



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE
VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023**

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

AUTOR

TOVALINO LEON, BRAULIO

ORCID: 0000-0002-3909-6906

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0239-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:00** horas del día **11** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023**

Presentada Por :
(1811061006) **TOVALINO LEON BRAULIO**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

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

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023 Del (de la) estudiante TOVALINO LEON BRAULIO, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 06% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 05 de Setiembre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

DEDICATORIA

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

Para mi esposa (Bettina), la mayor motivación de mi vida encaminada al éxito, al haber culminado esta tesis satisfactoriamente, te agradezco por preocuparte por mí en cada momento y que siempre quieres lo mejor para mi porvenir. Te Amo.

AGRADECIMIENTO

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

A mis padres, por la forma como me educaron y ser la persona que soy el día de hoy; con reglas, con principios, con valores y me incentivaron para lograr mis sueños.

A la ULADECH y Excelentes Maestros, que me han brindado la oportunidad de lograr mi meta personal. Muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Jurado	II
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Hipótesis	25
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	26
3.2. Población y Muestra	26
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	29
3.5. Método de análisis de datos.....	39
3.6. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	68
Anexo 01. Matriz de Consistencia	68
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	69
Anexo 03. Validez del instrumento	71
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento	86

Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado	87
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	88
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada)	89

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	32
Tabla 2. Características de la capacitación de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	34
Tabla 3. Características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	36
Tabla 4. Características de la seguridad en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	38
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	33
Figura 2. Características de la capacitación de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023	35
Figura 3. Características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	37
Figura 4. Características de la seguridad en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.	39

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general; establecer una propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 50 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 90.00% están totalmente de acuerdo en que en la preselección de personal es importante llenar un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales. El 66.00% se muestra indiferente en que son necesarias las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal. El 48.00% rara vez muestra rapidez al realizar la toma de pedido, el 40.00% rara vez muestra asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconvenientes de los clientes. Se concluye que la microempresa, si aplicó un procedimiento adecuado para la preselección del personal; sin embargo, consideran que las pruebas psicológicas son importantes, puesto que los postulantes podrían dar información falsa en el test psicológico. Además, los trabajadores no muestran soluciones rápidas y oportunas a la solución de problemas de los clientes, esto se debe a que la empresa no cuenta con un manual de procedimiento para la solución de quejas y reclamos.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Talento, Servicio.

ABSTRACT

The investigation raised as a general objective; establish a proposal to improve the management of human talent for the quality of service in the micro company, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; the type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 50 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, where the following results were obtained: 90.00% fully agree that in the pre-selection of personnel it is important to fill out a Format referring to your resume and salary expectations. 66.00% are indifferent to the fact that knowledge tests and psychological tests are necessary during the personnel pre-selection process. 48.00% rarely show speed when placing an order, 40.00% rarely show assistance, recommendation and solution to customer problems or inconveniences. It is concluded that the microenterprise did apply an adequate procedure for the pre-selection of personnel; however, they consider that psychological tests are important, since many of the applicants can give false information in the psychological test. In addition, the workers do not show quick and timely solutions to the solution of customer problems, this is because the company does not have a procedure manual for the solution of complaints and claims.

Key words: Quality, Management, Talent, Service.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, son las que generan aproximadamente dos tercios de los empleos, pero en los países de bajos ingresos, producen entre el 80% y 90%. Para 2030, según la Naciones Unidas, se necesitarán 600 millones de empleos para satisfacer la fuerza laboral mundial, por lo que el desarrollo de las PyMEs es un tema primordial, ya que serán quienes otorguen, en su mayoría, estos espacios de trabajo (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2023).

Sin embargo, las pymes no logran mejorar su productividad laboral por un déficit en la gestión del talento humano, en este sentido los gerentes no eligen bien los roles de los empleados, se puede decir que el talento, la experiencia o la formación son importantes a la hora de llevar a cabo la selección de personal, pero también lo es el escoger perfiles que puedan cumplir con el rol que se busca dentro de la organización; otro gran error es que no capacitan al personal para lograr mejorar la calidad de servicio al cliente, por ende demorar en la entrega de los productos, no existe atención personalizada, cabe decir que este problema se da en diferentes partes del mundo:

En España las pequeñas y medianas empresas generan más de 10 millones de empleos en el país. Las pequeñas y medianas empresas en España (pymes) generan más de 10 millones de empleos en el país, frente a los cerca de 17 millones de puestos de trabajo que se generan en total en España. Sin embargo el principal error de las Mypes se origina de una mal manejo en la gestión del talento humano, en este sentido lo gerente tiene poca o nula documentación de los colaboradores, en ocasiones no dan el suficiente interés a contar con un registro de cada uno de los empleados, en el cual se integre toda la información y documentación importante, como por ejemplo: Datos personales, formación educativa, empleos anteriores, condiciones médicas, etc., por ello es sumamente importante contar con este registro, pues permite consultar información de los colaboradores en cualquier momento que se requiera (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2022).

De igual forma en México las PYMES en México representan el 99.8% de todas las empresas en el país, siendo una cifra importante para los ingresos nacionales, pero el principal error de las Mypes es no clasificar adecuadamente a los empleados, se puede decir que este tipo de error puede presentarse principalmente en las empresas en donde se cuenta con una gran cantidad de colaboradores o donde se manejan diferentes esquemas de horario,

como, por ejemplo: Tiempo completo, tiempo parcial, empleados de temporada, etc. Es indispensable evitar esta clase de errores, ya que de lo contrario podrían causar repercusiones en el manejo de la nómina del personal y efectuar pagos de jornadas que no son congruentes con lo laborado (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2021).

Otro gran error encontrado en las Mypes de México es que los gerentes no buscan mejorar la calidad de servicio, en este sentido los encargados del servicio no brindan soluciones adecuadas a los reclamos del cliente, en este sentido cuando un cliente se pone en contacto con el soporte, espera resolver una duda o solucionar un problema, por lo cual la información proporcionada por los agentes debe ser veraz, y si está fuera de sus atribuciones o conocimientos, la convocatoria debe ser transferida a alguien más capacitado en la materia (Tamez, 2019).

Por otra parte en Ecuador las Pymes están en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo; no obstante el problema principal es la baja calidad de servicio lo cual ocasiona cliente insatisfechos, en este sentido cuando se producen retrasos en la fabricación o en los envíos de los productos y servicios, la experiencia de cliente será más satisfactoria si los agentes de atención al cliente les informan regularmente sobre la evolución de su incidencia. También es importante que los agentes de atención al cliente informen lo antes posible a sus clientes cuando no puedan cumplir su compromiso inicial (Rodríguez, 2020).

De igual forma en Ecuador el problema radica en un bajo nivel de calidad de servicio, esto es ocasionado porque los empleados no cuentan con las herramientas para resolver problemas, para resolver el problema los empleados deben adquirir las herramientas necesarias para la solución de problemas en un corto tiempo o de inmediato, además deberán estar capacitados para resolver los problemas que se lleguen a presentar al momento, esto evitará las molestias de los clientes (Quiñonez, 2020).

A nivel nacional las MYPES brindan empleo a casi el 80 % de la población, por lo que es importante que estas tengan un régimen especial tal como lo plantea la propuesta legislativa, logrando así aumentar la cantidad de las mismas en el territorio peruano; no obstante, existen dos problemas muy comunes que impiden el crecimiento de las Mypes, en este sentido, el primer error se centra en la gestión del talento humano, causada por la

insuficiente capacitación y el desarrollo de personas, además se observa que un déficit en la contratación del personas, pue los gerentes apuestan por trabajadores cuyo coste de contratación sea más bajo de lo habitual, de hecho, a largo plazo pueden resultar más costoso que otros mejor cualificados. El otro error se da en la calidad de servicio que brindan los trabajadores, es decir ellos no se encuentran capacitados para una atención personalizada, por ende, los continuos errores en el servicio al cliente generan desconfianza e insatisfacción en el usuario, esto impide que las personas se sientan cómodas de volver a adquirir ese producto o servicio. Por tal razón, para buenos resultados laborales es importante tener en cuenta la escucha activa (Lozano, 2022).

A nivel local en el Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. de la ciudad Trujillo, los errores del bajo nivel de calidad de servicio se derivan de una mala o inadecuada gestión del talento humano, en este sentido los gerentes no les dedican suficiente tiempo a las actividades estratégicas como por ejemplo la definición de planes de carrera y sucesión, la generación de planes de capacitación y aprendizaje, la administración de las compensaciones, etc., además el personal de servicio no muestra empatía, no demuestra interés por solucionar rápidamente las quejas de los clientes, todo ello ocasiona bajos niveles de satisfacción. Por todo lo expresado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?; ¿Cuáles son las características de la capacitación de personas, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?; ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?; Cuáles son las características de la seguridad, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?; y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?

La investigación se justifica de manera teórica, porque se buscó demostrar la importancia de la gestión del talento humano y con ello ofrecer un buen servicio que permitirá a las empresas tener la lealtad de los consumidores y recomendaciones factibles, siendo un factor vital para alcanzar al objetivo de las ventas estimadas y generar una buena rentabilidad. Las teorías encontradas sirvieron para mejorar los conocimientos en la gestión

del talento humano y calidad de servicio, de esta manera ayudara también a resolver problemas en las áreas de recursos humanos y atención al cliente. Respecto a la justificación práctica, los resultados fueron utilizados como fuente de consulta, para proponer estrategias en la mejora de la gestión del talento humano y calidad de servicio. Así como servir de base o modelo para desarrollar y proponer programas de gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio. De igual manera es importante de manera metodológica, debido que el estudio es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos un cuestionario de preguntas en escala ordinal, las cuales fueron sometidas a juicio de tres jueces expertos para su validación, de esta manera los instrumentos utilizados pueden ser usadas por otros investigadores interesados en el tema.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; y para desarrollar el objetivo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; Identificar las características de la capacitación de personas, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; Describir las características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; Describir las características de la seguridad, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023; y finalmente Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Gestión del talento humano

Ramón (2019) en su tesis de maestría de la Universidad Católica de Salta, Argentina. Titulado *Gestión de talento humano y desempeño laboral. Esta investigación tuvo por objetivo determinar la importancia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa Alvarado I y II, de la ciudad de Orán- Salta durante el año 2019.* Se siguió una investigación cuantitativa- descriptiva. Se aplicaron entrevistas a 18 trabajadores de la Alvarado I y II, a quienes se aplicó un cuestionario de 8 preguntas cerradas, logrando los siguientes resultados: el 80% del personal, considera que el desempeño laboral es eficiente, el 87%, cree que, si se debe evaluar el desempeño laboral en la empresa, el 67% de los trabajadores califica al nivel de reconocimiento y valoración del personal en la empresa como medio, el 56% el factor más determinante del aspecto laboral y personal, encaminado a mejorar su rendimiento es la responsabilidad, el 42% de los trabajadores el valor corporativo que considera clave para fortalecer al cliente interno es el respeto por el trabajo, el 60% calificó como alto su desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones; (53%) representado por ocho (8) empleados, considera que el personal que trabaja en las farmacias no cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña, el 56% correspondiente a diez (10) empleados, expresó que la empresa no aplica incentivos para mejorar el talento humano de la empresa, el 67% del personal considera que la capacitación mejoraría su desempeño laboral y en consecuencia su rendimiento, el 47% representado por ocho (8) trabajadores considera que se evalúan las cualidades del personal (personalidad y comportamiento), igual porcentaje considera el conocimiento del puesto. Se concluye que: En la empresa no cuenta con una evaluación formal del desempeño laboral que le permita contar con información relevante de sus trabajadores; o con una calificación de su desempeño a fin de identificar las necesidades de capacitación, o detectar merecedores de posibles aumentos o ascensos en la empresa.

Parrales (2021) en su tesis Universidad Técnica de Babahoyo, Colombia. Titulado *Gestión de talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas bananeras de la provincia de los ríos*, el objetivo del presente artículo fue establecer la gestión de talento humano para la eficiencia laboral en las Haciendas Bananeras de la Provincia de

Los Ríos. La metodología estuvo compuesta por las modalidades paradigmáticas cualitativa y cuantitativa, el tipo de investigación fue de carácter descriptivo, métodos que se aplicaron: histórico-lógico, analítico –sintético e inductivo y deductivo; técnicas empleadas, la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores a quienes se le aplicó un cuestionario de 7 preguntas cerradas, los resultados fueron que: El 55% si les gusta el trabajo que desempeñan, porque se sienten aptos para desarrollar la labor asignada, el 75% si se sienten conformes con el ambiente laboral. el 89% conocen de la existencia del departamento de administración porque cuando empezaron a laborar en la finca se les hizo la respectiva legalización de los contrato se ingresó de datos el 37% respondieron que no les prestan atención a sus inquietudes, el 73% de los empleados respondieron que sería muy interesante que se les brinden capacitaciones, el 65% si están de acuerdo y que necesitan ser partícipes de las capacitaciones que se les brinden, el 38% de los trabajadores manifestaron que la finca debería mejorar su infraestructura para trabajar en un lugar moderno. Se concluye que el éxito de toda empresa se debe a una buena gestión del talento humano en cuyas oficinas se recluta, selecciona, capacita, se evalúa el desempeño del trabajador, se elaboran planes de incentivos mediante remuneraciones para la eficiencia laboral, todo este proceso se debe realizar con la finalidad de conseguir que los colaboradores de la organización se perfeccionen de manera individual y grupal de esta manera lograr el desarrollo de la empresa; retener a los mejores talentos para conservar un clima de satisfacción como factor diferenciador con otras empresas.

Gonzales (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Juárez del Estado de Durango, México *La gestión del talento humano para la innovación en las MiPyMes de la ciudad de Durango, México*. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la innovación, percibido por los gerentes de las MiPyMes industriales de la ciudad de Durango México. El estudio fue de tipo no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó una encuesta a 337 gerentes pertenecientes al sector de las empresas estudiadas y se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 8 preguntas en escala Likert, los resultados fueron que: El 59% afirman que la gestión del talento humano es buena, el 42% afirman que la selección del personal es buena, el 69% afirman que la capacitación del personal es buena, el 59% afirman que la evaluación del personal es buena, el 48% afirman que tienen buen desempeño laboral, el 52% afirman que tienen buena satisfacción laboral, el 42% afirman que tienen buena y eficiente autoestima,

el 55% afirman que el trabajo en equipo es bueno, el 52% de los trabajadores de la Empresa Industrial Don Martín S.A.C. en la ciudad de Huacho 2020, afirman que tienen buena productividad. Se concluye que la gestión del talento tiene un grado de asociación con la innovación en las empresas estudiadas. Por lo que, se entiende que la innovación empresarial es un factor sin el cual, las organizaciones estarán en desventaja con sus competidores, al ser la parte sustantiva de su ventaja competitiva, pero no se podrá generar, sino se cuenta con una adecuada gestión del talento humano.

Variable 2: Calidad de servicio

Rivera (2019) en su tesis de maestría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Titulado *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del modelo teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo – no experimental transversal, con una población de 336 clientes y una muestra de 180 clientes, además, se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 15 preguntas y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 47% manifestó que están totalmente de acuerdo que la empresa utiliza equipos de tecnología modernos, el 48% percibieron que la empresa cuenta con instalaciones físicas cómodas, atractivas y modernas, el 63% percibieron que los empleados de la empresa siempre están bien uniformados, el 60% manifestaron que se encuentran totalmente de acuerdo con la información que recibe acerca de los materiales asociados de negocios, el 46% manifestaron que están en desacuerdo con la fiabilidad del servicio de la empresa, el 47% manifestaron que se encuentran bastante de acuerdo con el sincero interés que los empleados muestran para resolver los problemas, el 28% manifestaron que se encuentra en desacuerdo que las respuesta a tiempo desde la primera vez que contacta los servicios de la empresa, un 34 % se encuentra en desacuerdo con respecto a la entrega de documentos de exportación a tiempo, el 33% manifestaron estar en desacuerdo con el servicio en el tiempo que prometen, el 38% manifestaron que se encuentran bastante de acuerdo con la información que da la empresa a los clientes con respecto a la ejecución de los servicios, el 26% se encuentran en desacuerdo con los empleados no le brindan un servicio con prontitud, el 47% se encuentra de acuerdo con la capacidad de respuesta con

respecto a la resolución de problemas, el 31% manifestaron sentirse bastante de acuerdo a que los empleados no están demasiado ocupados para responder sus requerimientos, el 29% se encuentra bastante de acuerdo con respecto a que si se sienten seguro trabajando con la empresa, el 34% indicaron sentirse totalmente de acuerdo con respecto a que si los empleados son siempre amables y respetuosos. La investigación concluyó que permitió conocer las diferencias que existen entre las percepciones y expectativas de la calidad del servicio de la empresa estudiada y la insatisfacción que la misma representa para los clientes. Además, permitió conocer con exactitud qué es lo que realmente esperan los clientes al momento de contratar los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo a fin de mejorar la experiencia de la calidad de servicio.

Escobar (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Autónoma de Occidente, Ecuador. Titulado *Evaluación de la calidad en el servicio del subsector de restaurantes en la ciudad de Santiago de Cali*. Tuvo como objetivo plantear un modelo de evaluación de la calidad del servicio para medir las percepciones de los usuarios que asisten a los restaurantes vinculados a la Mesa de Turismo del Grupo Multisectorial ubicados en la ciudad de Santiago de Cali, con el fin de implantar alternativas para mejorar la competitividad de los mismos. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, descriptivo. La población estuvo conformada por 2370 clientes y una muestra de 227 clientes, se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 7 preguntas, y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: El 87% indicaron que el personal si toma la orden de sus pedidos de manera rápida, el 45% consideran que el personal informa detalladamente los productos y servicios que ofrece la empresa, el 45% consideran que el personal si busco resolver los problemas, identificando las causas y consecuencias para dar una solución, el 80% consideran que la empresa se interesara en atender sus reclamos, el 67% indican que los horarios de la empresa se ajustaran siempre a sus necesidades, siendo flexibles y amplios, el 56% consideran que los servicios de atención y entrega de productos en la empresa se le brindaran de forma rápida, el 59% indican que el personal de la empresa responde de forma rápida a cotizaciones solicitadas, el 89% consideran que el personal siempre disponible a ofrecer asesoramiento y orientación de las características de los repuestos y accesorios (planchas, tuberías y perfiles). Se concluye que los clientes se encuentran insatisfechos con las instalaciones y elementos que se utilizan durante la prestación del servicio en los

restaurantes, esto permite concluir cuáles son los principales factores que no cumplen con las expectativas de los usuarios.

López (2019) en su tesis de maestría de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Titulado *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo - descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 7280 clientes y una muestra de 365 clientes, se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 15 preguntas, y se aplicó la encuesta como técnica. Se obtuvo los siguientes resultados: el 70% de los clientes son de sexo femenino, el 90% van a menudo al minimarket, al 70% no les agrada la atención, el 60% no se sienten satisfechos con el servicio de los trabajadores, el 70% se sienten mejor atendidas por la administradora, el 70% están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas en el restaurante, el 67% están de acuerdo que el restaurante cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva, el 49% no están de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra, el 70% están de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa, el 68% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que los utensilios, bandejas y cubiertos con los que se ingiere la comida son prestados con adecuado estado de limpieza, el 40% no están de acuerdo que cuando se tiene alguna queja o problema el personal del restaurante se muestra sincero, el 48% no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que el personal del restaurante realiza bien el servicio desde la primera vez, el 46% no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal cumple con los horarios establecidos, el 47% están de acuerdo que el personal le comunica cuando no va a presentar sus servicios y por qué, el 41% no están de acuerdo que el restaurante ofrece un servicio rápido. La investigación concluyó la empresa por el momento no brinda una capacitación y motivación al personal, pero si se les ofrece a los empleados una flexibilidad de horarios siempre y cuando sea necesaria. Se ha tenido algunos inconvenientes con los clientes entre ellos está que los baños que están en planta baja no han estado en su totalidad limpios. El restaurante se lo limpia todos los días, se realiza el respectivo proceso de llevar todos los desperdicios fuera de la empresa. El horario que tiene el personal de limpieza es a partir del mediodía.

Nacionales

Variable 1: Gestión del talento humano

Vera (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Titulado *Gestión del talento humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021*; cuyo objetivo ha sido evaluar la Gestión del Talento Humano en la empresa en estudio. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, se aplicó un cuestionario de 9 ítems en escala de Likert a 20 colaboradores de la empresa. Se obtuvo como resultado que la gestión del talento humano en la empresa es positiva con calificación de buena y muy buena. La mejor calificación se obtuvo en incorporación de personas (55%) desarrollo de las personas (70%) y la supervisión de las personas (75%). Se concluye que: La evaluación general de la gestión del talento humano en Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque, es en su mayoría muy bueno (60%), seguido de la calificación buena (30%) y en menor medida de calificación regular 5% y mala 5%. Por lo que se considera que se está realizando adecuadamente la gestión del talento humano, pero todavía hay procesos que se pueden mejorar.

Espinoza (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Gestión del talento humano como estrategia para mejorar el desempeño laboral de la corporación Aleve Axda S.A.C. Sede Huánuco 2022*. La presente investigación tiene como objetivo de determinar las principales características de la gestión del talento humano como estrategia para mejorar el desempeño laboral de la Corporación Aleve AXDA S.A.C. sede Huánuco 2022. El diseño de investigación del estudio es no experimental, de tipo aplicada, de nivel transversal – descriptivo. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 7 preguntas aplicado a 20 trabajadores. Para el procesamiento de información se utilizó Microsoft Excel con el fin de diseñar los gráficos y tablas. La recolección de datos fue a través de la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario de 8 preguntas: EL 76% consideran que la empresa identifica las necesidades primordiales área, el 67% consideran que se gestionan procesos para obtener información sobre los puestos que requiere el área. El 65% indican que la empresa divulga las ofertas laborales dentro de la organización, el 76% indican que los candidatos que son escogidos benefician el desempeño del área, el 54% indican que la manera en que se selecciona al personal nuevo se alinea a los requerimientos del puesto, el 56% indican que existe comunica de los objetivos, el 56% indican que la

información que brinda la empresa aclara dudas sobre el enfoque del mismo, el 67% indican que se expone claramente el papel que debe desempeñar en la organización. Se concluye que la gestión de talento humano como estrategia permite mejorar el desempeño laboral, sin embargo, existe todavía una brecha que reduce el desempeño del personal, por tanto, es necesario conocer las necesidades de los trabajadores y brindar una solución oportuna, asimismo el plan de mejora ha servido para que las autoridades puedan tomar decisiones oportunamente en estos aspectos.

Mejico (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Titulado *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", distrito de santa maría, 2019*. El objetivo fue; establecer qué manera la gestión del talento humano influye en la calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", distrito de Santa María, 2019. La investigación es de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental - transversal y de enfoque cuantitativo. La población está conformada por 60 trabajadores y la muestra es de 52 trabajadores. La recolección de datos fue a través de la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario de 7 preguntas: EL 78% considera que se cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento. El 67% consideran que se cuenta con un adecuado proceso de selección, el 67% considera que se cuenta con un adecuado diseño de puestos (especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos), el 67% consideran que se cuenta con una adecuada evaluación de desempeño de su personal, el 87% consideran que se cuenta con un adecuado sistema de remuneraciones. El 54% consideran que se cuenta con un adecuado sistema de prestaciones. El 67% consideran que se cuenta con un adecuado sistema de incentivos. Finalmente se logró demostrar que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", distrito de Santa María, 2019. Además, la correlación de Spearman es de 0,678 según la escala de Bizquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, en dicha empresa se aplica moderadamente la gestión de talento humano la razón por el cual la calidad de servicio es regular, por ende, es necesario mejorar el procedimiento de reclutamiento del personal con el objetivo de optimizar la calidad de servicio ofrecida al cliente.

Variable 2: Calidad de servicio

Estrada (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la concesionaria H&S S.A.C. de Chimbote – 2019*; el estudio tuvo como objetivo determinar las características de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes en el distrito de La Cruz, año 2021; se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 68 encuestados; la recolección de datos fue a través de la técnica de encuesta y se aplicó un cuestionario de 11 preguntas. Encontrando los siguientes resultados: en las características calidad de servicio el 59% refiere que es adecuada y la satisfacción del cliente el 62% está satisfecho, respecto a las dimensiones de la calidad de servicio, el 63% es empático, 54% está seguro, capacidad de repuesta el 65% es adecuada, 53% presenta elementos tangibles, accesibilidad y confiabilidad el 59% y 51% respectivamente es adecuada; en las dimensiones de satisfacción; los clientes están satisfechos el 79% es fiable, 71% cubre expectativas, 60% fidelización, 66% presenta productos adecuados y el 62% calidad técnica. Se concluyendo: la calidad de servicio; los clientes indican que el personal es agradable, conoce y comprende al cliente, cumplen con la seguridad del establecimiento; respecto a la satisfacción, los clientes están satisfechos, reciben atención e información oportuna, los productos son los requeridos por su calidad y confianza, lo recomiendan por ser clientes constantes.

Siancas (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Calidad de servicio y atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes en centro poblado Miraflores Piura, 2021*; la investigación estableció como objetivo identificar características que tiene la Calidad de servicio y atención al cliente en las Mype rubro restaurantes en Centro Poblado Miraflores Piura 2021. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. La muestra conforman 124 clientes de las Mypes, para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas cerradas, los resultados fueron que: el 94% se muestra satisfecho con las instalaciones, el 76 % se muestra satisfecho con la apariencia del personal; el 83% se muestra satisfecho con el tiempo de espera en el restaurante, el 88% se muestra satisfecho con la resolución de problemas; el 43% tiene confianza en el personal de atención; el 72% se muestra satisfecho con sus necesidades; el 82% se muestra satisfecho con el ambiente; el 85% se muestra

satisfecho con la sazón del restaurante; el 75% se muestra satisfecho con la atención; el 82% si recomendaría el restaurante; el 92% se muestra satisfecho con la limpieza del restaurante; el 94% se muestra satisfecho con la calidad y precio; el 97% se muestra satisfecho con la priorización de las necesidades de los clientes; e el 90% se muestra satisfecho con los insumos de calidad; el 87% se muestra satisfecho con el personal de atención; el 88% se muestra satisfecho con la imagen del restaurante; el 100% se muestra satisfecho con la recepción de pedido por parte del personal de atención. Las principales conclusiones fueron que los elementos de la calidad de servicio en las Mypes se relacionan con la satisfacción de los usuarios respecto a las instalaciones adecuadas del restaurante, además están conformes con la calidad y precio que les ofrecen y por ello recomendarían el restaurante a sus amigos y familiares. Por otro lado, con respecto a las características del servicio de atención al cliente se muestran satisfechos con la amabilidad del personal al momento de la recepción de su pedido por parte del personal de atención, siendo claros y pacientes al momento de tomar el pedido. Con respecto a las cualidades del personal se muestra satisfecho con el cumplimiento de servicio mostrando calidad y confianza. En base a estas conclusiones los clientes se muestran satisfechos con la calidad de servicio y atención al cliente en los restaurantes del Centro Poblado Miraflores.

Escobedo (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Calidad de servicio y satisfacción al cliente en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes caso: restaurant Los 3 Reyes-Santa María-Huaura, año 2021*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Determinar las características de la calidad de servicio y la satisfacción al cliente en las Mypes del sector servicio rubro Restaurantes caso: Restaurant 3 Reyes-Santa María-Huaura, año 2021. En esta investigación la metodología empleada fue de tipo cuantitativa, nivel de investigación de corte descriptivo, diseño no experimental-transversal, la población estuvo conformado por los comensales del restaurante tomando como muestra a 100 clientes, el cual se le aplico la encuesta como técnica y como instrumento para la recolección se aplicó un cuestionario de 10 preguntas cerradas, en donde se encontraron los siguientes resultados: el 67.5% de los clientes consideran que cuando personal del restaurant promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace, el 76,6% consideran que el personal del restaurant realiza bien el servicio la primera vez, el 54% indican que el personal del restaurant le comunica cuándo concluirá la realización del servicio, el 80% indican que el personal tiene conocimientos suficientes para

responder a sus preguntas, el 67% consideran que el personal es siempre amable con usted, el 90% indican que la empresa le da una atención individualizada, el 45% consideran que la empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes, el 68% indican que el personal siempre está dispuesto a ayudarle, el 87% indican que el comportamiento del personal le inspira confianza, y el 70% indican que las instalaciones físicas del restaurant son visualmente atractivas. Se concluyo que para determinar la calidad de servicio de acuerdo a su satisfacción de los clientes encuestados que calificaron la calidad en un nivel regular, se evidencio una satisfacción moderada, también se observó que la fortaleza del establecimiento es en la atención individualizada, en el ambiente y la limpieza del lugar. Sin embargo, sus debilidades se presentan en la rapidez del servicio, también la atención del personal muestra respeto en el proceso de atención y en el caso de su debilidad es que no existe orden en la presentación de los alimentos dispuestos al servicio.

Regionales y/o locales

Variable 1: Gestión del talento humano

Dioses (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo. Titulado *Percepción de la gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una organización de la ciudad de Trujillo, 2021*. La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación de la “Percepción de la Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en los colaboradores de una organización de la ciudad de Trujillo, 2021”. Para ello se utilizó el método descriptivo- correlacional, de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de ambos sexos que oscilan entre los 20 a 60 años, para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas en escala de Likert. Los resultados evidenciaron que: el 45,5% del personal que labora en el establecimiento, es seleccionado de acuerdo a la necesidad de la institución, el 67,5% indicaron que el personal que labora en los establecimientos cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña, el 56% consideran que la distribución de personal se realiza en función al cuadro de asignación de personal (CAP), el 87,4% indicaron que la capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador, el 89% consideran que la capacitación del personal se han desarrollado los talleres utilizando recursos necesarios. (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema) y el 67% consideran que se realiza seguimiento y monitoreo de la

implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones, hallo que el 76,3% de los colaboradores indicaron que el proceso de inducción en el puesto es necesario para fortalecer la experiencia de reclutado, el 56,5% de los colaboradores estuvieron aprueba durante un mes en su puesto de trabajo, el 56,4% de los trabajadores indicaron que la capacitación les ha permitido mejorar sus habilidades en el puesto de trabajo. Para ello se concluye que, dicha organización es parte de las que poco invierten en una buena administración de los recursos humanos.

Barreto (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de Trujillo. *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo*. Estuvo orientado a determinar cómo influye la gestión del talento humano en la calidad del servicio brindado, para lo cual fue necesario describir y analizar los procedimientos y herramientas con la cual se maneja al talento humano en los hoteles del centro histórico para lograr la calidad en el servicio brindado al huésped, como son el reclutamiento y selección del personal, capacitación y evaluación de acuerdo a la gestión del talento humano tomados como referencia de la teoría de Chiavenato. Esta investigación se basa en identificar el servicio brindado por parte del talento humano utilizando las dimensiones de la calidad del servicio propuestas por Pablo Emilio Riveros, lo cual ayudó a determinar los indicadores para poder describir la satisfacción del huésped post servicio, ya que la calidad de servicio es subjetiva, y está directamente relacionada a lo que el huésped percibe, es decir, el juicio que realiza sobre el servicio prestado. En cuanto a la gestión del talento humano que se maneja en los 14 hoteles tres estrellas del centro histórico de Trujillo, se determinó que cuentan con un equipo humano que se muestra en todo momento pulcro, lo que marca la diferencia entre dichos establecimientos. Por otro lado, han demostrado sobresalir en los indicadores de capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía respectivamente logrando un óptimo desempeño como lo demuestran los resultados de las encuestas; 94%, 86%, 74%. por el hecho de que han prestado correctamente el servicio desde la primera visita, evitando el mínimo error, y la incomodidad del huésped, asimismo, han adquirido la confianza y la fiabilidad del huésped con toda la organización del hotel, lo cual indica la prestación del servicio prometido, y por tanto mantienen una clara cultura organizacional, en relación a la importancia que el huésped es para la empresa hotelera.

Pérez (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada Antenor Orrego. Titulado *La Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021*. La investigación planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens, Trujillo – 2021. El estudio fue de carácter no experimental, de diseño transversal, descriptivo correlacional. La población consideró a 25 empleados. La técnica aplicada fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizó un cuestionario de 9 preguntas en escala Likert, los resultados fueron que: El 67% indican que en la empresa se promueve y planifica programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal, el 82% consideran que la capacitación es planeada en base a los perfiles de puesto misión, visión y valores de la empresa, el 56% indican que se realiza al personal evaluaciones periódicas que permitan medir el nivel de desempeño en cada puesto o función. El 89% consideran que desempeñan sus funciones correctamente, el 78% del personal considera que la capacitación permitió mejorar el rendimiento de la empresa, el 67% consideran que la empresa posee un registro del personal y de puestos. El 78% indican que la empresa posee una base de datos para la supervisión del personal. El 45% indican que en la empresa se realiza el proceso de selección de personal, el 89% incairon que han sido contratados bajo algún parámetro de selección. Se determinó que existe una relación positiva y alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Óptica Innovalens de Trujillo, 2021.

Variable 2: Calidad de servicio

Mejía (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Cesar Vallejo. Titulado *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del sector pollerías del distrito La Esperanza – Trujillo, 2021*, el objetivo general fue determinar la relación con respecto a las variables de calidad de servicio y la satisfacción del cliente. La investigación posee un diseño no experimental, descriptivo correlacional y corte transversal, y tuvo como muestra a 384 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizó un cuestionario de 11 preguntas en escala Likert, los resultados fueron que: Los clientes son del género femenino representando un 57,07%, tienen menos de 25 años representando un 47,14%, van de 1 a 2 veces a la semana a la pollería representando un 59,64%, el 39% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre ven atractivas las instalaciones, el 46% de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre los

restaurantes tienen una apariencia adecuada y pulcra, el 48% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre la comida luce apetitosa, el 44% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre los utensilios se encuentran en un adecuado estado de limpieza, el 43% de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre ante alguna queja o problema el personal del restaurante muestra interés en solucionarlo, el 46% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el personal del restaurante realiza bien el servicio desde la primera vez, el 48% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo, el 46% del total de las personas encuestadas manifestaron que Casi Siempre los trabajadores demuestran actitud positiva hacia la atención de los clientes, el 46% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el pedido llega perfecto, el 46% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el mesero mostro interés en solucionar los problemas, el 43% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el comportamiento del personal inspira confianza, el 38% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el local tuvo zonas seguras en caso de sismo. Se concluye que: Existe relación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción al cliente en los restaurantes del sector pollerías del distrito La Esperanza, al conseguir un valor $Rho = 0,931$ con $p\text{-valor} < 0,01$.

Del Rocio (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada del Norte. Titulado *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en un restaurante de cevichería en Trujillo, 2022*; El estudio tuvo por objetivo Evaluar la relación entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción del cliente en un restaurante de cevichería de Trujillo, 2022. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, por lo que se pretende determinar la relación entre las variables. El estudio determinó como muestra a 162 clientes consumidores del restaurante cevichero, del distrito de Trujillo, a través del muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones infinitas, asimismo, se aplicó como instrumento el cuestionario de 10 preguntas bajo una escala Likert y niveles alto, medio y bajo. Los resultados fueron que: El 67% indican que si recibieron orientación adecuada por parte del personal que lo atendió, el 56% consideran que el personal mostró interés para aclarar sus dudas, el 78% indicaron que el tiempo de espera para la atención fue adecuado, el 67% consideran que nunca se alteró los productos o servicio que se han soltado, el 78% consideran que el personal se desarrolló con eficiencia

en la atención, el 65% indican que en todo momento se sintió seguro dentro del restaurante, el 67% consideran que le inspiró confianza el comportamiento del personal que lo atendió, el 54% consideran que el personal lo trató con amabilidad, respeto y paciencia, el 45% indican que el profesional le brindó una atención personalizada, el 56% consideran que las instalaciones son visualmente atractivas para usted y el 45% indican que considera que los productos ofrecidos (alimentos y bebidas) usan materia prima e insumos de alta calidad. El estudio concluyó que existe relación alta entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente por cuanto se observa un valor de $r > 0.80$ y el sig. (Bilateral) es menor de 5% lo que implica que se acepta la hipótesis general de la investigación.

Pacheco (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Privada del Norte. Titulado *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis de covid-19; 2021*. El objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante el COVID-19; 2021. La metodología que se empleará en esta investigación es de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental-descriptivo del tipo correlacional, donde se aplicó una muestra de 296 clientes, además de utilizarse como técnica la encuesta y para obtener la información será mediante un cuestionario estructurado por 10 preguntas en escala Likert. Los resultados fueron que: El 34% de los clientes tienen entre 35 y 45 años. El 100% de los clientes si se consideran consumidores frecuentes. El 41% de los clientes van al restaurante cada 15 días, El 66% de los encuestados manifestó que a veces la empresa si cumple con entregar los pedidos a tiempo, El 48% de los clientes encuestados manifestó que casi siempre los pedidos solicitados por delivery llegan en el tiempo acordado, el 58% de los clientes encuestados manifestaron que casi siempre estos fueron resueltos con inmediatez, el 63% manifestaron que casi siempre y siempre el personal que lo atendió supo cómo resolver los inconvenientes generados en el servicio, el 45% manifestaron que siempre y casi siempre los empleados del restaurante le brindaron un trato amable y cordial, un 47% y 40%, por lo que se puede deducir que la empresa se preocupa porque sus trabajadores estén comprometidos con la labor que brindan, el 46% considera que la empresa realmente tiene a disposición de los comensales todo lo que contiene la carta de pedidos, el 53% consideran que se respeta el aforo y distanciamiento dentro de las instalaciones; el 50% de los clientes encuestados respondió que casi siempre el personal de delivery aplicó una correcta desinfección del

pedido solicitado, el 49% de los encuestados marcaron como alternativa casi siempre, el 25% dio como respuesta a veces, el 48% de los clientes encuestados marcaron como alternativa casi siempre. Se concluye que existe una correlación fuerte y significativa entre las variables estudiadas; mediante la prueba de Rho de Spearman cuyo coeficiente obtenido es de 0,763 y un nivel de significancia 0,000.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión del talento humano

La gestión del talento humano hace referencia al conjunto de procesos que una organización, a través de su departamento de recursos humanos, pone en marcha para la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, al igual que para la retención de los que ya son parte de la empresa. De acuerdo con Yupanqui (2022) menciona que:

La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla, atrae e incorpora nuevos integrantes y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento humano se centra en destacar a aquellas personas con un alto potencial dentro de su puesto de trabajo. También se le conoce como gestión del capital humano o gestión de recursos humanos. Este enfoque del manejo del recurso humano de una organización busca no solo emplear al personal más calificado y valioso, si no también se concentra en la retención.

La gestión de personas es un conjunto de procesos organizativos integrados diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los empleados. En otras palabras, este enfoque se basa en lograr mejores resultados comerciales mediante la colaboración con los empleados individuales para que la estrategia se ejecute y el desarrollo de carrera de los respectivos socios sea equilibrado. El enfoque se aplica en este campo de recursos humanos y logros organizacionales, de gestión, metas objetivos.

Dimensión 1: Selección de personal

La selección de personal es el proceso a través del cual una empresa busca un nuevo empleado o empleada para cubrir un puesto laboral desocupado recientemente, o para una vacante que se acaba de abrir en la organización. de acuerdo con Salinas (2020) explica que:

La selección de personal es un proceso donde se busca, entre varios profesionales reclutados, aquellos con mejores conocimientos y habilidades para desempeñar una determinada tarea dentro de la organización, apuntando mantener o aumentar el desempeño y la eficiencia del personal, o sea, enriquecer y preservar el capital

intelectual de la empresa. Cuando el profesional responsable por la selección no posee conocimientos técnicos acerca de este proceso, tiende a contratar personas con base en su experiencia o en la propia imagen, como lo veníamos exponiendo al inicio del texto. De esta forma, el procedimiento se vuelve equívoco, porque son elegidas personas que no son capaces para desempeñar de forma correcta las tareas que se le confiaran.

Entonces, seleccionar personas para trabajar en una organización es una tarea que exige preparación y técnica por parte de quien la desempeña. Generalmente, el gestor compara de forma integral y objetiva los requisitos del cargo disponible con el perfil de las características de los candidatos que se postulen.

Indicador 1. Preselección

Esta es la primera etapa del proceso de reclutamiento, donde se descubren los posibles candidatos para el puesto propuesto. En otras palabras: los solicitantes que están decididos a cumplir con todas o la mayoría de las oportunidades laborales anunciadas, son evaluados. Muchas veces, los candidatos entran al proceso de selección sin cumplir con todos los requisitos. Esta práctica es común entre los buscadores de empleo y una completa pérdida de tiempo para nosotros los reclutadores, por lo que es vital que tengamos un poco de confianza al seleccionar candidatos: trabajo duro por adelantado, pero nos ahorrará muchos dolores de cabeza. En la etapa de preselección se deben analizar el formato de hoja de vida, el cual tiene por objetivo inmediato de presentar una hoja de vida para la consecución de un empleo, razón por la cual debe ser concreta, organizada, convincente y veraz. En la hoja de vida el aspirante debe presentarse como el candidato más apto para ocupar el cargo al que aplica (Bravo, 2020).

Indicador 2. Entrevista

La entrevista es el marco de referencia donde se integran los datos de que se disponen del sujeto, recogidos en otras fases del proceso de selección de personal, y se analizan todas las características de personalidad del candidato para determinar si resulta adecuado para el puesto que se desea cubrir (Zocón, 2019).

Indicador 3. Contratación

La contratación de personal es el cierre de la fase de reclutamiento y selección y la formalización de la entrada del candidato como empleado. Se trata del momento final en el que firma el contrato y se aplican los ajustes legales necesarios. Al mismo tiempo, la

contratación debe ir necesariamente precedida de una definición de las necesidades de personal, un análisis de las descripciones de los puestos de trabajo y de los empleos, una evaluación de las cualidades profesionales y personales de los especialistas (Rodríguez, 2019).

Dimensión 1: Capacitación

la capacitación o desarrollo del personal se trata de un conjunto de acciones formativas o de adiestramiento que la institución brinda a sus trabajadores con la finalidad de que estos obtengan mayor y mejores habilidades y conocimientos en sus áreas de trabajo. El principal objetivo de lo que es la capacitación del personal es lograr que los trabajadores puedan crecer profesionalmente, formándose de la mejor manera posible; además, este proceso le brinda a la empresa más posibilidades de producción, rendimiento laboral y más capacidad para lograr las metas propuestas (Obando, 2020).

Indicador 1. Capacitación en el puesto

La capacitación en el puesto se centra en instruir al talento para que pueda realizar las tareas asignadas a su rol. Por ello, por lo general, este tipo de adiestramiento se produce ante una incorporación, un ascenso o cuando cambian las condiciones de un puesto de alguna manera. La capacitación por instrucciones en el puesto es clave para que el trabajador pueda cumplir con los objetivos de su rol. Por lo tanto, las empresas deben ser las primeras interesadas en brindarla de forma oportuna. Para asegurarse de su efectividad es fundamental que quien recibe este adiestramiento sienta que cuenta con la información que necesita para resolver sus dudas y desempeñar sus funciones de manera óptima (Gonzales, 2021).

Indicador 2. Capacitación por aprendizaje

Es una metodología de capacitación que involucra a los(as) colaboradores(as) en el proceso de aprendizaje más allá de la escucha pasiva. Lo que hace este método es promover el desarrollo de habilidades por medio de la interacción y los sentidos. En este sentido, el aprendizaje es un proceso guiado por la capacitación, pero que además la retroalimenta, la nutre y enriquece y por esta vía a la organización toda. En tanto que la capacitación, tras su objetivo de desarrollar aptitudes y habilitar a los miembros de cualquier sector de la empresa para que puedan realizar sus propósitos, deberá centrar su foco de labor en generar las condiciones necesarias y propiciar los espacios adecuados para que el aprendizaje resulte fructífero (Torres, 2019).

Variable 2: Calidad de servicio

Para la mayoría de las personas, la experiencia de servicio significa tanto, o incluso más, que el producto o servicio mismo que están adquiriendo. Muchas de ellas han tomado decisiones de compra o se mantienen comprometidas con las marcas o negocios a partir de la buena calidad del servicio que han recibido. De acuerdo con Seminario (2020) indica que:

La calidad del servicio es un modelo para el diseño de estrategias enfocadas a comprender la satisfacción del cliente en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del cliente en los servicios prestados y sus expectativas. Debido a que este concepto se refiere a aquellos aspectos de la entrega del servicio al cliente, incluida la seguridad, la confiabilidad, las operaciones, el cumplimiento de tarifas y las relaciones con los clientes; cada industria, incluso cada empresa, tiene diferentes estándares para definir la calidad del servicio.

Podemos decir que la calidad del servicio es un punto de referencia sobre cómo una organización comprende las necesidades de sus clientes y cumple con sus expectativas. Al comprender qué es la calidad del servicio y cómo mejorarla, la empresa tiene en sus manos activo invaluable para impulsar el crecimiento de su negocio.

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es una forma de respuesta y disposición de los proveedores de servicios para ayudar a brindar asistencia a la comunidad en forma de servicios. La capacidad de respuesta también se refiere a la alineación entre los programas y las actividades de servicio con las necesidades y aspiraciones de la comunidad. La capacidad de respuesta es necesaria en los servicios públicos porque es una prueba de la capacidad de la organización para reconocer las necesidades de la comunidad. La capacidad de respuesta es también uno de los indicadores de servicio relacionados con la capacidad de respuesta del aparato a las necesidades de la comunidad que necesita servicios según lo estipulado en la legislación. La capacidad de respuesta muestra la alineación entre los programas y las actividades de servicio con las necesidades de la comunidad. La capacidad de respuesta se incluye en uno de los indicadores de desempeño porque describe directamente la capacidad de las organizaciones públicas para llevar a cabo su misión y objetivos, especialmente para satisfacer las necesidades de la comunidad (Silva 2021).

Indicador 1. Servicio eficiente

Una característica común en todos los clientes, es que quieren ser atendidos con rapidez, efectividad y en el momento oportuno cuando solicitan un producto o servicio. Es decir, quieren obtener una atención eficiente durante la experiencia del cliente. Una característica común en todos los clientes, es que quieren ser atendidos con rapidez, efectividad y en el momento oportuno cuando solicitan un producto o servicio. Es decir, quieren obtener una atención eficiente durante la experiencia del cliente (Demarquet, 2022).

Indicador 2. Predisposición de ayuda

Cada solicitud de un cliente debe ser abordada con una actitud dispuesta a ayudar y resolver su problema. El autocontrol y no tomárselo de forma personal, son la clave. Ya que te encontrarás con clientes problemáticos, irascibles o incluso maleducados, y tu personal deberá tener la habilidad para dejar el orgullo de lado y aceptar la culpa o las opiniones negativas (Fernández, 2020).

Dimensión 2: Seguridad

En esta dimensión, el cliente coloca en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión adquiera particular importancia para aquellos servicios donde los clientes perciben involucrarse en un gran riesgo o en los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, por ejemplo, los servicios financieros, de seguros, de corretaje, médicos y legales. Existen organizaciones, que, debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales. Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Bustamante, 2019).

Indicador 1. Profesionalismo

El profesional de atención al cliente debe reunir una serie de cualidades y habilidades. Diversos estudios revelan una serie de requisitos indispensables en un buen profesional de atención al cliente: Generar confianza: el responsable de la atención al cliente de la empresa debe generar confianza al consumidor (Terán, 2022).

Indicador 2. Confianza

La confianza del cliente es aquella que el consumidor tiene sobre un producto o un servicio ofrecido por una marca. Incluye la creencia de que la marca hará lo que dice que harán y que no perjudicarán deliberadamente a los consumidores. La confianza se puede generar o romper de muchas formas. Un ejemplo sería el abandono del carrito por parte de un cliente potencial debido a cargos ocultos que se reflejan en el momento del pago. El cliente muestra confianza al estar seguro del producto y seleccionarlo, y muestra una cantidad casi igual de desconfianza al encontrar cargos adicionales. La confianza del cliente va de la mano con la lealtad y la defensa de la marca. Si los clientes creen que tu empresa está mejorando continuamente y esforzándose por proporcionar la mejor experiencia posible, actuarán como embajadores de tu marca, productos o servicios (De Jesús, 2020).

Marco conceptual

Calidad de servicio: Es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas. Entender cómo mejorar la calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización. Medir y mejorar la calidad del servicio es indispensable para hacer crecer tu negocio. Pero esto requiere investigación y experiencia. Para saber más sobre la calidad del servicio es necesario comprender las dimensiones clave de la calidad del servicio (Peiró, 2020).

Gestión del talento humano: La gestión de recursos humanos es el conjunto de actividades administrativas orientadas a la coordinación del recurso humano que forma parte de una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos. Es importante aclarar, que esta gestión es realizada por el departamento de recursos humanos (López, 2020).

Servicio rápido: Está relacionada con la rapidez con la que una empresa logra aclarar las inquietudes de un cliente, toma sus pedidos, realiza las entregas de los productos y resuelve las incidencias que se puedan presentar (Amberes, 2020).

Atención personalizada: La atención personalizada es una estrategia que consiste en conocer a los clientes para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno. Este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento de compra y atributos del cliente para personalizar la atención (Donis, 2019).

Confianza al cliente: La confianza del cliente es el resultado de estrategias enfocadas en desarrollar una relación comercial duradera. Cuando una persona confía en tu

marca, significa que se siente segura para comprar tus productos y servicios, porque satisface sus necesidades y supera sus expectativas (Rodríguez, 2020).

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

2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, café restaurant El Rincón De Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con Ruiz (2022), quien afirma en que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis, debido a que una investigación descriptiva es aquella que busca el “qué” del objeto de estudio, más que el “por qué”. Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

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

La investigación fue de nivel descriptivo, según Ruiz (2022) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En este sentido fue de nivel descriptivo, porque se describió las características de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

Fue No experimental, de acuerdo con Ruiz (2022) indica que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Es decir, fue No experimental, porque se utilizó sin manipular deliberadamente la gestión del talento humano para la calidad de servicio, es decir se observaron los acontecimientos tal y como se dieron en su contexto natural.

Fue Transversal, de acuerdo con Ruiz (2022) este tipo de estudio de investigación en el que se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (2023)

3.2. Población y muestra

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

Población: La población fue constituida por 50 trabajadores de la microempresa, café restaurant El Rincón De Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Para ambas variables, se tomó en

cuenta a los trabajadores debido a que son ellos están involucrados en la gestión del talento humano, la calidad de servicio.

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

Muestra: La muestra fue conformada por 50 trabajadores de la microempresa, café restaurant El Rincón De Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

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

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Gestión del talento humano	La gestión del talento humano hace referencia al proceso que desarrolla (capacita y entrena), atrae e incorpora nuevos integrantes (reclutamiento y selección) y además retiene a los colaboradores dentro de las empresas. La gestión del talento se midió a través de las dimensiones selección de personal y capacitación el cual cuenta con cinco indicadores: Preselección, entrevista, contratación, capacitación en el puesto y capacitación por aprendizaje (Castro y Delgado, 2020).	Selección de personal Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Preselección • Entrevista • Contratación • Capacitación en el puesto • Capacitación por aprendizaje 	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
Variable 2 Calidad de servicio	Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca, para evaluar o medir la calidad de servicio se deben analizar las percepciones de los clientes en relación a los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La calidad de servicio se midió a través de las dimensiones capacidad de repuestas y seguridad, el cual cuenta con cuatro indicadores servicio eficiente, predisposición de ayuda, profesionalismo; y confianza. (Terán, Gonzales y Palomino, 2021).	Capacidad de respuesta Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio eficiente • Predisposición de ayuda • Profesionalismo • Confianza. 	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

Según Ruiz (2022) indica que la encuesta es el método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Instrumento

Según Ruiz (2022) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. En esta investigación, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario el cual estuvo estructurado por 20 ítems en escala Likert, 10 ítems para la variable: Gestión del talento humano y 10 ítems, para la variable: Calidad de servicio (Anexo 2).

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de tres expertos, quienes evaluaron si las interrogantes de ambos cuestionarios son coherentes y análogas al tema de investigación, en este sentido se determinó que dichos instrumentos si son aptos para su aplicación (Anexo 3). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach; en donde para la variable gestión del talento humano se determinó un coeficiente de 0.925; y para la variable calidad de servicio se obtuvo un valor de 0.957. Por tanto, se los instrumentos de medición son de consistencia interna con tendencia excelente (Anexo 4).

3.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron

desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: el cual fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas. Del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.5 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Uladech católica (2023):

Protección a las personas. Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Así mismo, no se tomó fotografías de su imagen porque no otorgaron la autorización respectiva. Se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo son usados para fines investigativos.

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

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

Beneficencia no maleficencia. Se aclaró a los trabajadores de la Mype que su participación a través de la información brindada no ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia

que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios que obtendrá como conocimiento de aspectos en torno a la atención al cliente y su relevancia para una administración de calidad.

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

Integridad científica. Se informó a cada participante de la investigación que los datos proporcionados como el nombre, apellido, solo se contemplan en el consentimiento informado y, así como la razón social y dirección del negocio. También se comunicó que las respuestas brindadas se utilizaron solo para el desarrollo de la investigación. Finalmente, se pidió permiso al gerente de la microempresa para tomar fotografía a la parte externa de su establecimiento.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

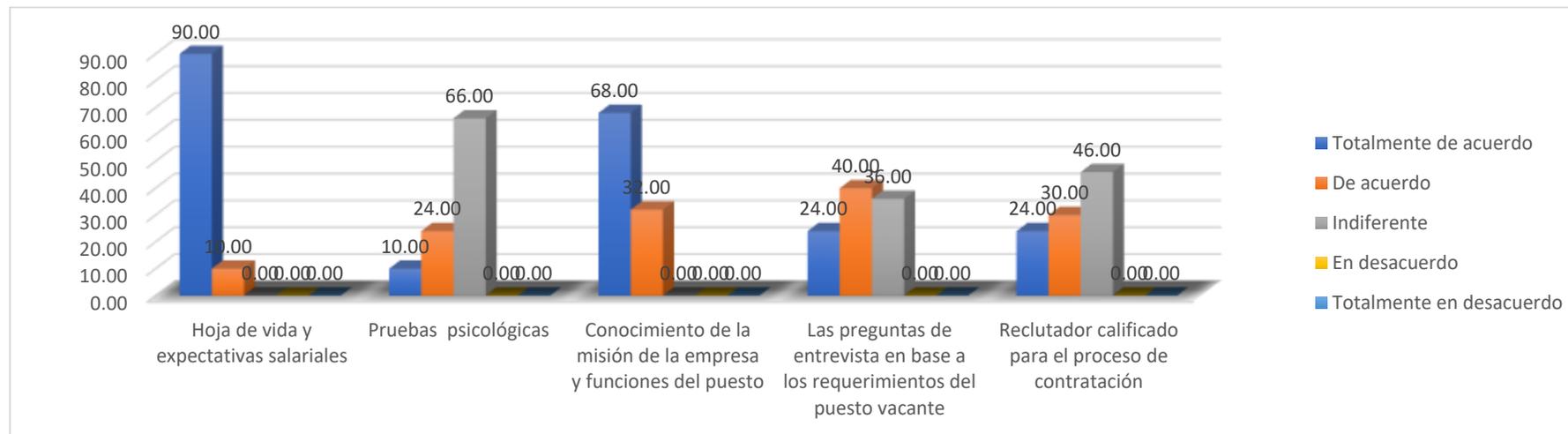
Características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Características de la selección de personas	N	%
Hoja de vida y expectativas salariales		
Totalmente de acuerdo	45	90.00
De acuerdo	5	10.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Pruebas psicológicas		
Totalmente de acuerdo	5	10.00
De acuerdo	12	24.00
Indiferente	33	66.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Conocimiento de la misión de la empresa y funciones del puesto		
Totalmente de acuerdo	34	68.00
De acuerdo	16	32.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Las preguntas de entrevista en base a los requerimientos del puesto vacante		
Totalmente de acuerdo	12	24.00
De acuerdo	20	40.00
Indiferente	18	36.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Reclutador calificado para el proceso de contratación		
Totalmente de acuerdo	12	24.00
De acuerdo	15	30.00
Indiferente	23	46.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Figura 1

Características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.



Fuente: Tabla 1

Interpretación:

El 90.00% de los trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo en que llenar un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales es importante, el 66.00% de los trabajadores se muestran indiferentes con respecto a si las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal son importantes, el 68.00% están totalmente de acuerdo en que en la entrevista es necesario conocer la misión de la empresa y las funciones del puesto, el 40.00% están de acuerdo en que las preguntas de entrevista fueron en base a los requerimientos del puesto vacante, el 46.00% se muestran indiferentes con respecto a si el reclutador calificado para realizar el proceso de contratación.

Tabla 2

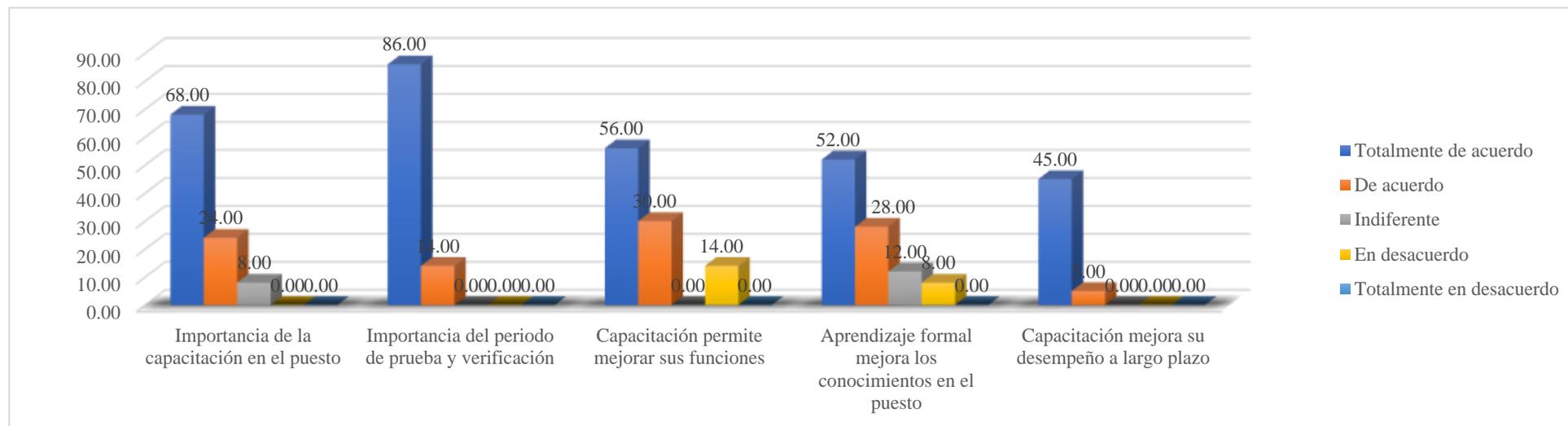
Características de la capacitación en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Características de la capacitación	N	%
Importancia de la capacitación en el puesto		
Totalmente de acuerdo	34	68.00
De acuerdo	12	24.00
Indiferente	4	8.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Importancia del periodo de prueba y verificación		
Totalmente de acuerdo	43	86.00
De acuerdo	7	14.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Capacitación permite mejorar sus funciones		
Totalmente de acuerdo	28	56.00
De acuerdo	15	30.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	7	14.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Aprendizaje formal mejora los conocimientos en el puesto		
Totalmente de acuerdo	26	52.00
De acuerdo	14	28.00
Indiferente	6	12.00
En desacuerdo	4	8.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00
Capacitación mejora su desempeño a largo plazo		
Totalmente de acuerdo	45	90.00
De acuerdo	5	10.00
Indiferente	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Figura 2

Características de la capacitación en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

El 68.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que la capacitación en el puesto es importante en al ingresar a la empresa, El 86.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que es importante un periodo de prueba y verificación, el 56.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que la capacitación permite mejorar sus funciones, el 52.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que el aprendizaje formal mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo, y el 90.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que la capacitación mejora su desempeño a largo plazo.

Tabla 3

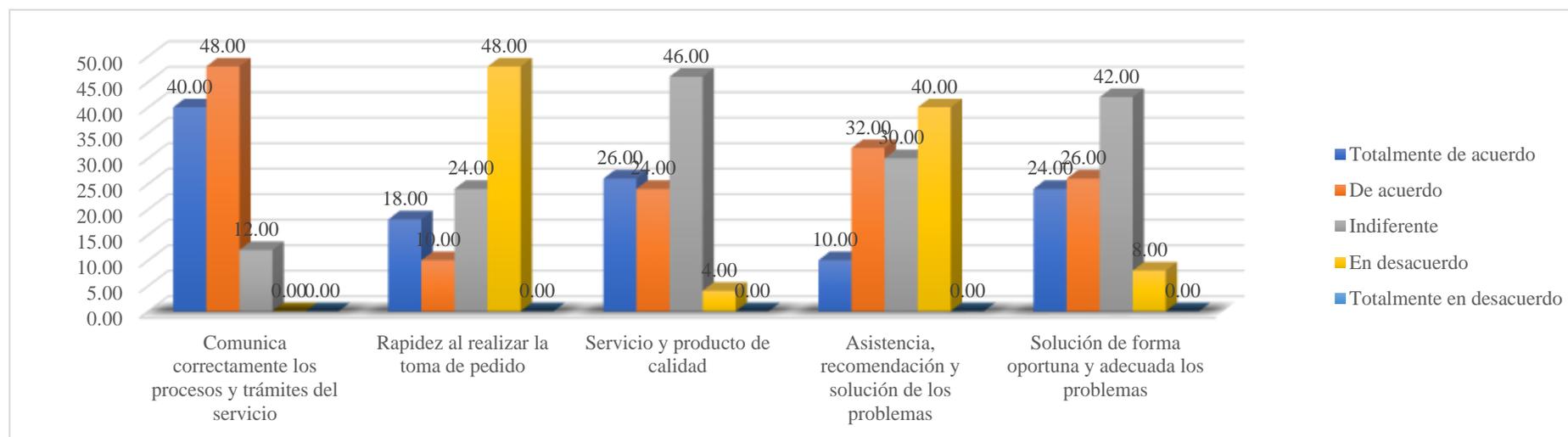
Características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Características de la capacidad de respuesta	N	%
Comunica correctamente los procesos y trámites del servicio		
Siempre	20	40.00
Casi siempre	24	48.00
A veces	6	12.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Rapidez al realizar la toma de pedido		
Siempre	9	18.00
Casi siempre	5	10.00
A veces	12	24.00
Rara vez	24	48.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Servicio y producto de calidad		
Siempre	13	26.00
Casi siempre	12	24.00
A veces	23	46.00
Rara vez	2	4.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Asistencia, recomendación y solución de los problemas		
Siempre	5	10.00
Casi siempre	16	32.00
A veces	15	30.00
Rara vez	20	40.00
Nunca	0	0.00
Total	56	112.00
Solución de forma oportuna y adecuada los problemas		
Siempre	12	24.00
Casi siempre	13	26.00
A veces	21	42.00
Rara vez	4	8.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Figura 3

Características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

El 48.00% de los trabajadores manifestaron que casi siempre comunican correctamente los procesos y trámites del servicio, el 48.00% de los trabajadores manifestaron que rara vez muestra rapidez al realizar la toma de pedido, el 48.00% de los trabajadores manifestaron que a veces brindan un servicio y producto de calidad, el 40.00% de los trabajadores manifestaron que rara vez brindan asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes y el 42.00% de los trabajadores manifestaron que a veces dan solución de forma oportuna y adecuada los problemas.

Tabla 4

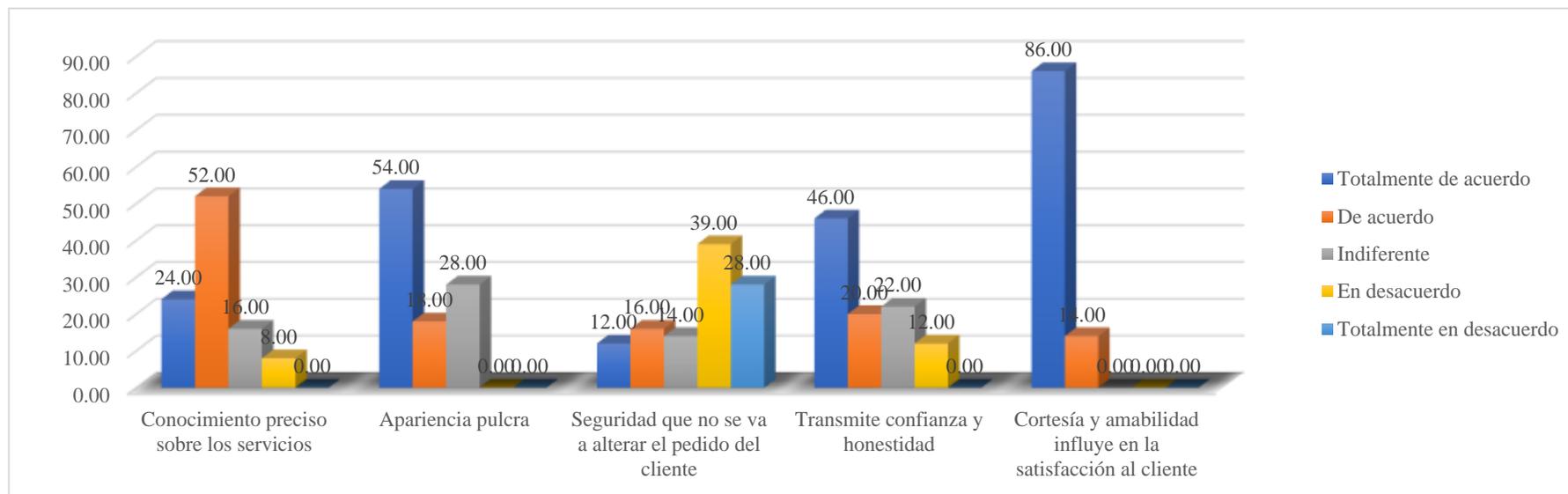
Características de la seguridad en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Características de la seguridad	N	%
Conocimiento preciso sobre los servicios		
Siempre	12	24.00
Casi siempre	26	52.00
A veces	8	16.00
Rara vez	4	8.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Apariencia pulcra		
Siempre	27	54.00
Casi siempre	9	18.00
A veces	14	28.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente		
Siempre	6	12.00
Casi siempre	8	16.00
A veces	7	14.00
Rara vez	15	30.00
Nunca	14	28.00
Total	50	100.00
Transmite confianza y honestidad		
Siempre	23	46.00
Casi siempre	10	20.00
A veces	11	22.00
Rara vez	6	12.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00
Cortesía y amabilidad influye en la satisfacción al cliente		
Siempre	43	86.00
Casi siempre	7	14.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	50	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Figura 4

Características de la seguridad en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

El 52.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre muestra conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer, el 52.00% de los trabajadores indicaron que siempre muestran apariencia pulcra, el 30.00% indicaron que rara vez muestra seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente, el 46.00% indicaron que siempre transmiten confianza y honestidad y el 86.00% indicaron que siempre la cortesía y amabilidad entre sus compañeros influye en la satisfacción al cliente.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Variable 1: Gestión del talento humano	Entrevista	El 66.00% se muestran indiferentes con respecto a si las pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal son importantes.	Los postulantes mienten a fin de acertar en las respuestas en el test psicológico.	Contratar a un personal poco calificado. Disminución en la productividad.	Aplicar el Test de Cleaver (reacción del candidato ante una situación estresante, situación de motivación y situación normal)	Administrador	S/1,000.00
	Contratación	El 46.00% se muestran indiferentes con respecto así el reclutador estuvo calificado para realizar el proceso de contratación.	La empresa no evaluó ni designo a un reclutador calificado la para contratación.	Perder a un postulante calificado. Mala imagen de la empresa, debido a que el postulante podría comentar a otras personas sobre el proceso de contratación que realizo la empresa.	Capacitar al reclutador en inteligencia emocional, lo cual ayudará a los trabajadores a forjar relaciones empáticas, comunicar de manera efectiva, resolver conflictos que quizás sirgan por una disconformidad del cliente.	Administrador/ personal	S/1,000.00
Variable 2: Calidad de servicio	Servicio eficiente	El 48.00% manifestaron que rara vez muestra rapidez al realizar la toma de pedido.	Carga laboral, puesto que existe una gran demanda de clientes. No trabajan bajo a presión.	Desgaste laboral. Cansancio Estrés porque el orden y la entrega de los	Contratar a más trabajadores eventuales en los fines de semana y fechas festivas, lo cual serán renumerados	Administrador/ personal	S/1,000.00

				pedidos se deben dar de manera rápida.	por recibo por honorarios)		
		El 48.00% de los trabajadores manifestaron que a veces brindan un servicio y producto de calidad	Poca experiencia. Baja capacidad productiva.	Clientes insatisfechos. Pérdida de rentabilidad.	Motivar al personal a través de incentivos económicos y no económicos. Económicos: Bonos, comisiones. No económicos: Desarrollo profesional a través de capacitaciones.	Administrador/ personal	S/1,000.00
	Predisposición de ayuda	El 40.00% manifestaron que rara vez brindan asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes.	Personal no capacitado para la atención al cliente.	Clientes insatisfechos. Mal prestigio de la empresa.	Capacitar al personal en gestión de reclamos.	Administrador/ personal	S/1,000.00
	Profesionalismo	El 30.00% indicaron que rara vez muestra seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente.	No son responsables en sus labores, es decir no prestan y no dedican el tiempo suficiente para atender a las necesidades del cliente.	Clientes insatisfechos. Mal prestigio de la empresa.	Capacitar al personal en calidad de servicio.	Administrador/ personal	S/1,000.00

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Describir las características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Tabla 1. Características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Importancia de un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales: El 90.00% de los trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo hallado por Ramón (2019) quien evidencio que el 56% de los trabajadores consideran que presentaron su hoja de vida para ser evaluado por el gerente de la empresa, de igual forma coinciden con Parrales (2021) quien encontró que el 62% de los trabajadores toma como prioridad las expectativas salariales para considerar el puesto de trabajo. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que llenar un formato de hoja de vida es el documento más importante al iniciar un proceso de selección pues presenta de forma resumida su trayectoria académica, experiencia laboral y profesional; así como logros obtenidos y competencias desarrolladas frente al cargo al cual aspira, además consideran que manifestar las expectativas salariales es importante ya que la mayoría de trabajadores se motiva por incentivos económicos. Esto coincide con lo encontrado por Bravo (2020) quien explico que en la etapa de preselección se deben analizar el formato de hoja de vida, el cual tiene por objetivo inmediato de presentar una hoja de vida para la consecución de un empleo, razón por la cual debe ser concreta, organizada, convincente y veraz. En la hoja de vida el aspirante debe presentarse como el candidato más apto para ocupar el cargo al que aplica.

Pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal: El 66.00% de los trabajadores se muestran indiferentes (Tabla 1). Estos resultados se contrastan con lo hallado por Pérez (2021) en su tesis *La Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Empresa Optica Innovalens, Trujillo – 2021*; quien halló que el 65% de los trabajadores indicaron que en el proceso de selección de no se realizaron pruebas psicológicas, de igual forma con Ramón (2019) quien evidencio que el 68% de los trabajadores consideran que las pruebas psicológicas siempre son importantes en el proceso de selección. Se puede decir que la aplicación de un test psicométrico laboral, durante el proceso de selección tiene como objetivo proporcionar información adicional sobre las

motivaciones, rasgos de la personalidad, aptitudes y actitudes del candidato, las cuales no pueden ser identificadas a través de su perfil o durante la entrevista personal.

En la entrevista es necesario conocer la misión de la empresa y las funciones del puesto: El 68.00% están totalmente de acuerdo (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo hallado en la investigación de Gonzales (2021) en donde se evidencio que el 59% de los gerentes si dan a conocer la misión, visión, capacidades, funciones y objetos del puesto de trabajo, de igual forma coinciden con Parrales (2021) quien indicó que el 54% del trabajador consideran que para considerar un puesto de trabajo es necesario conocer lo valores políticas, misión de la organización contratista. De esta manera, la misión de una empresa permite establecer la base de su plan de negocios y construir estrategias de mercado coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma. Esto coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por Zocón (2019) quien menciona que la entrevista es el marco de referencia donde se integran los datos de que se disponen del sujeto, recogidos en otras fases del proceso de selección de personal, y se analizan todas las características de personalidad del candidato para determinar si resulta adecuado para el puesto que se desea cubrir.

Las preguntas de entrevista en base a los requerimientos del puesto vacante: El 40.00% están de acuerdo (Tabla 1). Estos resultados coinciden con lo hallado por Ramón (2019) quien determino que el 75% de los trabajadores consideran que la entrevista en a la selección fue de manera clara y concisa, de igual forma coincide con Parrales (2021) quien hallo que el 67% de los trabajadores consideran que las preguntas de la entrevista ara el puesto de trabajo fue puntuales. La entrevista es utilizada para ampliar la información del candidato, tiene la finalidad de obtener la mayor cantidad de información posible, también se utiliza para darle información sobre el puesto vacante y sobre la organización (política empresarial, productos y servicios, retribución, etc.), como hemos visto anteriormente, hay diversas formas de realizar una entrevista, dependiendo de la organización y de la información que se desea obtener se realizara de una forma o de otra.

Reclutador calificado para realizar el proceso de contratación: El 46.00% de los trabajadores se muestran indiferentes a si el reclutador estuvo calificado para realizar el proceso de contratación (Tabla 1). Estos resultados se contrastan con lo hallado por Mejico (2019) en quien encontró que el 78% considera que se cuenta con un adecuado proceso de

reclutamiento, de igual forma con Parrales (2021) quien evidencio que el 67% de los trabajadores convertían que reclutador tuvo las capacidades adecuadas para el proceso de selección. La selección de un candidato ideal beneficia a una empresa, porque implica que una función será desarrollada efectivamente por un profesional calificado. Esto supone ventajas a nivel operacional y, también, a nivel financiero. Si existe un equipo de reclutamiento, las contrataciones serán posiblemente más acertadas y habrá menos probabilidades de sufrir pérdidas de dinero.

Objetivo específico 2: Describir las características de la capacitación de personas, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Tabla 2. Características de la capacitación en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Importancia de la capacitación en el puesto al ingresar a la empresa: El 68.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo (Tabla 2). Esto coinciden con lo encontrado por Dioses (2021) quien hallo que el 76,3% de los colaboradores indicaron que el proceso de inducción en el puesto es necesario para fortalecer la experiencia de reclutado, de igual forma coincide con lo hallado por Parrales (2021) quien encontró que el 82% consideran que la capacitación en el puesto es necesario para evitar errores en las funciones. La mayoría de los trabajadores indicaron que la capacitación en el puesto es necesaria para mejorar y reforzar las habilidades que ya posee el reclutado, se puede decir que menor rotación de personal, mayor compromiso y aumento de la productividad son solo algunos de los beneficios de la capacitación en el puesto. Un método que consiste en facilitar la adecuación de cada trabajador a su rol, brindando los conocimientos necesarios y mejorando sus habilidades. Esto coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por Gonzales (2021) quien indico que la capacitación en el puesto se centra en instruir al talento para que pueda realizar las tareas asignadas a su rol. Por ello, por lo general, este tipo de adiestramiento se produce ante una incorporación, un ascenso o cuando cambian las condiciones de un puesto de alguna manera.

Importancia del periodo de prueba y verificación: El 86.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo hallado por Dioses (2021) quien determinó que el 56,5% de los colaboradores estuvieron aprueba durante un mes en su puesto de trabajo, esto les ha permitido conocer a profundidad las funciones internas de

la empresa, de igual forma con Parrales (2021) en donde se halló que el 56% de los trabajadores indicaron que tuvieron un mes de prueba para adaptarse a la empresa. Se puede decir que el periodo de prueba es el tiempo durante el cual el trabajador no tiene protección contra el despido. Dicha falta de protección se justifica en el hecho de que el empleador necesita evaluar la idoneidad del trabajador para el puesto de trabajo. La duración varía dependiendo del tipo de trabajador. Para los trabajadores en general, es de 3 meses. Para los trabajadores de confianza y calificados, se puede prologar hasta los 6 meses de iniciado el servicio. Para los trabajadores de dirección, se puede prologar hasta el año de iniciado el servicio. Esto coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por Gonzales (2021) quien indico que el periodo de prueba existe para evaluar el desempeño y la relación laboral, por lo tanto, se podrá dejar sin efecto el contrato por voluntad de cualquiera de las partes, sin justificar la causa y sin preaviso, pero siempre por escrito.

Capacitación permite mejorar sus funciones: El 56.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo hallado por Dioses (2021) donde se evidenció que el 56,4% de los trabajadores indicaron que la capacitación les ha permitido mejorar sus habilidades en el puesto de trabajo, de igual forma con lo encontrado por Parrales (2021) en donde el 87% consideran que la capacitación mejorar la productividad. La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Aprendizaje formal mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo: El 52.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo hallado por Pérez (2021) quien encontró que el 67% indican que en la empresa se promueve y planifica programas de capacitación, de igual forma con Dioses (2021) quien indico que el 89% consideran que la capacitación (formal) se han desarrollado talleres utilizando recursos necesarios (Ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema). Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de

sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

Capacitación mejora su desempeño a largo plazo: El 90.00% de los trabajadores están totalmente de acuerdo (Tabla 2). Estos resultados coinciden con lo hallado por Pérez (2021) quien encontró que el 78% del personal considera que la capacitación permitió mejorar el rendimiento de la empresa, de igual forma con Ramón (2019) el 67% del personal considera que la capacitación mejoraría su desempeño laboral y en consecuencia su rendimiento. La capacitación laboral es una gran oportunidad para el crecimiento personal y empresarial. Desde cualquier punto de vista, es un "ganar-ganar", pues mientras que el trabajador adquiere nuevos conocimientos, habilidades, herramientas y actitudes, las empresas aumentan la productividad. La razón de lo anterior es simple: una persona con destrezas específicas siempre será más productiva dentro de su área que una sin la preparación adecuada.

Objetivo específico 3: Describir las características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Tabla 3. Características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Comunica correctamente los procesos y trámites del servicio: El 48.00% de los trabajadores manifestaron que casi siempre (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de López (2019) quien encontró que el 47% están de acuerdo que el personal le comunica cuando no va a presentar sus servicios y por qué, de igual forma coinciden con Escobar (2019) quien encontró que el 45% consideran que el personal informa detalladamente los productos y servicios que ofrece la empresa. Se demuestra que los trabajadores casi siempre comunican los procedimientos para el servicio, esto se debe a que la mayoría de clientes ya conoce los procesos comunes para solicita un pedido; sin embargo, con un proceso de servicio al cliente, los colaboradores sabrán automáticamente qué es lo que se tiene que hacer, se le estará proporcionando un conjunto definitivo de flujos de trabajo de soporte y patrones establecidos para la toma de decisiones. De esta manera, los clientes recibirán un servicio completo.

Rapidez al realizar la toma de pedido: El 48.00% de los trabajadores manifestaron que rara vez (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de Rivera (2019) quien encontró que el 28% manifestaron que se encuentra en desacuerdo que la respuesta a tiempo desde la primera vez que contacta los servicios de la empresa. La toma de pedidos es uno de los pasos más importantes del proceso de comanda, de igual forma con Escobar (2019) quien afirmó que el 87% indicaron que el personal si toma la orden de sus pedidos de manera rápida. Es el primer contacto que el cliente tiene con el establecimiento; por eso es muy importante cuidar todos los detalles para que la experiencia sea positiva para las dos partes.

Servicio y producto de calidad: El 48.00% de los trabajadores manifestaron que a veces (Tabla 3). Estos resultados parcialmente coinciden con lo hallado en la investigación de Estrada (2021) quien aportó que el 66% de los clientes consideran que en la empresa se brindan productos adecuados, de igual forma coincide con Siancas (2021) quien encontró que el 94% se muestra satisfecho con la calidad y precio. Los trabajadores están conscientes de la importancia de brindar un excelente servicio a sus clientes, pero muchas veces por la cantidad de trabajo o por atender a múltiples ocupaciones dejan pasar este tema y es cuando la rentabilidad empieza a disminuir porque el cliente no recibe un producto y servicio de calidad.

Asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes: El 40.00% de los trabajadores manifestaron que rara vez. Estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de Rivera (2019) quien encontró que el 47% manifestaron que se encuentran bastante de acuerdo con el sincero interés que los empleados muestran para resolver los problemas, de igual forma coincide con Escobar (2019) quien evidencio que el 45% consideran que el personal si busco resolver los problemas, identificando las causas y consecuencias para dar una solución. Independientemente de las diferencias entre producto o servicio, ambos son elementos vitales para las empresas, pues son ofertas con las que se busca satisfacer a una necesidad y/o deseo de los clientes.

Solución de forma oportuna y adecuada los problemas: El 42.00% de los trabajadores manifestaron que a veces (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de Rivera (2019) quien encontró que el 47% se encuentra de acuerdo con la capacidad de respuesta con respecto a la resolución de problemas, de igual forma con Siancas

(2021) quien evidencio que el 88% se muestra satisfecho con la resolución de problemas. Los problemas se resuelven de forma intuitiva o sistemática. La intuición se usa cuando no se necesitan nuevos conocimientos, pues sabes lo suficiente como para poder tomar una decisión rápida y resolver el problema, o utilizar el sentido común o la experiencia para resolverlo.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Tabla 4. Características de la seguridad en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer: El 52.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre (Tabla 4). Estos resultados coinciden con lo hallado en la investigación de Mejía (2021) quien encontró que el 48% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi siempre el personal cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo, de igual forma con Escobedo (2021) quien evidencio que el 76,6% consideran que el personal del restaurant realiza bien el servicio la primera vez. Una forma fácil de conocer a los clientes es obtener información de ellos, por ende, se debe usar una estrategia de retroalimentación, una de ellas es las encuestas de satisfacción lo cual ayuda a recopilar directamente información sobre la experiencia, la satisfacción del producto o servicio y la opinión sobre la empresa.

Apariencia pulcra: El 52.00% de los trabajadores indicaron que siempre. Estos resultados coinciden con Mejía (2021) quien evidenció que el 46% de las personas encuestadas manifestaron que Casi Siempre los restaurantes tienen una apariencia adecuada y pulcra Pero estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de López (2019) quien encontró que el 49% no están de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra (Tabla 4). De hecho, la imagen física (vestimenta, peinado y olor) influye en cualquier tipo de comunicación, pero cuando nos disponemos a comunicar con un objetivo muy claro –cerrar una venta- su importancia es aún más relevante. Nuestra imagen es clave en la opinión que generamos en las personas y ello implica que en el sector de las ventas la imagen física sea una herramienta más para el comercial. De hecho, se trata de la manera en la que el comercial presenta su primer producto: él mismo.

Seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente: El 30.00% indicaron que rara vez (Tabla 4). Estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de Mejía (2021) quien encontró que el 46% del total de las personas encuestadas manifestaron que casi Siempre el pedido llega perfecto, de igual forma con lo encontrado por Del Rocio (2022) quien encontró que el 67% consideran que nunca se alteró los productos o servicio que se han soltado. Los consumidores buscan sentirse seguros con las empresas con las que se relacionan, en este sentido en la empresa los trabajadores por la carga laboral no apuntan correctamente los pedidos y en ocasiones el cliente se da con la sorpresa de que el pedido llegó con desperfectos es decir no estuvo en base a sus requerimientos.

Transmite confianza y honestidad: El 46.00% indicaron que siempre (Tabla 4). Estos resultados coinciden con lo encontrado por Escobedo (2021) quien encontró que el 87% indican que el comportamiento del personal le inspira confianza, de igual forma con Del Rocio (2022) quien encontró que el 67% consideran que le inspiró confianza el comportamiento del personal que lo atendió. Ser honesto en el trabajo significa comportarse dentro de la verdad, la lealtad, las normas éticas y una conducta moral, con respeto a los valores empresariales y al secreto profesional que se te confía al darte a conocer los procedimientos de la empresa.

Cortesía y amabilidad entre sus compañeros influye en la satisfacción al cliente: El 86.00% indicaron que siempre (Tabla 4). Estos resultados se contrastan con lo hallado en la investigación de Rivera (2019) quien encontró que el 34% indicaron sentirse totalmente de acuerdo con respecto a que, si los empleados son siempre amables y respetuosos, de igual forma con Escobedo (2021) halló que el 67% consideran que el personal siempre fue amable. Todas las empresas se benefician de forma directa de una actitud del fomento de la amabilidad entre sus empleados. En los entornos laborales, dónde los actos de amabilidad abundan y se convierten en la norma, los efectos directos e indirectos se expanden exponencialmente. Cuando las personas reciben amabilidad, la devuelven, se convierte en algo totalmente contagioso, según muestra la investigación

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

RUC: 20481330611

Razón Social: CAFE RESTAURANT EL RINCON DE VALLEJO S.A.C.

Dirección Legal: Jr. Orbegoso Nro. 311 Int. 38 Centro Civico (Media Cdra. Cruce con Jr San Martin)

2. Misión

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

3. Visión.

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

4. Objetivos.

- Mejorar la motivación del personal en un 20%, a través de capacitaciones mensuales.
- Mejorar la motivación del personal en un 20%, a través de la creación de un plan de incentivos.

- Mejorar la calidad del proceso de reclutamiento en un 10%, a través de la creación de una Manual de organización y funciones.
- Mejorar la calidad de servicio en 20%, a través de la capacitación al personal encargado de la atención.

5. Productos y/o servicios.

Platos especiales:

- Shambar, caldo de gallina, caldo de carnero, sancochado, menestrón.

Desayunos y lonches:

- Desayuno Vallejiano, lomo al jugo, papa rellena, humita.

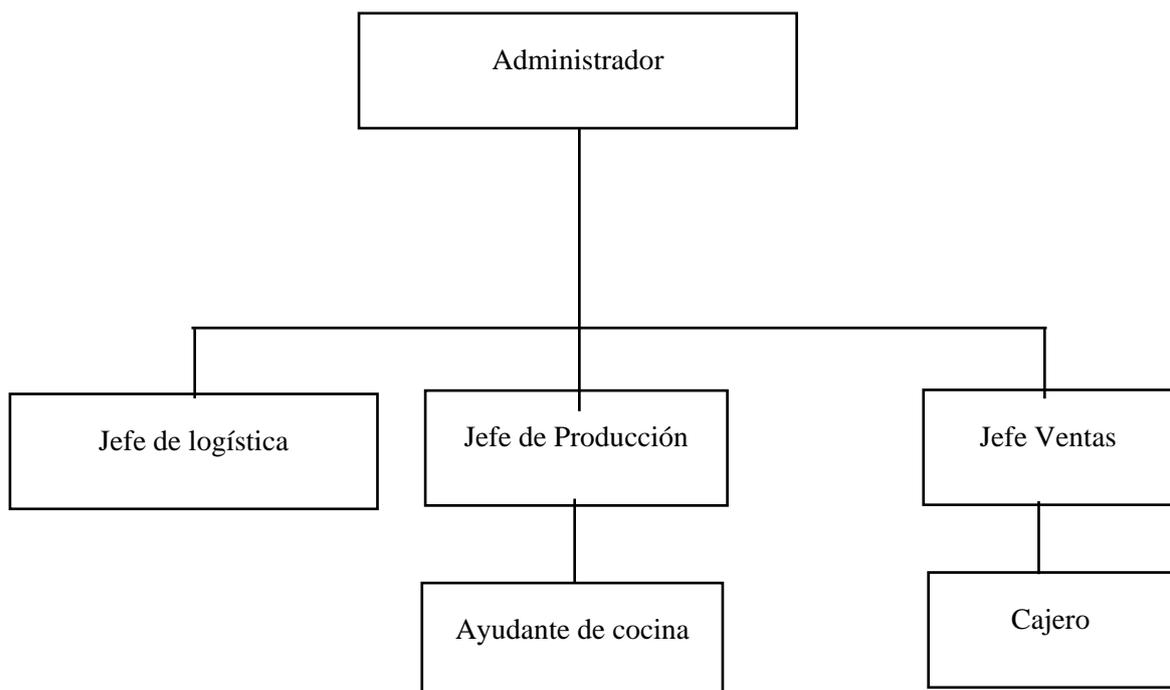
Bebidas calientes:

- Café, Leche con café, Chocolate, Infusiones.

Clásicos:

- Cabrito deshuesado, arroz con pato, arroz con pato, cuy guisado, adobo con ají de huevos

6. Organigrama de la empresa.



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Cursos en Mercadeo • Negocios internacionales • Gestión humana • Finanzas • Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Manejo del software de control logístico • Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción. • Prever las necesidades de materias primas y componentes. • Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras. • Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados. • Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística. • Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.
Cargo	Jefe de producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Chef técnico • Experiencia mínima de un año • Su capacidad de atención y de organización. • Dotes de liderazgo. • Habilidades comunicativas. • Buena predisposición para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas que pueden ser muy largas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Organización general de la cocina • Control de los pedidos y del stock • Cuidado de la cocina • Entrena y supervisa a cada trabajador encargado de algún proceso productivo durante el ejercicio de sus funciones • Preparar los alimentos
Cargo	Ayudante de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia Básico de Cocina. • Higiene y Seguridad Integral. • Relaciones Humanas. • Practicante de gastronomía.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (p.ej., limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne). • Medir y mezclar ingredientes • Preparar platos para servir. • Controlar las existencias e informar al supervisor cuando se necesite hacer más pedidos. • Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Superior, técnicos o universitarios (completos o truncos). • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales. • Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada. • Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año • Atención al cliente • Habilidades numéricas • Facilidad de palabra • Actitud de servicio

	<ul style="list-style-type: none"> • Proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y darles la bienvenida a los clientes. • Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradoras. • Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas. • Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario. • Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía. • Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.

7. Diagnostico general

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANALISIS FODA	1.-Mejora de acuerdos con proveedores. 2.-Desarrollar de nuevos productos. 3.-Crecimiento rápido de los consumidores. 4.-Expansión del local. 5.-Buen manejo de campañas de marketing.	1.-Entrada de nuevos competidores. 2.-Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores. 3.-Preferencia a lo conocido. 4.- Baja demanda debido a problemas económicos del país. 5.-Competidores muchas más estratégicos.
FORTALEZAS	FO	FA
1.- Precios competitivos en el mercado. 2.- Materia prima de calidad. 3.-Ubicación estratégica. 4.-Un buen ambiente y un servicio de calidad. 5.-Se mantiene una administración estratégica honesta.	1.- Se mejorar las negociaciones con los proveedores para alcanzar precios atractivos al consumidor. (F1;O1) 2.-Proveer de la mejor materia prima para el abastecimiento de los consumidores y posibles clientes (F2;O3)	1.-Optimizar los recursos para ofrecer precios más competitivos y que la entrada de nuevos competidores no tenga mayor efecto en nosotros (F1; A1) 2.-Realizar un plan de marketing en base a los panes estratégicos de la empresa para satisfacer las necesidades y gustos del cliente (F5; O2) 3.-Desarrollar planes estratégicos que ayuden a ser competitivo dentro del mercado (F5;O5)
DEBILIDADES	DO	DA
1.-Presupuesto limitado. 2.- Grandes costes del local. 3.-Poca experiencia en el mercado.	1.-Realizar proyecciones de ventas para evaluar presupuestos de inversión y poder ampliar el negocio (D1;O4) 2.-Desarrollar campañas de marketing agresivas en redes sociales que ayude a dar a conocer el restaurante (D3;O5) 3.-Crecer rápidamente en la demanda para obtener más ingresos, reducir costos y poder financiarnos de manera propia. (D2;O3)	1.-Promocionar nuestros productos con degustaciones en ferias gastronómicas y temáticas en las diferentes plazas de la ciudad (D3;A3) 2.-Hacer benchmarking de nuestros principales competidores dándole un plus a nuestro producto y servicio (D2;A1)

8. Indicadores de gestión.

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Entrevista	El 66.00% se muestran indiferentes con respecto a si las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal son importantes	Los postulantes mienten a fin de acertar en las respuestas.	Contratar a un personal poco calificado. Disminución en la productividad.
Contratación	El 46.00% se muestran indiferentes con respecto a si el reclutador calificado para realizar el proceso de contratación.	La empresa no evaluó ni designa al personal calificado la para contratación.	Perder a un postulante calificado. Mala imagen de la empresa.
Servicio eficiente	El 48.00% manifestaron que rara vez muestra rapidez al realizar la toma de pedido.	Carga laboral. No trabajan bajo a presión.	Desgaste laboral. Cansancio Estrés.
	El 48.00% de los trabajadores manifestaron que a veces brindan un servicio y producto de calidad	Poca experiencia. Baja capacidad productiva.	Clientes insatisfechos. Pérdida de rentabilidad.
Predisposición de ayuda	El 40.00% manifestaron que rara vez brindan asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes	Personal no capacitado para la atención al cliente.	Clientes insatisfechos. Mal prestigio de la empresa.
Profesionalismo	El 30.00% indicaron que rara vez muestra seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente.	No son responsables en sus labores, es decir no prestan y no dedican el tiempo suficiente para atender a las necesidades del cliente.	Clientes insatisfechos. Mal prestigio de la empresa.

9. Problemas.

Problema	Causa
El 66.00% se muestran indiferentes con respecto a si las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal son importantes	Los postulantes mienten a fin de acertar en las respuestas.
El 46.00% se muestran indiferentes con respecto a si el reclutador calificado para realizar el proceso de contratación.	La empresa no evaluó ni designa al personal calificado la para contratación.
El 48.00% manifestaron que rara vez muestra rapidez al realizar la toma de pedido.	Carga laboral. No trabajan bajo a presión.
El 48.00% de los trabajadores manifestaron que a veces brindan un servicio y producto de calidad	Poca experiencia. Baja capacidad productiva.

El 40.00% manifestaron que rara vez brindan asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes	Personal no capacitado para la atención al cliente.
El 30.00% indicaron que rara vez muestra seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente.	No son responsables en sus labores, es decir no prestan y no dedican el tiempo suficiente para atender a las necesidades del cliente.

10. Establecer soluciones.

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Entrevista	El 66.00% se muestran indiferentes con respecto a si las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal son importantes	Aplicar el Test de Cleaver (reacción del candidato ante una situación estresante, situación de motivación y situación normal)
Contratación	El 46.00% se muestran indiferentes con respecto a si el reclutador calificado para realizar el proceso de contratación.	Capacitar al reclutador en inteligencia emocional.
Servicio eficiente	El 48.00% manifestaron que rara vez muestra rapidez al realizar la toma de pedido.	Contratar a más trabajadores en fines de semana y fechas festivas.
	El 48.00% de los trabajadores manifestaron que a veces brindan un servicio y producto de calidad	Motivar al personal a través de incentivos económicos y no económicos.
Predisposición de ayuda	El 40.00% manifestaron que rara vez brindan asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes	Capacitar al personal en gestión de reclamos.
Profesionalismo	El 30.00% indicaron que rara vez muestra seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente.	Capacitar al personal en calidad de servicio.

11. Recursos para la implementación de estrategias.

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Aplicar el Test de Cleaver (reacción del candidato ante una situación estresante, situación de motivación y situación normal)	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Capacitar al reclutador en inteligencia emocional.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, hoja de cálculo Excel.	15 días

Contratar a más trabajadores en fines de semana y fechas festivas.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras. Informes a través de encuesta de satisfacción a los empleados.	15 días
Motivar al personal a través de incentivos económicos y no económicos.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Capacitar al personal en gestión de reclamos.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Capacitar al personal en calidad de servicio.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días

12. Cronograma de actividades.

N.º	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2023																
				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Aplicar el Test de Cleaver (reacción del candidato ante una situación estresante, situación de motivación y situación normal)	01-09-23	15-09-23	x	x															
2	Capacitar al reclutador en inteligencia emocional.	01-09-23	01-10-23	x	x	x	x	x												
3	Contratar a más trabajadores en fines de semana y fechas festivas.	01-09-23	01-10-23	x	x	x	x	x												
4	Motivar al personal a través de incentivos económicos y no económicos.	05-10-23	30-10-23						x	x	x									
5	Capacitar al personal en gestión de reclamos.	01-11-23	30-11-23										x	x	x	x				
6	Capacitar al personal en calidad de servicio.	01-12-23	30-12-23														x	x	x	x

VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, debido a que existe la necesidad de mejorar el procesos de selección, reclutamiento de personal, capacitación, capacidad de respuesta y seguridad, pues cada día los clientes existen mayor calidad en los productos y servicios que solicitan, por lo cual las microempresa deben contar con estrategias que permita que los trabajadores sean más efectivos en el cumplimiento de sus funciones para que esto afecte positivamente a la calidad de servicio.

Los trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo en que, en la preselección de personal, es de suma importancia llenar un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales, a su vez los trabajadores se muestran indiferentes con respecto a si las pruebas psicológicas son importantes durante el proceso de preselección de personal, así mismo están totalmente de acuerdo que en la entrevista es necesario conocer la misión de la empresa y las funciones del puesto, además se mostraron indiferentes a si el reclutador estaba calificado para realizar el proceso de contratación y están de acuerdo en que las preguntas de entrevista fueron en base a los requerimientos del puesto vacante. Los trabajadores consideran que llenar un formato de hoja de vida es el documento más importante al iniciar un proceso de selección pues presenta de forma resumida su trayectoria académica, experiencia laboral y profesional, además consideran que manifestar las expectativas salariales es importante ya que los trabajadores se motiva por incentivos económicos; sin embargo; el reclutador no es una profesional calificado pues tiene que contar con las competencias necesarias para lograr entrevistar, seleccionar a trabajadores que cumplan con el perfil adecuado.

Los trabajadores están totalmente de acuerdo en es necesaria la capacitación en el puesto al ingresar a la empresa, están totalmente de acuerdo en que es necesario un del periodo de prueba y verificación, están totalmente de acuerdo en que la capacitación permite mejorar sus funciones, además consideran que el aprendizaje formal mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo y que la capacitación mejora su desempeño a largo plazo. Los trabajadores consideran que la capacitación en el puesto es necesaria para mejorar

y reforzar las habilidades que ya poseen, cabe decir que con la capacitación se puede lograr una menor rotación de personal, mayor compromiso y aumento de la productividad.

Los trabajadores consideran que casi siempre se comunica correctamente los procesos y trámites del servicio, rara vez muestran rapidez al realizar la toma de pedido, a veces se brinda un servicio y producto de calidad, rara vez muestran asistencia, recomendación y solución de los problemas o inconveniente de sus clientes, y a veces se da solución de forma oportuna y adecuada los problemas. Los trabajadores el personal no buscan resolver los problemas, identificando las causas y consecuencias para dar una solución, por lo cual podría repercutir en la satisfacción del cliente, pues es necesario que el cliente se retire del restaurante con una buena impresión tanto del producto que recibió, así como la calidad de servicio que ofreció la microempresa.

Los trabajadores casi siempre muestran conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer, siempre muestra apariencia pulcra, rara vez muestra seguridad que no se va a alterar el pedido del cliente, siempre transmite confianza y honestidad; y consideran que la cortesía y amabilidad entre sus compañeros siempre influye en la satisfacción al cliente. Los consumidores buscan sentirse seguros con la microempresa, sin embargo, los trabajadores del restaurante debido a la carga laboral o porque existe una gran demanda de clientes no apuntan correctamente los pedidos cliente, por ende, los comensales se dan con la sorpresa de que el pedido llegó con desperfectos es decir no estuvo en base a sus requerimientos

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo 2023, que les permitirá dar soluciones a problemas identificados en los indicadores de; entrevista, contratación servicio eficiente, predisposición de ayuda y profesionalismo, señalando las acciones de mejora.

VII. RECOMENDACIONES

Ampliar en análisis de los resultados a través de la creación de nuevos instrumentos que permitan medir la satisfacción del cliente, para que se puedan detectar nuevos problemas y se planteen nuevas propuestas de mejora en la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa; pues al identificar el grado de satisfacción del cliente, se pueden proponer nuevas estrategias para lograr la fidelidad y lealtad del cliente.

Mejorar el procedimiento de reclutamiento del personal con el objetivo de optimizar la calidad de servicio ofrecida al cliente, al contar con personal mejor calificado, que considere que las pruebas psicológicas son importantes para contratar al trabajador mejor preparado y calificado, que permita que los clientes disfruten su estadía, en la microempresa.

Elaborar estrategias para diseñar acciones que mejoren las capacidades del personal tomando en consideración los frutos de la evaluación de desempeño, que permita conocer el desempeño individual, competencias, actitud y comportamiento, experiencia en el puesto, y labor ejecutada en general, en la microempresa.

Fortalecer el mobiliario, equipo y espacio físico para contribuir a lograr atender completamente a los clientes; permitirá contar con ambientes físicos amplios, para comodidad de los clientes y realizar trabajos de calidad, también permitirá que los colaboradores tengan seguridad física, mental y bienestar, en la microempresa.

Realizar capacitaciones en atención al cliente para mejorar las capacidades y conocimientos del personal de atención, con la finalidad de que ellos logren resolver problemas de manera rapidez y eficaz, manejar cambios, contar con un nivel adecuado de comprensión, desarrollar inteligencia emocional, que les permita una comunicación asertiva.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación; correspondiendo a la administración buscar el financiamiento, que procesos mejorar, ideando uno nuevo proceso, para plasmarlo en un plan, comunicarlos e implementar, en el Café Restaurant el Rincón de Vallejo S.A.C.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amberes, J. (2020). *Importancia de la velocidad del servicio de atención al cliente*. <https://juandeamberes.com/importancia-de-la-velocidad-del-servicio-de-atencion-al-cliente/>
- Bustamante, A. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13 (2). <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
- Barreto, Z. (2021). *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13187>
- Bravo, W. (2022). Selección de personal: Relevancia de las entrevistas vs. las pruebas psicológicas. *Revista Publicando*, 9 (34), 41-56. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- De Jesus, R. (2020). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9 (19). <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/2234>
- Demarquet, M. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil: Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *Res Non Verba Revista Científica*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Donis, I. (2019). *Atención personalizada en las empresas*. <https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/>
- Dioses, B. (2021). *Percepción de la gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de una organización de la ciudad de Trujillo, 2021*. Tesis de pregrado,

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83376>

Escobar, M. (2019). *Evaluación de la calidad en el servicio del subsector de restaurantes en la ciudad de Santiago de Cali. Tesis de pregrado*, Universidad Autónoma de Occidente.

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12245/T09089.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Escobedo, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes caso: restaurant Los 3 Reyes-Santa María-Huaura, año 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23749>

Estrada, F. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la concesionaria H&S S.A.C. de Chimbote – 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36838>

Espinoza, Y. (2022). *Gestión del talento humano como estrategia para mejorar el desempeño laboral de la corporación Aleve Axda S.A.C. Sede Huánuco 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33138>

Del Rocio, H. (2022). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en un restaurante de cevichería en Trujillo, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32904>

Hammond, M. (2020). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Fernández, E. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7 (2). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070>

Gonzales, T. (2021). *La gestión del talento humano para la innovación en las MiPyMesde la ciudad de Durango, México*. Tesis de pregrado Universidad Juárez del Estado de Durango. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/18>

- López, D. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de pregrado, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Mejía, S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del sector pollerías del distrito La Esperanza – Trujillo, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82594>
- Mejico, T. (2019). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", distrito de Santa María, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5973>
- Pacheco (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de un restaurante de parrilladas de la ciudad de Trujillo, ante la crisis de covid-19; 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30445>
- Parrales, V. (2021). *Gestión de talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas bananeras de la provincia de los ríos*. Tesis de pregrado. Universidad Técnica de Babahoyo. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2179>
- Ramon, Y. (2019). *Gestión de talento humano y desempeño laboral. Esta investigación tuvo por objetivo determinar la importancia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa Alvarado I y II, de la ciudad de Orán-Salta durante el año 2019*. Tesis de pregrado. Universidad Católica de Salta. https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/RIUCASAL_0e07f1d76a878618e9b5ea7c987581c3
- Reglamento de integridad científica en la investigación Versión 001. (2023). Aprobado por el consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica , de fecha 31 de marzo de 2023. https://es.slideshare.net/PilarFernandezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from_action=save
- Rodríguez, A. (2020). *¿Cómo conseguir la confianza de tus clientes?*. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/operations/articles/conseguir-confianza-clientes.html>

- Ruiz, (2022). *Metodología de la investigación*. Perú: Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Siancas, R. (2021). *Calidad de servicio y atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes en centro poblado Miraflores Piura, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24710>
- López, J. (2020). *Gestión de recursos humanos*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-recursos-humanos.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20es%20el%20conjunto%20de%20actividades,el%20departamento%20de%20recursos%20humanos>.
- Obando, L. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11 (2). <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>
- Peiró, R. (2020). Calidad. <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Pérez, S. (2021). *La Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Empresa Optica Innovalens, Trujillo – 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9072>
- Salinas, R. (2020). *Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas*. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/17>
- Rodríguez, J. (2019). La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús: un caso de éxito. *Revista Espacios*, 41 (3). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n03/20410318.html>
- Seminario, R. (2020). Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de lima, 2020. *Ágora*;7(2):120-6. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127>

- Silva, R. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Scielo*, 15 (2). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Torres, L. (2019). *Las tendencias en capacitación para 2020*. <https://www.forbes.com.mx/las-tendencias-en-capacitacion-para-2020/>
- Terán, F. (2022). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2 (1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/419>
- Yupanqui, R. (2022). Gestión del talento humano como estrategia para el óptimo desempeño laboral: Un estudio de revisión sistemática. *Business Innova Sciences*, 3(3), 61 - 76. <https://doi.org/10.58720/bis.v3i3.119>
- Vera, C. (2021). *Gestión del talento humano en el Restaurant Gourmet El Pacífico de la ciudad de Lambayeque en pandemia, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5029>
- Zocón, A. (2019). Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca. *REV. Perspectiva* 20 (1), 2. http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/625/submission/625-133-2234-1-2-20190624.pdf

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023? ¿Cuáles son las características de la capacitación de personas, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023? ¿Cuáles son las características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023? ¿Cuáles son las características de la seguridad, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la selección de personas en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Describir las características de la capacitación de personas, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Describir las características de la capacidad de respuesta en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Describir las características de la seguridad, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de personas. • Capacitación de personas <p>Variable: Calidad de servicio Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad • Seguridad 	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 50 trabajadores Muestra: 50 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



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

Respecto a la variable: Gestión del talento humano

Escala:

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

Dimensión 1: Selección de personas	1	2	3	4	5
1. ¿En la preselección de personal, considero necesario que la empresa brinde un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales?					
2. ¿Considera necesaria las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal en la empresa?					
3. ¿Considera necesario que en la entrevista se dé a conocer la misión de la empresa y todo lo concerniente a las funciones del puesto vacante?					
4. ¿Las preguntas de la entrevista fueron en base a los requerimientos del puesto vacante?					
5. ¿Según su percepción, considera que el reclutador estaba calificado para realizar el proceso de contratación?					
Dimensión 2: Capacitación de personas					
6. ¿Considera necesaria la capacitación en el puesto de trabajo al ingresar a la empresa?					
7. ¿Considera necesario que se otorgue periodo de prueba y verificación?					
8. ¿Considera usted que la capacitación es una herramienta que le ha permitido mejorar sus funciones?					
9. ¿El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo?					
10. ¿Considera usted que la capacitación mediante un aprendizaje formal mejora su desempeño a largo plazo?					

Respecto a la variable: Calidad de servicio

Escala:
 Siempre : 5
 Casi siempre : 4
 A veces : 3
 Rara vez : 2
 Nunca : 1

Dimensión 1: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11. ¿Usted comunica correctamente los procesos y trámites del servicio al cliente?					
12. ¿Usted demuestra rapidez al realizar la toma de pedido?					
13. ¿Considera que se brinda un servicio y producto de calidad?					
14. ¿Usted está presto a asistir, dar recomendaciones y solucionar los problemas o inconveniente de sus clientes?					
15. ¿Usted soluciona de forma oportuna y adecuada los problemas que pueda presentar el cliente?					
Dimensión 2: Seguridad					
16. ¿Usted muestra conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer?					
17. ¿Usted considera que tiene apariencia pulcra?					
18. ¿Siente seguridad que no se va a alterar su pedido cuando lo reciba?					
19. ¿Usted transmite confianza y honestidad?					
20. ¿La mostrar cortesía y amabilidad entre sus compañeros influye en la satisfacción al cliente?					

Anexo 03. Validez del instrumento

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco N° DNI: 29571960 Edad: 51 Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com	
Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría _____ Doctorado <u> x </u> Especialidad: Gestión pública Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
Identificación del proyecto de Investigación o Tesis Título: Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, café restaurant El Rincón De Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023. Autor(es): Tovalino León, Braulio Programa Académico: Administración	
 Firma	 Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

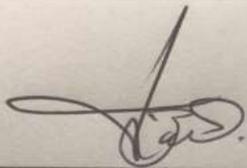
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **TOVALINO LEÓN, BRAULIO**. Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento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

Mi proyecto se titula “**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023**” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente



TOVALINO LEON, BRAULIO
DNI. N° 09192502

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023								
	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Dimensión 1: Selección de personas	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	
1	¿En la preselección de personal, considero necesario que la empresa brinde un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales?		x		x		x	
2	¿Considera necesaria las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal en la empresa?		x		x		x	
3	¿Considera necesario que en la entrevista se dé a conocer la misión de la empresa y todo lo concerniente a las funciones del puesto vacante?		x		x		x	
4	¿Las preguntas de la entrevista fueron en base a los requerimientos del puesto vacante?		x		x		x	
5	¿Según su percepción, considera que el reclutador estaba calificado para realizar el proceso de contratación?		x		x		x	
	Dimensión 2: Capacitación de personas							
1	¿Considera necesaria la capacitación en el puesto de trabajo al ingresar a la empresa?		x		x		x	

2	¿Considera necesario que se otorgue periodo de prueba y verificación?	x		x		x		
3	¿Considera usted que la capacitación es una herramienta que le ha permitido mejorar sus funciones?	x		x		x		
4	¿El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo?	x		x		x		
5	¿Considera usted que la capacitación mediante un aprendizaje formal mejora su desempeño a largo plazo?	x		x		x		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO								
Dimensión 1: Capacidad de respuesta								
1	¿Usted comunica correctamente los procesos y trámites del servicio al cliente?	x		x		x		
2	¿Usted demuestra rapidez al realizar la toma de pedido?	x		x		x		
3	¿Considera que se brinda un servicio y producto de calidad?	x		x		x		
4	¿Usted está presto a asistir, dar recomendaciones y solucionar los problemas o inconveniente de sus clientes?	x		x		x		
5	¿Usted soluciona de forma oportuna y adecuada los problemas que pueda presentar el cliente?	x		x		x		
Dimensión 2: Seguridad								

1	¿Usted muestra conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer?	x		x		x	
2	¿Usted considera que tiene apariencia pulcra?	x		x		x	
3	¿Siente seguridad que no se va a alterar su pedido cuando lo reciba?	x		x		x	
4	¿Usted transmite confianza y honestidad?	x		x		x	
5	¿La mostrar cortesía y amabilidad entre sus compañeros influye en la satisfacción al cliente?	x		x		x	

Recomendaciones:

.....
 ...

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

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


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


 Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Uribe Cornelio Guido

N° DNI: 70117561

Edad: 42

Teléfono / Celular: 912 937 055 **Email:**

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, café restaurant El Rincón De Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Autor(es):

Tovalino León, Braulio

Programa Académico:

Administración



Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

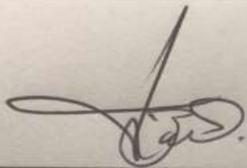
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **TOVALINO LEÓN, BRAULIO**. Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento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

Mi proyecto se titula “**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023**” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente



TOVALINO LEON, BRAULIO
DNI. N° 09192502

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023								
	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Dimensión 1: Selección de personas	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	
1	¿En la preselección de personal, considero necesario que la empresa brinde un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales?		x		x		x	
2	¿Considera necesaria las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal en la empresa?		x		x		x	
3	¿Considera necesario que en la entrevista se dé a conocer la misión de la empresa y todo lo concerniente a las funciones del puesto vacante?		x		x		x	
4	¿Las preguntas de la entrevista fueron en base a los requerimientos del puesto vacante?		x		x		x	
5	¿Según su percepción, considera que el reclutador estaba calificado para realizar el proceso de contratación?		x		x		x	
	Dimensión 2: Capacitación de personas							
1	¿Considera necesaria la capacitación en el puesto de trabajo al ingresar a la empresa?		x		x		x	

2	¿Considera necesario que se otorgue periodo de prueba y verificación?	x		x		x		
3	¿Considera usted que la capacitación es una herramienta que le ha permitido mejorar sus funciones?	x		x		x		
4	¿El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo?	x		x		x		
5	¿Considera usted que la capacitación mediante un aprendizaje formal mejora su desempeño a largo plazo?	x		x		x		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO								
Dimensión 1: Capacidad de respuesta								
1	¿Usted comunica correctamente los procesos y trámites del servicio al cliente?	x		x		x		
2	¿Usted demuestra rapidez al realizar la toma de pedido?	x		x		x		
3	¿Considera que se brinda un servicio y producto de calidad?	x		x		x		
4	¿Usted está presto a asistir, dar recomendaciones y solucionar los problemas o inconveniente de sus clientes?	x		x		x		
5	¿Usted soluciona de forma oportuna y adecuada los problemas que pueda presentar el cliente?	x		x		x		
Dimensión 2: Seguridad								
1	¿Usted muestra conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer?	x		x		x		

2	¿Usted considera que tiene apariencia pulcra?	x		x		x	
3	¿Siente seguridad que no se va a alterar su pedido cuando lo reciba?	x		x		x	
4	¿Usted transmite confianza y honestidad?	x		x		x	
5	¿La mostrar cortesía y amabilidad entre sus compañeros influye en la satisfacción al cliente?	x		x		x	

Recomendaciones:

.....
 ...

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

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

DNI: 70117561




 Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AJA

Firma



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonee Feli Avila Crespín

N° DNI: 46211751

Edad: 35

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

Título profesional: Administración .

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, café restaurant El Rincón De Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Autor(es):

Tovalino León, Braulio

Programa Académico:

Administración



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

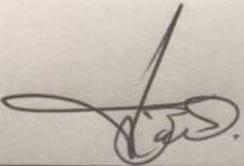
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **TOVALINO LEÓN, BRAULIO**. Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento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

Mi proyecto se titula “**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023**” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente



TOVALINO LEON, BRAULIO
DNI. N° 09192502

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICROEMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023								
	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Dimensión 1: Selección de personas	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	
1	¿En la preselección de personal, considero necesario que la empresa brinde un formato referido a su hoja de vida y expectativas salariales?		x		x		x	
2	¿Considera necesaria las pruebas de conocimientos y pruebas psicológicas durante el proceso de preselección de personal en la empresa?		x		x		x	
3	¿Considera necesario que en la entrevista se dé a conocer la misión de la empresa y todo lo concerniente a las funciones del puesto vacante?		x		x		x	
4	¿Las preguntas de la entrevista fueron en base a los requerimientos del puesto vacante?		x		x		x	
5	¿Según su percepción, considera que el reclutador estaba calificado para realizar el proceso de contratación?		x		x		x	
	Dimensión 2: Capacitación de personas							
1	¿Considera necesaria la capacitación en el puesto de trabajo al ingresar a la empresa?		x		x		x	

2	¿Considera necesario que se otorgue periodo de prueba y verificación?	x		x		x		
3	¿Considera usted que la capacitación es una herramienta que le ha permitido mejorar sus funciones?	x		x		x		
4	¿El aprendizaje formal que brinda la empresa mejora sus conocimientos en su puesto de trabajo?	x		x		x		
5	¿Considera usted que la capacitación mediante un aprendizaje formal mejora su desempeño a largo plazo?	x		x		x		
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO								
Dimensión 1: Capacidad de respuesta								
1	¿Usted comunica correctamente los procesos y trámites del servicio al cliente?	x		x		x		
2	¿Usted demuestra rapidez al realizar la toma de pedido?	x		x		x		
3	¿Considera que se brinda un servicio y producto de calidad?	x		x		x		
4	¿Usted está presto a asistir, dar recomendaciones y solucionar los problemas o inconveniente de sus clientes?	x		x		x		
5	¿Usted soluciona de forma oportuna y adecuada los problemas que pueda presentar el cliente?	x		x		x		
Dimensión 2: Seguridad								
1	¿Usted muestra conocimiento preciso sobre los servicios a ofrecer?	x		x		x		

2	¿Usted considera que tiene apariencia pulcra?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Siente seguridad que no se va a alterar su pedido cuando lo reciba?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Usted transmite confianza y honestidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La mostrar cortesía y amabilidad entre sus compañeros influye en la satisfacción al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Recomendaciones:

.....
 ...

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

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

DNI: 46211751



Firma
 Avila Crespín Ivonne Feli
 DNI N° 46211751



Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO EMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023

No	Gestión del talento humano										TOTAL	Escala valorativa	Codigo	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Totalmente de acuerdo	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	De acuerdo	4	
3	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30	Indiferente	3	
4	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30	En desacuerdo	2	
5	5	2	2	2	5	2	2	5	2	2	29	Totalmente en desacuerdo	1	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
VARIANZA POBLACIONAL		3.27	3.39	1.71	1.71	0.00	1.71	1.71	0.00	1.71	1.71	101.35		

K =	10	ítem
K/(K-1) =	1.111	
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	16.94	
$s_i^2 =$	101.35	
ALFA =	0.925	

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

No	Calidad de servicio										TOTAL	Escala valorativa	Codigo	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10				
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	Siempre	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Casi siempre	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	A veces	3	
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	Rara vez	2	
5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	40	Nunca	1	
6	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35			
7	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	40			
8	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35			
9	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35			
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
VARIANZA POBLACIONAL		0.21	0.21	0.24	0.89	0.89	0.24	0.24	0.89	0.89	0.76	39.24		

K =	10	ítem
K/(K-1) =	1.111	
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	5.46	
$s_i^2 =$	39.24	
ALFA =	0.957	

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

Anexo 05. Formato de consentimiento informado

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia

La presente investigación se titula. Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023.

Y es dirigido por Tovalino León, Braulio, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Establecer propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo brauliotl08@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre: CALDERON ALFARO YESICA AMELIA

Fecha: 01/06/2023

Correo electrónico:



Firma del participante



TOVALINO LEON, BRAULIO
DNI. N° 09192502

Firma del investigador

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



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº1 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

CALDERON ALFARO YESICA AMELIA

Gerente de la empresa “Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C.”

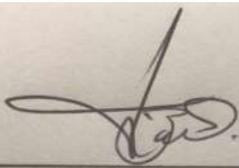
Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de admiración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Braulio Tovalino Leon, con código de matrícula N.º 1811061006, de la Carrera Profesional de admiración, ciclo VII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “Propuesta de mejora de la gestión del talento humano para la calidad de servicio en la microempresa, Café Restaurant El Rincón de Vallejo S.A.C. Trujillo, 2023”, durante los meses de junio, julio, agosto, setiembre, del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



TOVALINO LEON, BRAULIO
DNI. N° 09192502

Anexo 07. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Braulio Tovalino Leon, identificado (a) con DNI: 09192502, con domicilio real: Mz K Lt 12 Urb. La Arboleda, Provincia Trujillo, Distrito Trujillo, La Libertad.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 1811061006 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MICRO EMPRESA, CAFÉ RESTAURANT EL RINCÓN DE VALLEJO S.A.C. TRUJILLO, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Trujillo, 10 de Julio del 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 09192502



Huella Digital