los últimos años la mujer está aumentando sus niveles de ingresos, incorporándose con mayor fuerza a la actividad económica del país. (INEI, 2007)

En los grupos de edad (Gráfico 2) tenemos que la mayor incidencia de clientes tiene entre 15 a 25 años (33%) lo cual es comprensible ya que esta es la edad en que se comienza la actividad laboral.

En cuanto a la Bienvenida y presentación cordial de la cafetería Caprisse Lounge (Gráfico 3) los clientes están de acuerdo (82%) y en desacuerdo (2%). Ante esto (García Ortiz, y otros, 2010) y (Pérez Pascual, 2001) concuerdan en que la persona encargada de la recepción debe presentarse y saludar cordialmente, un agradable “Bueno días” predispone positivamente al cliente.

Al evaluar si la información de la carta permite su entendimiento, resultaron de acuerdo 57 % e indecisos 3%. El resultado reafirma la importancia de la claridad en la carta ya que minimiza los malos entendidos que puedan producirse en el servicio. (Pérez Pascual, 2001) y (García Ortiz, y otros, 2007)

El Gráfico 5 y Gráfico 6 reportaron (72%) de acuerdo, (3%) en desacuerdo y (85%) de acuerdo, (1%) desacuerdo respectivamente, la diferencia de porcentajes es significativa por tanto podemos deducir que se produjo un inconveniente con este parte del servicio debido quizás a un descuido de las mesas. Ante esta situación (Pérez Pascual, 2001) recalca la importancia de sugerir y aclarar las dudas, aconsejando al cliente en su

elección, a lo que (Arduser, y otros, 2005) recomienda al mesero permanecer lo suficientemente cerca del cliente para oírlo con facilidad.

Por su parte en cuanto al cumplimiento de lo ofrecido en el servicio (Gráfico 7) se encuentran de acuerdo 74% mientras que en desacuerdo 2%, de igual forma en cuanto al servicio en general (Gráfico 14) obtuvimos 69% de acuerdo y 1% desacuerdo. En este punto se recomienda actualizar los productos y sus precios, así mismo en caso se prescindiera de un insumo para elaborar un producto se debe de quitar de la carta, o avisar con anticipación al cliente sobre la falta de este o su reemplazo.(Perez Pascual, 2001)

En base al Gráfico 8 Materiales necesarios para la realización del servicio, se obtuvo de acuerdo 82% y desacuerdo 1%. Debido a que la diferencia en los porcentajes es significativa podemos decir que se cuenta con los materiales necesarios para realizar de forma óptima el servicio. Para concretar en este punto el Gráfico 16 obtuvo 60% de acuerdo y 2% indeciso con la limpieza y buen estado de los utensilios. Para (Arduser, y otros, 2005) este punto es de gran importancia ya que recae en la satisfacción del cliente.

En cuanto a la prontitud en la entrega del pedido(Gráfico 9) los clientes están de acuerdo (75%) y desacuerdo (3%).El tiempo de espera debe ser respectivo al producto elegido, es recomendable avisar el tiempo de espera a los clientes para no tener mayores inconvenientes. (Perez Pascual, 2001)

En el Gráfico 10 con respecto al desbararse del servicio los clientes se encuentran de acuerdo (80%) y desacuerdo (2%). Los resultados negativos pueden deberse al recojo de los servicios cuando los clientes aun permanecían en mesa, lo cual suele disgustar a ciertas personas. Según(Arduser, y otros, 2005).

Con respecto a la información detallada de la cuenta (Gráfico 11) se obtuvo de acuerdo 74% e indeciso 2%. Ante este resultado es posible que el área encargada no haya presentado correctamente la comanda causando interrogantes en el cliente. Este punto

en el proceso debe ser supervisado y corregido de inmediato, lo cual es corroborado por (Arduser, y otros, 2005).

En el Gráfico 12 tenemos como resultados que los clientes están 76% de acuerdo y 1% en desacuerdo con la cancelación de la cuenta, y en cuanto al sistema utilizado (Gráfico 13) 80% de acuerdo y 2% indeciso. Debido a que los márgenes de diferencia son significativos es posible que al momento de realizar la cancelación haya habido un error por parte del área o en caso de cancelar con tarjeta en el sistema de POS lo cual originó una ligera incomodidad en el cliente, de igual forma se debe de cuidar que estos pequeños detalles sean eliminados. Para disipar estos malos entendidos es importante despedirse de forma cordial, esto le deja al cliente un sentimiento amistoso. (Arduser, y otros, 2005).

Los resultados con respecto a la presentación limpia y ordenada del establecimiento (Gráfico 17) se obtuvieron; de acuerdo 68% y 1% en desacuerdo. En este punto se debe tener mucho cuidado ya que la primera impresión que se lleva el cliente es dada por la limpieza del establecimiento así como la presentación del personal en cuanto al uniforme y aseo (Gráfico 15) en el que se muestran de acuerdo 51%, totalmente de acuerdo 47% y en desacuerdo 2%. (Perez Pascual, 2001).

De acuerdo a los resultados obtenidos y la problemática de la investigación se determina que el proceso de atención no tiene errores graves en su desarrollo este si bien es cierto ha tenido inconvenientes que deben ser manejados y solucionados en el momento, para que no generen mayores incomodidades en los clientes.

Dado lo mencionado anteriormente se puede concluir que el proceso de atención considerado como “el conjunto de actividades dirigidas al servicio del cliente”.(Barrientos Torres, 2011) Aplicado en la Cafetería Caprisse Lounge presenta algunos inconvenientes que pueden ser manejados con vistas a dar un mejor servicio.

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo planteado en la investigación se pudo concretar que el proceso de atención va dirigido expresamente al cliente realizando actividades para su satisfacción. En este punto se pudo exponer las diferentes etapas que tiene un proceso de atención en sala, así como los requisitos y recomendaciones que se deben tener en cuenta para el puesto y realización del servicio.

En base a las encuestas aplicadas a los clientes de la Cafetería Caprisse Lounge se evidencio que el proceso aplicado cumplió con todas las etapas que plantean los autores mencionados, sin embargo descubrieron errores humanos que producen en la clientela una perspectiva negativa del servicio.

Para poder determinar la cantidad de personas a encuestar se realizó un análisis de los clientes que se tienen por día y su índice de rotación, aplicando este método se obtuvo la muestra de 190 clientes a encuestar, con el total de encuestas ya realizadas se procedió a realizar los gráficos para analizarlos independientemente de acuerdo a los ítems basados en los indicadores que muestran cada fase del proceso de atención en sala.

Se obtuvo como resultado que no hay diferencia significativa entre el sexo de prevalencia de los clientes de Caprisse Lounge, de igual forma el sexo Femenino obtuvo un mayor porcentaje. En cuanto al rango de edades sobresalen los jóvenes de 15 a 25 años debido a que esta es la edad en la que se empieza la etapa laboral y sus ingresos son netamente para uso personal.

En los gráficos se muestran el nivel de concordancia con respecto a cada fase del proceso de atención en sala, de los cuales es importante resaltar que sin excepción los

clientes se mostraban de acuerdo en porcentajes elevados en comparación con los demás criterios de concordancia de los cuales se obtuvieron porcentajes mínimos, que no por esto deben ser ignorados si no tomados como parte de un objetivo a mejorar.

Para concluir se puede decir que la Cafetería Caprisse Lounge tiene un proceso de atención que es recomendado por autores y aceptado como válido por los clientes, quienes en base a sus respuestas muestran puntos a mejorar para incrementar la satisfacción del cliente.

SUGERENCIAS

En base a los resultados de las encuestas, se recomienda hacer un seguimiento de los puntos débiles encontrados y realizar acciones de mejoras en la atención y esto debe ser de conocimiento de los encargados de atención en sala, ya que son los que tienen el contacto con el cliente y de acuerdo a su desenvolvimiento de la evaluación de los clientes.

En cuanto a los utensilios de servicio se recomienda que estos sean cambiados cada cierto tiempo ya que por el uso puede producirse alguna ajadura o desgaste que afecta la presentación y percepción del cliente con respecto a la pulcritud del servicio.

Se recomienda también mantener todas las áreas de la Cafetería Caprisse Lounge limpias en todo momento, en caso se produjera un inconveniente que afectara la limpieza del establecimiento sea atendido de inmediato ya que al expender alimentos y bebidas la contaminación por insectos es muy frecuente.

Es importante recalcar la uniformidad de los trabajadores quienes deben estar correctamente uniformados y aseados para la presentación ante el cliente. No se debe aceptar un aspecto desaliñado que puede afectar negativamente la decisión del cliente de volver al establecimiento.

En general se debe tener mucho cuidado en limpieza, orden, manipulación y presentación de los insumos y productos finales, estos deben ser minuciosamente cuidados para no tener inconvenientes con el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arduser, Lora y Brown, Douglas R. 2005.*Manual de entrenamiento para meseros, meseras y personal.* Ocala, Florida : Atlantic Publishing Group, 2005.

Barrientos Torres, Sandra Melissa. 2011. Proceso de atención. *Proceso de atención en la Cafeteria Caprisse Lounge.* Lima- Perú : s.n., 2011.

Bernal Torres, Cesar Augusto. 2006.*Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales.* 2°. s.l. : Pearson Educación, 2006. pág. 224.

García Ortiz, Francisco, García Ortiz, Pedro Pablo y Gil Muela, Mario. 2010.*Hostelería, Operaciones Básicas y Servicios en Bar y Cafetería.* s.l. : Paraninfo, 2010.

—. **2007.***Técnicas del Servicio y Atención al Cliente.* 2. s.l. : Thompson Editores Spain, 2007.

INEI. 2007.*Instituto Nacional de Estadística.* 2007.

Muñoz Machado, Andrés. 1999.*La Gestión de la calidad total en la administración pública.* s.l. : Díaz de Santos, 1999. pág. 315.

Paz Couso, Renata. 2007.*Atención al cliente.* 1°. s.l. : Ideaspropias, 2007. pág. 184.

Pérez Pascual, José María. 2001.*Hostelería Técnicas y Calidad del Servicio.* Madrid : Hotel, 2001.

ANEXO DE TABLAS

SEXO	
FEMENINO	97
MASCULINO	93

TABLA 1- SEXO

EDAD	
15-25 AÑOS	62
26-35 AÑOS	60
36-45 AÑOS	32
46 A MÁS AÑOS	36

TABLA 2- EDAD

4. LA TOMA DE COMANDA SE REALIZÓ EFECTIVAMENTE	
TOTALMENTE DE ACUERDO	18
DE ACUERDO	162
INDECISO	9
DESACUERDO	1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 6- LA TOMA DE COMANDA SE REALIZÓ EFECTIVAMENTE

1. LA BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN SE DA DE FORMA CORDIAL	
TOTALMENTE DE ACUERDO	29
DE ACUERDO	156
INDECISO	2
DESACUERDO	3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 3- LA BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN SE DA DE FORMA CORDIAL

5. SE CUMPLE CON LO OFRECIDO EN EL SERVICIO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	36
DE ACUERDO	140
INDECISO	10
DESACUERDO	4
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 7- SE CUMPLE CON LO OFRECIDO EN EL SERVICIO

2. LA INFORMACIÓN DE LA CARTA PERMITE SU ENTENDIMIENTO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	76
DE ACUERDO	108
INDECISO	6
DESACUERDO	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 4- LA INFORMACIÓN DE LA CARTA PERMITE SU ENTENDIMIENTO

6. MATERIALES NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	29
DE ACUERDO	156
INDECISO	2
DESACUERDO	3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 8- MATERIALES NECESARIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

3. OBTUVO AYUDA PARA LA ELECCIÓN DEL PEDIDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	35
DE ACUERDO	137
INDECISO	13
DESACUERDO	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 5- OBTUVO AYUDA PARA LA ELECCIÓN DEL PEDIDO

7. PRONTITUD EN LA ENTREGA DEL PEDIDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	33
DE ACUERDO	143
INDECISO	9
DESACUERDO	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 9- PRONTITUD EN LA ENTREGA DEL PEDIDO

8. EL DESBARASE DEL SERVICIO NO INCOMODA SU ESTANCIA	
TOTALMENTE DE ACUERDO	29
DE ACUERDO	153
INDECISO	5
DESACUERDO	3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 10- EL DESBARASE DEL SERVICIO NO INCOMODA SU ESTANCIA

12. EN GENERAL EL SERVICIO CUMPLIÓ CON LO PROMETIDO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	54
DE ACUERDO	132
INDECISO	3
DESACUERDO	1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 14- EN GENERAL EL SERVICIO CUMPLIÓ CON LO PROMETIDO

9. LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA SE PRESENTA DE FORMA DETALLADA	
TOTALMENTE DE ACUERDO	45
DE ACUERDO	141
INDECISO	3
DESACUERDO	1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 11- LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA SE PRESENTA DE FORMA DETALLADA

13. LAS INSTALACIONES SE PRESENTAN LIMPIAS Y ORDENADAS	
TOTALMENTE DE ACUERDO	57
DE ACUERDO	130
INDECISO	2
DESACUERDO	1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 15- LAS INSTALACIONES SE PRESENTAN LIMPIAS Y ORDENADAS

10. LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA SE REALIZÓ SIN INCONVENIENTES	
TOTALMENTE DE ACUERDO	42
DE ACUERDO	143
INDECISO	2
DESACUERDO	1
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 12- LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA SE REALIZÓ SIN INCONVENIENTES

14. LOS UTENSILIOS DE SERVICIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	72
DE ACUERDO	114
INDECISO	4
DESACUERDO	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 16- LOS UTENSILIOS DE SERVICIO SE ENCUENTRAN LIMPIOS Y EN BUEN ESTADO

11. EL SISTEMA UTILIZADO NO DIFICULTÓ LA CANCELACIÓN	
TOTALMENTE DE ACUERDO	35
DE ACUERDO	151
INDECISO	4
DESACUERDO	0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 13- EL SISTEMA UTILIZADO NO DIFICULTÓ LA CANCELACIÓN

15. EL PERSONAL SE PRESENTA CORRECTAMENTE UNIFORMADO Y ASEADO	
TOTALMENTE DE ACUERDO	90
DE ACUERDO	97
INDECISO	0
DESACUERDO	3
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0

TABLA 17- EL PERSONAL SE PRESENTA CORRECTAMENTE UNIFORMADO Y ASEADO

ANEXOS

Anexo-1 CAUSAS Y SISTEMAS DE CAPRISSE LOUNGE

ÁREA DE GERENCIA GENERAL

1. ¿Tienen un encargado, quien supervise a los trabajadores en esta Área?

Si; Ylenia Rodríguez Flores

2. ¿Cuál es la función del Gerente General?

Se encarga de toma de decisiones final de las operaciones que se realicen en la empresa. A su vez se encargada de ver los sueldos y pagos de los trabajadores.

3. ¿La gerencia informa sobre los cambios y/o toma de decisiones al Área de Administración?

No en su debido tiempo.

ÁREA DE ADMINISTRACION

1. ¿Qué objetivo tiene la empresa?

Mejorar en las ventas, así aumentar las utilidades.

2. ¿Las diferentes áreas de la empresa ayuda a llegar al objetivo?
¿Cómo?

Sí, porque todos trabajamos por un solo propósito.

3. ¿La empresa trabaja sincronizadamente?

Sí, todos se esfuerzan por cumplir los objetivos.

4. ¿Con que niveles jerárquicos cuenta la empresa?

Se divide en: Propietario ----- Supervisor ----- Los trabajadores.

F	D
X	
X	
X	
X	
X	
X	
X	
X	

ÁREA DE LOGÍSTICA

1. ¿Cuenta con almacén propio?

Si para alimentos no perecibles y para insumos.

F D

X

2. ¿Dónde están ubicados los almacenes?

El Almacén de alimentos no perecibles esta fuera de la infraestructura y el de insumos dentro de la infraestructura.

X

3. ¿Cuál es la capacidad de los almacenes?

El de insumos es insuficiente para los productos que necesita la empresa semanalmente.

X

4. ¿Quién se encarga de su almacén?

La Administración, a cargo de Sandra Barrientos Torres.

X

ÁREA DE COCINA

1. ¿Cuentan con un encargado del área?

Si, el chef se encarga de todos los productos de cocina.

X

2. ¿Cuentan con los insumos necesarios para realizar la elaboración de productos?

No, en algunos casos faltan insumos.

X

3. ¿Llevan un control de tiempo para la elaboración y entrega de productos?

No, salen por orden de llegada.

X

4. ¿Cuenta con un Proceso de atención al cliente?

Se atiende por orden de llegada, y en ocasiones hay confusiones en la entrega de pedidos.

X

5. ¿Cuentan con un adecuado espacio de trabajo?

No, el espacio es reducido.

X

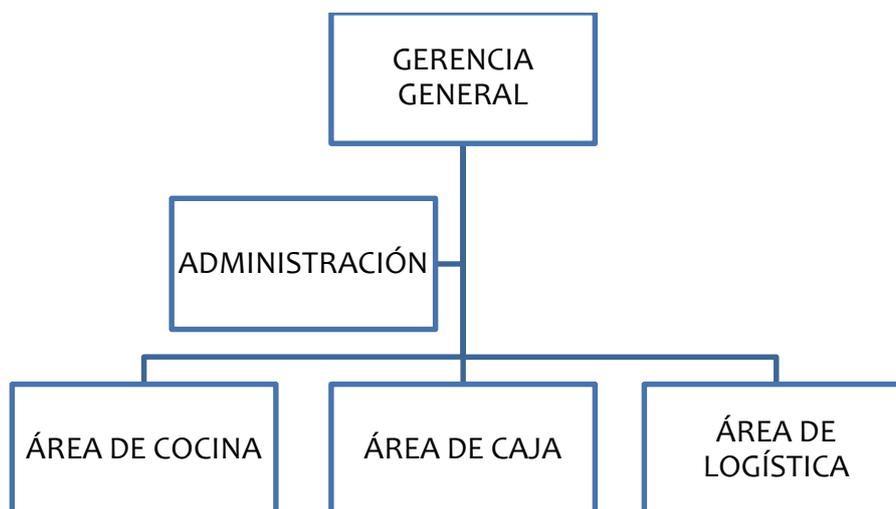
CUADRO 1- CRITERIOS DE SELECCIÓN

CRITERIOS DE SELECCIÓN							
LISTA DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS EN EL AREA	SE TIENE ACCESO A LOS DATOS	ES UNO DE LOS QUE MAS SE REPITE	TIENE MAYOR % CAUSAL	REDUCE LOS INGRESOS	HA SIDO ENCARGADO POR UN JEFE	TOTAL DE CRITERIOS CON SI	PRIORIDAD
Ineficiente proceso de atención.	SI	SI	SI	SI	SI	5	1
Insuficiente cantidad de insumos perecibles. (Área de logística)	SI	SI	NO	SI	SI	4	2
Falta de comunicación. (Área de Gerencia y Administración.)	SI	SI	NO	NO	SI	3	3
Reducido espacio de trabajo. (Área de Cocina)	SI	SI	NO	NO	NO	2	4

CUADRO 2- TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN

DISEÑOS O ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN		NIVELES DE INVESTIGACIÓN		
CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	DISEÑOS	Descriptiva	Correlacional o Asociativa	Explicativa o Causal
MANIPULACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	Experimental			
	No experimental	X		
SEGÚN MEDICIONES Y SECUENCIA DE ESTUDIO	Transversal Una medición o recolección de datos	X		
	Longitudinal Dos mediciones o más			
SEGÚN TIEMPO DE OCURRENCIA DE LOS HECHOS Y REGISTRO DE LOS MISMOS	Retrospectivo			
	Prospectivo	X		
	Retrospectivo-Prospectivo			
NIVEL DE PARTICIPACIÓN DEL INVESTIGADOR Y DE LA COMUNIDAD	Observación Participante			
	Observación No Participante	X		
	Investigación-Acción			

CUADRO 3- ORGANIGRAMA DE LA CAFETERIA CAPRISSE LOUNGE



CUADRO 4- MATRIZ OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

MATRIZ OPERACIONAL

OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	SUB VARIABLES	SUB SUB VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
Analizar el proceso de atención en sala de la cafetería Caprisse Lounge ubicada en Open Plaza Atocongo, Lima sur, durante el 2011.	Proceso de atención	Proceso, Según la Real Academia el concepto hace referencia a ir hacia adelante al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. Atención al cliente, aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar	Acogida al cliente.	Bienvenida	Bienvenida	1. La bienvenida y presentación se da de forma cordial.					
						15. El personal se presenta correctamente uniformado y aseado.					
			Toma de comanda.	Entrega de carta	Carta	2. La información de la carta permite su entendimiento.					
				Consejos y sugerencias	Consejos y Sugerencias	3. Obtuvo ayuda para la elección del pedido.					
				Toma de pedidos	Registro de comandas	4. La toma de comanda se realizó efectivamente					
				Entrega de copias a cocina y caja.	Copias de Comanda	5. Se cumple con lo ofrecido en el servicio					
El servicio de mesa.	Entrega de servilleteros y azucareros.	Servilleteros y Azucareros	6. Materiales necesarios para la realización del servicio.								

<p>reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.</p> <p>Por tanto a estos dos conceptos podemos determinar que el Proceso de atención es el conjunto de actividades dirigidas al servicio del cliente.</p>		Entrega de pedidos.	Entrega de pedidos	7. Prontitud en la entrega del pedido.					
		Desbarase del servicio de servilletero y azucareros.	Desbarase del servicio a mesa	8. El desbarase del servicio no incomoda su estancia.					
	Presentación de la factura.	Entrega de la cuenta.	Registro de Boleta o factura	9. La información de la cuenta se presenta de forma detallada.					
		Pago con tarjeta de crédito	Boucher	10. La cancelación de la cuenta se realizó sin inconvenientes.					
		Pago con tarjeta de debito.	Boucher	11. El sistema utilizado no dificultó la cancelación.					
		Despedida.	Despedida	12. En general el servicio cumplió con lo prometido.					
	Tareas post-servicio	Limpieza de mesa.	Limpieza	13. Las instalaciones se presentan limpias y ordenadas.					
		Recojo de utensilios.	Recojo de utensilios	14. Los utensilios de servicio se encuentran limpios y buen estado.					

CUADRO 5- ENCUESTA DE LA CAFETERÍA CAPRISSE LOUNGE

ENCUESTA DE LA CAFETERÍA CAPRISSE LOUNGE

Estimado cliente con el fin de mejorar cada vez más nuestro servicio, rogamos conteste las siguientes preguntas con total sinceridad.



SEXO: FEMENINO MASCULINO

EDAD: _____

ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1. La bienvenida y presentación se da de forma cordial.					
2. La información de la carta permite su entendimiento.					
3. Obtuvo ayuda para la elección del pedido.					
4. La toma de comanda se realizó efectivamente.					
5. Se cumple con lo ofrecido en el servicio					
6. Materiales necesarios para la realización del servicio.					
7. Prontitud en la entrega del pedido.					
8. El desbarase del servicio no incomoda su estancia.					
9. La información de la cuenta se presenta de forma detallada.					
10. La cancelación de la cuenta se realizó sin inconvenientes.					
11. El sistema utilizado no dificultó la cancelación.					
12. En general el servicio cumplió con lo prometido.					
13. Las instalaciones se presentan limpias y ordenadas.					
14. Los utensilios de servicio se encuentran limpios y buen estado.					
15. El personal se presenta correctamente uniformado y aseado.					

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “PROCESO DE ATENCIÓN EN LA CAFETERÍA CAPRISSE LOUNGE OPEN PLAZA ATOCONGO, LIMA SUR, 2011”, de la estudiante SANDRA MELISSA BARRIENTOS TORRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 18 de febrero del 2019




Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarías

DNI: 10139218

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
 HOTELERÍA

"Proceso de atención en la categoría Cupress Lounge Ocean Plaza Abasco."
 Lima Sur, 2011"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

AUTOR
 Santa Melissa Barrios Torres

ASESOR TEMÁTICO
 Susy Cecilia Cobianca

ASESOR METODOLÓGICO
 Miguel Camacho Pineda

Resumen de coincidencias

18 %

1	www.colbarmex.org Colombia Armas	2 %
2	defa.ucm.edu.pe Defensa UCM	2 %
3	www.colbca.com Colombia Armas	1 %
4	www.madame.tour Madame Tours	1 %
5	Entregado a Universidad Universidad de la Amazonia	1 %
6	departamento de Administración	1 %
7	docplayer.es Documentos	1 %



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : 10000000000000000000
		Versión : 01
		Fecha : 2019-03-11
		Página : 1 de 1

Yo SANCHEZ MELISSA BARRIENTOS TORRES..... identificado con DNI N° 46095996.....
 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la
 Universidad César Vallejo, autorizo No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "PROCESO DE ATENCIÓN EN LA CATEDRATA CAPSAS LOMBER OPEN PLAZA ATOLONGO.....
LIMA SUR, 2011....."; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

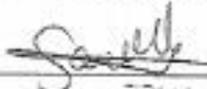
.....

.....

.....

.....

.....

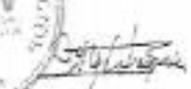


 FIRMA

DNI: 46095996.....

FECHA: 11 de MARZO del 2019.





Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA – SEDE LIMA NORTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SRA. BARRIENTOS TORRES SANDRA MELISSA

INFORME TÍTULADO:

PROCESO DE ATENCIÓN EN LA CAFETERÍA CAPRISSE LOUNGE OPEN PLAZA ATOCONGO, LIMA SUR, 2011

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 15/07/2011

NOTA O MENCIÓN: 13 (fice)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN