



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN  
LA MICROEMPRESA RESTAURANTE BLANQUITA  
SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., DISTRITO DE IQUITOS  
2023.**

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

**AUTORA**

**PINCHI SIAS, ESTHER MARGOT**

**ORCID 0000-0003-3857-2154**

**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° 0240-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:15** 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  
**Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE BLANQUITA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., DISTRITO DE IQUITOS 2023.**

**Presentada Por :**  
(1911132001) **PINCHI SIAS ESTHER MARGOT**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada 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

**Mgtr. 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 LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE BLANQUITA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., DISTRITO DE IQUITOS 2023. Del (de la) estudiante PINCHI SIAS ESTHER MARGOT, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 12% 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, 21 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.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor

## **AGRADECIMIENTO**

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

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Jurado .....	II
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice general .....	VII
Lista de tablas .....	VIII
Lista de figuras .....	IX
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.2 Bases teóricas .....	18
2.3 Hipótesis .....	30
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación.....	31
3.2. Población y Muestra .....	32
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	34
3.5. Método de análisis de datos.....	34
3.6. Aspectos éticos .....	35
IV. RESULTADOS .....	37
V. DISCUSIÓN.....	49
VI. CONCLUSIONES .....	71
VII. RECOMENDACIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
ANEXOS .....	81
Anexo 01. Matriz de Consistencia .....	81
Anexo 02. Instrumento de recolección de información .....	82
Anexo 03. Validez del instrumento .....	84

Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....	99
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado .....	100
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	101
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada) .....	102

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	37
Tabla 2. Características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	39
Tabla 3. Características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023 .....	41
Tabla 4. Características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	43
Tabla 5. Características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.....	45
Tabla 6. Propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	47



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	38
Figura 2. Características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	40
Figura 3. Características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023 .....	42
Figura 4. Características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. ....	44
Figura 5. Características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.....	46

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 8 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 21 preguntas en escala de Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial, el 62.50% a veces demuestra seguridad e inspira confianza. El 62.50% casi siempre soluciona una queja o problema, el 50.00% a veces el servicio brindado fue oportuno, el 62.50% menciona que casi siempre el reclutamiento de personal se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa. El 75.00% casi siempre cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno de manera adecuada. Se concluye que la microempresa, cuenta con trabajadores que no están capacitados para brindan una atención personalizada, debido a que solo a veces tratade manera cordial al cliente a través de un saludo o una despedida, además demoran en la entrega del pedido; respecto a la selección de personal la microempresa no cuenta con un plan o programa de reclutamiento que les permite agilizar los procesos para contratar a un personal calificado.

Palabras clave: Cliente, Selección, Procesos de atención, Microempresa

## ABSTRACT

The research raised as a general objective: Establish a proposal to improve customer service and personnel selection in the micro company Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., District of Iquitos 2023. The research was quantitative, descriptive level, non-experimental design of cross section, a sample population of 8 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 21 questions on a Likert scale, where the following results were obtained: 62.50% of the workers sometimes approach the client to give him a cordial greeting, 62.50% sometimes demonstrate security and inspire trust. 62.50% almost always solve a complaint or problem, 50.00% sometimes the service provided was timely, 62.50% mention that almost always the recruitment of personnel is carried out according to the selection mechanisms of the regulations. 75.00% almost always when a vacancy is presented, the company applies internal recruitment properly. It is concluded that the microenterprise has workers who are not trained to provide personalized attention, because they only sometimes treat the customer cordially through a greeting or a farewell, in addition they delay in the delivery of the order; Regarding the selection of personnel, the microenterprise does not have a recruitment plan or program that allows them to expedite the processes to hire qualified personnel.

Keywords: Customer, Selection, Customer Service Processes, Microenterprise, Microenterprise

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las mipymes representan el 90% de las empresas, entre el 60% y el 70% del empleo y el 50% del PIB, es decir las mipymes son como columna vertebral de las sociedades, puesto que contribuyen a las economías locales y nacionales y al mantenimiento de los medios de subsistencia, en particular entre los trabajadores pobres, las mujeres, los jóvenes y los grupos en situaciones vulnerables (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

Si bien es cierto las Mypes que son bien administradas por sus dueños son las que sobresalen frente a la competencia; existe una mayoría que no administran correctamente sus recursos, en este sentido muchas de ellas presentan errores en los procesos de atención al cliente por parte del trabajador encargado del servicio, además los administrador no realizan una buena selección del personal por ende no logran contar con un trabajador que cumpla con todas la capacidades y habilidades para el puesto; no obstante este problema se da en todas partes del mundo, como por ejemplo:

En los últimos años, las PYMEs en España han demostrado su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y aprovechar nuevas oportunidades de negocio, pues estas son algunas de las más prometedoras para que las PYMES puedan encontrar nuevas vías de desarrollo; sin embargo, el error que cometen las pymes es que no cumplen con lo prometido al cliente, debido a la falta de procesos eficientes en la atención al cliente. En este sentido cuando un agente le dice a un cliente que le dejará en espera brevemente, resulta frustrante que el agente de atención al cliente no le informe de vez en cuando acerca de cuándo se resolverá el problema, por lo que es necesario también capacitar a los encargados del servicio (Martínez, 2018).

Por otro lado, en México, las pequeñas y medianas empresas representan el motor económico del país, con casi 4.1 millones de PyMEs. Las PyMEs aportan un 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 78% del empleo nacional, sin embargo, el error común es que los encargados del proceso de selección de personal no cuentan con buenos procesos de reclutamiento e inducción, además no se capacita al personal para la atención al cliente, en este sentido 7 de cada diez empresas no impartieron capacitación a sus empleados por asegurar que ya contaban con las habilidades adecuadas o porque el coste de ello es elevado (Lizarazo, 2023).

De igual forma en el Perú las MYPES brindan empleo a casi el 80 % de la población, pero el principal problema que impide que siga creciendo que no los representantes no brindan una buena atención al cliente, además no gestionan adecuadamente el proceso de selección de personal, por lo cual no definen adecuadamente las necesidades de la empresa, por ejemplo: No es raro el caso en el que contratan a un licenciado en mercadotecnia para mejorar la presencia digital de la marca y al cabo de tres meses se dan cuenta de que en realidad se necesitaba un diseñador gráfico que diera forma al contenido audiovisual para las redes sociales (Cenepa, 2022).

Por lo mencionado es necesario resaltar la importancia de la atención al cliente, pues las Mypes deben colocar todos sus esfuerzos en selección personas adecuadas para ocupar puestos de servicio, en este sentido en Lima la población considera que la calidad atención al cliente influye en un 60% en la decisión de compra de un producto/servicio, por ende, es vital que las Mypes conozcan los aspectos más importantes que los limeños consideran que debe reunir un buen servicio y atención. Y entre estos están el conocimiento de los productos que comercializan, la amabilidad de los empleados, y la rapidez en la atención (Lauz, 2019).

Finalmente, en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023, se desconoce si están aplicando una buena atención al cliente y selección de personal, por ende, se planteó el siguiente enunciado: ¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?; ¿Cuáles son las características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?; ¿Cuáles son las características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?; ¿Cuáles son las características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?; ¿Cuáles son las características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?

El presente trabajo se justifica porque se basó en el conocimiento de los diversos métodos de los procesos atención al cliente y el conocimiento de las herramientas de

selección del personal para lograr la satisfacción de compra en el restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos. Este trabajo estudia la atención al cliente por medio de las capacidades internas del trabajador y la selección de personal por medio de estrategias de reclutamiento, inducción y capacitación. El presente trabajo de investigación es de conocimiento y aplicación para el restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de compra, efectuando para ello mejoras en la atención a los clientes y la selección de personal, es decir logrando colocar a personal idóneo en las áreas de la empresa estos serán más eficiente en el trato con los clientes; además sirve como base para otros investigadores para identificar las debilidades respecto a la atención de los clientes y al mismo tiempo identificar los aspectos que impiden una satisfacción de compra de los clientes. El presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, porque describe las características de los procesos atención al cliente y selección de personal. Se buscó conocer y dar respuesta a la situación actual por la que el restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., distrito de Breña. Para ello, y para recopilar dicha información se hizo uso de la técnica la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario, el cual fue validado por tres jueces expertos en la carrera de administración.

En la investigación se planteó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023; y como objetivos específicos: Determinar las características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. Describir las características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. Determinar las características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. Describir las características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. Describir las características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1. Procesos de atención al cliente

Campoverde (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad de Guayaquil. Titulado *Atención al cliente en el servicio de A y B del Hotel Wyndham Garden para la implementación de estrategias de fortalecimiento y bioseguridad*. Tuvo como objetivo general: analizar el servicio de calidad y bebidas del Hotel Wyndham Garden, mediante la aplicación de un instrumento técnico para el diseño de una propuesta, que atienda la necesidad detectada, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, con una población muestral de 378 clientes, se obtuvo los siguientes resultados: el 58% de encuestados afirma que el hotel se encuentra en constante actualización en cuanto al servicio brindado por el departamento de alimentos y bebidas, el 55% de encuestados indica que el personal hace buen uso de los protocolos, buen desenvolvimiento y buen manejo al resolver inconvenientes, el 59% de encuestados expresa que la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores es muy buena, el 54% de encuestados manifiesta que se sienten cómodos de la seguridad brindada por parte del establecimiento, el 58% de encuestados contempla que están de acuerdo con la empatía mostrada por los trabajadores. Llegando a la siguiente conclusión: que el fortalecimiento del talento humano es fundamental para darle sentido y viabilizar los objetivos de la empresa, así mismo debe ser considerado como una prioridad ya que la atención que brindan los empleados hacia los clientes debe ser la adecuada logrando así una buena perspectiva en su desempeño y 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 17 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 64% indicaron que los empleados son siempre respetuosos porque saludan cordialmente a los clientes al ingreso a las instalaciones, el 45% indicaron sentirse valorados por la empresa pues se despiden de los clientes de una manera única y especial, 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 52% de los clientes indicaron que el personal si los recibe con una calurosa bienvenida, el 58% de los clientes indicaron que el personal transmite sinceridad, 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.

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 que se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio.

#### **Variable 2. Selección del personal**

Ayala (2019) en su tesis para licenciatura de la Universidad Andina Simón Bolívar. Titulado *Propuesta de un Sistema para el reclutamiento, selección e inducción de personal de la microempresa Coffee Service Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*, planteó como objetivo determinar cómo influye la inexistencia de procesos para el reclutamiento, selección e inducción de personal, en el desempeño del talento humano que trabaja en Coffee Service Cía. Ltda. de la ciudad de Quito. Para asegurar la confiabilidad de la información recolectada y de los resultados obtenidos, se aprovechó que Coffee Service es una compañía pequeña administrada por una sola familia, para trabajar con la totalidad de la población; en la actualidad está compuesta por sus colaboradores que ascienden a 12 personas, para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 13 ítems en escala de Likert; en donde los resultados fueron: El 67% está totalmente de acuerdo

en que la compañía realiza planificación de recursos humanos para identificar las necesidades actuales y futuras de personal que necesitará para lograr sus objetivos, el 76% considera que se realiza un análisis de los puestos de trabajo, para conocer y registrar información detallada de aspectos como: funciones a desempeñar, condiciones de trabajo, experiencia, formación y habilidades que se requieren por puesto, el 62% indica que la compañía cuenta con descriptivos de cargos con la explicación y definición de las funciones, conocimientos, experiencia y perfil (requisitos) que debe cumplir el trabajador que ocupe un puesto de trabajo, el 68% considera que las personas que realizan el reclutamiento de personal están capacitadas y tienen claro el procedimiento a seguir para que el proceso de admisión sea eficaz, el 87% consideran que se utilizan varias fuentes (anuncios, recomendaciones, base de datos, bolsa de empleo, universidades) para atraer nuevo personal y cubrir vacantes, el 56% indican que los métodos de selección de personal empleados por Coffee Service evalúan correctamente a los candidatos para un puesto, el 78% indican que en el proceso de selección siempre interviene el área o jefatura donde trabajará el candidato al puesto de trabajo, el 81% indicaron que aplican encuestas de satisfacción para mejorar la calidad de servicio, el 76% indicaron que la empresa si cuenta con reglamentos y nomas para realizar un proceso de reclutamiento de personal, el 56% indicaron que la empresa cuenta con una rea de recursos humanos el cual junto con el departamento de dirección toman decisiones con respecto a la selección de personal, el 65% indicaron que la empresa cuenta con profesionales expertos y con experiencia para el procesos de selección de personal, el 87% explican que se cuenta con evaluaciones de conocimientos, psicológicas, psicotécnicas, etc. acorde al puesto de trabajo que se va a cubrir, el 54% considera que las entrevistas de selección realizadas, contienen una preparación o se cuenta con una estructura a seguir que permita obtener información relevante de cada candidato, el 78% explican que siempre se le da importancia necesaria a la fase de verificación de referencias y autenticidad de información de la hoja de vida del candidato, el 54% consideran que la decisión de selección con los resultados finales del proceso es sustentada mediante un informe u otra herramienta interna, el 87% indican que la empresa tiene como práctica realizar exámenes medico ocupacionales al personal nuevo, para comprobar las condiciones de salud física, mental y social antes de su contratación. Concluyendo que: La administración y gestión del talento humano en la compañía es llevada de una manera aislada e informal, además al carecer de procesos definidos y prácticas que visibilicen una gestión formal del talento humano, menoscaba el desempeño de los colaboradores; y, por último; para que la compañía obtenga

mejoras importantes, debe existir una sensibilización, respecto a la importancia de incorporar políticas y procesos que organicen y mejoren su gestión empresarial.

Altamirano y Moncayo (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Internacional del Ecuador. Titulado *El diseño de un modelo de selección de personal por competencias para el área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil, en la ciudad de Quito*, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue realizar el diseño de un modelo de selección de personal por competencias para el área de Recursos Humanos del Banco de Guayaquil. La metodología fue de tipo descriptivo-exploratoria y diseño no experimental. La población fue conformada por todos los colaboradores que trabajan en la misma institución Banco Guayaquil, un total de 200 personas, y de las cuales 131 fueron consideradas como muestra. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 11 preguntas mediante la técnica de la encuesta. Los resultados de la investigación indican que 66% de los encuestados le gustaría que se dé un reclutamiento principalmente de manera externa y poder darles la oportunidad a nuevas personas, mientras que el 34% menciona que la mejor opción es el reclutamiento interno porque brinda oportunidades a quienes ya están conscientes del ambiente laboral, el 45% indicaron que la empresa cuenta con un cronograma el cual contiene las actividades y plazos para la selección de personal, el 34% consideran que en la empresa realiza la oferta laboral al inicio del año, por lo tanto, es oportuna pues no afecta significativamente en las actividades diarias de la empresa. La investigación llegó a la conclusión de que la implementación del nuevo modelo de selección de personal por competencias contribuirá al área de Recursos Humanos del Banco Guayaquil el aumento del rendimiento de los colaboradores, lo que es una ventaja para la mejora de la atención al cliente.

Solís (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de Ambato. Titulado *Selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*, menciona que el principal objetivo de esta investigación fue Investigar como la inadecuada Selección de Personal por competencias influye en la Rotación de Personal en los colaboradores de la empresa Repremarva. La metodología fue de nivel correlacional de campo y tipo cuantitativo. En esta investigación la población estuvo conformada por un total de 60 trabajadores y se tomó a todos para que sean parte de la muestra también. A quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 12 preguntas mediante la técnica de la

encuesta. En cuanto a los resultados de esta investigación, el autor menciona que el 93% de los entrevistados sostienen que una inadecuada selección de personal afecta de manera significativa la salida recurrente de los trabajadores debido a una falta de proceso adecuado para conseguir llevar eficientemente la selección, mientras el 77% sostiene que no hay relación en cuanto la selección de personales y la rotación, ya que esta se daría por situaciones ajenas. La investigación llegó a la conclusión de que “se evidencia que la empresa no establece un proceso técnico para seleccionar al personal es por eso que los postulantes no pasan por pruebas psicológicas y más aún por una entrevista.

## **Nacionales**

### **Variable 1. Procesos de atención al cliente**

Mendoza (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de comida oriental de la Avenida Gamarra, distrito de Casma, 2019*. Buscó conocer identificar las características de la atención al cliente como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Gamarra, Distrito de Casma, 2019; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental- transversal. Para la recopilación de la información se ubicó 10 micro y pequeñas empresas del distrito de Casma; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 9 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados referentes a los representantes: El 60% tiene entre alrededor 31 a 50 años, el 60% son de sexo masculino. El 50% no conoce el término, el 70 % de los encuestados respondieron que, si conocen el término de atención al cliente, el 87% del personal si agradece la visita del cliente, el 100% consideran que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la calidad de los servicios, el 56% miden la satisfacción del cliente a través de encuestas online, el 76% indicaron que se tiene la capacidad de planificar y organizar las actividades antes de llevarlas a cabo, el 55% tienen la capacidad el conocimiento para el entrenamiento del personal, el 56% indican que tiene una buena comunicación con sus colaboradores, el 70% informa a los trabajadores a mejorar sus actividades y técnicas, e 82% aplica técnicas de atención al cliente al momento de interactuar con ellos, el 67% tienen en cuenta las opiniones y técnicas de sus colaboradores antes de tomar una decisión. Se concluye en identificar, establecer, determinar y estipular

las características de atención al cliente como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Iglesia (2022) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Propuesta de mejora de gestión de calidad y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de la avenida Brasil del distrito de Nuevo Chimbote, 2022*. La siguiente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de gestión de calidad y atención al cliente permite un funcionamiento óptimo de las micro y pequeñas empresas, sector servicios rubro restaurantes de la Avenida Brasil del Distrito de Nuevo Chimbote, 2022. La investigación fue de diseño no experimental-transversal -descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población de 08 representantes de micro y pequeñas empresas a quienes se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 100% de los representantes asumen que la gestión de calidad siempre contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 100% de los representantes informan que siempre están mejorando la calidad de su platillo. El 87.50% de los representantes indican que siempre planifican sus actividades antes de llevarlas a cabo. El 87.50% de los representantes manifiesta que siempre se tiene una buena comunicación con sus colaboradores. Donde se concluye que la totalidad de los representantes afirman que la gestión de calidad siempre contribuye el rendimiento del negocio y que constantemente se encuentran mejorando la calidad del platillo para fidelizar clientes, asimismo la mayoría tiene una buena comunicación con sus colaboradores. Y que mayormente se planifica las actividades antes de llevarlas a cabo.

Cruz (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Propuesta de mejora de atención al cliente y gestión de calidad en la pequeña empresa cevichería Mar y Luna, distrito de Chimbote, 2021*. La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora de la atención al cliente y gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa cevichería Mar y Luna, distrito de Chimbote, 2021. El diseño fue no experimental-trasversal-descriptivo y de propuesta, la muestra estuvo conformado por 8 trabajadores de la empresa en estudio y para la variable atención al cliente se tomó una muestra de 81 clientes y para la gestión de calidad se tomó una muestra de 8 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 25 ítems en escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: el 66.67% casi siempre consideran que se resuelven sus dudas lo más pronto

posible, el 67.90% siempre consideran que se brinda información oportuna sobre los servicios, el 82.72% siempre recibe opiniones de terceras personas para consumir en la empresa, el 75.00% rara vez conoce la misión y visión de la empresa, el 100.00% nunca son tomados en cuenta en un plan para crear medidas correctivas, el 100.00% consideran que casi siempre los procesos de atención son eficientes. Se concluye que: La empresa no cuenta un plan de medidas correctivas, que permitan proveer detalles sobre las respuestas específicas a los problemas encontrados asegurando que los trabajadores siempre estén protegidos, y que haya mecanismos establecidos para responder a las dudas o quejas del cliente), por este motivo en ocasiones no se brinda un óptimo servicio al cliente.

### **Variable 2. Selección del personal**

De la Cruz (2020) en su tesis de licenciatura para la universidad Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito Los Morochucos, Ayacucho, 2020*, tuvo como objetivo general: Característica de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes económicos: caso Isabel, distrito los Morochucos, Ayacucho, 2020. La metodología desarrollada fue de diseño no experimental de corte transversal - descriptivo. La población y la muestra de la investigación estuvo conformada por 8 trabajadores del restaurante Isabel, a quienes se les aplicó con el instrumento cuestionario de 9 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados fueron: El 83% de los trabajadores consideran que la empresa a veces realiza el proceso de selección según los requisitos del puesto vacante, El 76% manifiestan que la empresa a veces utiliza medios externos como los avisos publicitarios para atraer aspirantes, El 76% de los encuestados consideran que la empresa casi nunca se interesa de sus antecedentes académicos, el 64% de los trabajadores siempre identifica las necesidades de contratación, el 38% de los trabajadores manifiesta que la empresa a veces realiza una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración, El 50% de los trabajadores consideran que la empresa a veces y casi siempre solicita la presentación de su Curriculum Vitae, El 50% de los encuestados señala que a veces en la entrevista personal la empresa toma en cuenta las pruebas psicológicas, la ética humana y la ética profesional para la decisión final, el 87% de los encuestados señala que a veces la empresa emplea un periodo de prueba para los aspirantes del puesto, el 87% de los trabajadores consideran que a veces al ser seleccionado la empresa le informó correctamente las funciones al cargo por el que está postulando, el 50% de los encuestados consideran que

a veces la empresa realiza constante monitoreo de sus actividades laborales. Por lo tanto, se concluye que debido a que la mayoría de los encuestados consideran que la selección del personal en el restaurante Isabel es regular, se puede manifestar que esta empresa no cuenta con un óptimo proceso de selección de personal, debido a que más de la mitad de los colaboradores no están conforme con la ejecución de este proceso.

Romaní (2020) en su tesis de licenciatura para la universidad Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: caso corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021*; se estableció como objetivo general: Identificar las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, además, se contó con una muestra de 23 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta de 13 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron que: El 52% de encuestados respondió que a veces se realiza la anticipación para la contratación, el 30% de trabajadores manifestó que a veces se tiene un encargado correcto para del proceso de selección, el 57% de encuestados respondió que a veces se realiza la solicitud a trabajadores para formulación de perfil de puesto, 35% de trabajadores respondió de forma positiva, a que se cuenta con la descripción del tipo de profesional, el 31% de encuestados se mostró de forma positiva al cubrimiento de puesto con trabajadores de la empresa, el 66% de encuestados se mostró de forma positiva a la posibilidad de postular a un puesto distinto, el 74% de trabajadores respondió de forma positiva a la realización del comunicado para postulación de interesados, el 39% de encuestados respondió que a veces a la búsqueda de trabajadores en bolsas de trabajo, el 52% de trabajadores respondió de forma positiva, a la posibilidad de observación del desarrollo de entrevistas, el 52% de encuestados se mostró de forma positiva a la posibilidad de escuchar de selección de postulantes relevantes, el 85% de los trabajadores consideran que para de contratación pasaron por varias etapas, el 65% de trabajadores respondió de forma positiva a la selección en base a conocimientos, el 82% de encuestados se mostró de forma positiva a la evaluación de desempeño del trabajador, el 74% de trabajadores respondió de forma positiva, a la realización de monitoreo y seguimientos a trabajadores. Finalmente, se tuvo como conclusión general que las características de la selección de personal en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., fueron la capacidad para el reclutamiento óptimo de postulantes y



el control del nuevo personal, lo que demostró que el proceso de selección de personal que realiza la organización fue adecuado.

### **Regionales y/ o Locales**

#### **Variable 1. Procesos de atención al cliente**

Valdivieso (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, estaciones de servicios, distrito de Iquitos, año 2019*. La realización de esta tesis fue para determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, Estaciones de Servicios, distrito de Iquitos, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. En trabajo de campo se realizó una encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas obteniendo los siguientes resultados: Edad del propietario, se caracterizan por estar en el rango “de 29 a 39 años” y “de 40 a 50 años” 36,4% respectivamente; sexo masculino 63,6% y femenino 36,4%; instrucción “técnica” 45,5% y “universitaria” 27,3%. Respecto a la Empresa: la mayoría (81,8%) de las estaciones de servicio encuestadas emplea “de 5 a 8 colaboradores”; 63,6% de las gerencias de las mypes están comprometidas con la calidad y 72,7% gerencia según la visión, misión y valores; el 100.0% manifiesta comprender el comportamiento del mercado. Respecto a Atención del Cliente: el 63,6% de las gerencias están involucradas en liderar estrategias de atención al cliente; 54,5% conoce las tendencias del consumidor a futuro y ha invertido en equipamiento para una mejor atención. El 45,5% de las mypes de estaciones de servicio cuenta con un procedimiento para atender reclamos y sugerencias del cliente y brinda servicio de post venta. Finalmente, el 100,0% capacita a su personal y 45,5% realiza la medición de satisfacción del cliente “eventualmente”.

Cárdenas y Godoy (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Titulado *Endomarketing y su incidencia en el servicio de atención al cliente en el restaurante turístico Tayta de la ciudad de Iquitos*; tuvo como objetivo determinar la incidencia del endomarketing en el servicio de atención al cliente en el Restaurant Turístico Tayta de la ciudad de Iquitos. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 30 trabajadores de la empresa en estudio. Para ello se ha realizado levantamiento de información de primera mano y mano, recopilando información relevante para el estudio aplicando también como técnica una encuesta, y como instrumento un



cuestionario de 9 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron que: el 73.33% de los encuestados opinan que casi nunca se reconoce el desempeño de los trabajadores, el 63.33% de los encuestados opinan que casi nunca en la empresa se puede ascender de puesto, el 96.67% de los encuestados opinan que siempre en la empresa le cancelan puntualmente su sueldo, el 56.67% de los encuestados opinan que casi nunca recomendaría algún familiar, amigo, conocido, etc., el 60% de los encuestados opinan que se siente poco motivado de trabajar en la empresa, el 73.33% de los encuestados opinan que casi nunca los supervisores y/o jefes tratan con respeto a los trabajadores, el 83.33% de los encuestados opinan que casi nunca en la empresa los supervisores y/o jefes llaman la atención oportunamente a los trabajadores, el 86.67% de los encuestados opinan que casi siempre los supervisores y/o jefes llaman la atención en presencia de los clientes, el 60% de los encuestados opina que casi todos los trabajadores se esmeran por atender bien a los clientes, el 93.33% de los encuestados opinan que todos los trabajadores no faltan al trabajo. Se concluye que: En el Restaurante Turístico Tayta, se nota que el trabajo en equipo es deficiente, ya que casi nunca los supervisores y/o jefes tratan con respeto a los trabajadores, debido a que la falta de capacitación en temas de liderazgo y resolución de conflictos, ocasionan que los supervisores o encargados de área utilicen el liderazgo autoritario, además que a los trabajadores nuevos no les gusta aprender de los más antiguos, ya que existe una marcada diferencia entre ellos; los trabajadores antiguos prefieren no enseñarles a los nuevos, ya que temen ser reemplazados, aunado a las diferencias entre los turnos de la mañana y el turno de la tarde.

Coronel (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Titulado *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro salón spa, distrito de Iquitos, año 2019*. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro salón spa, distrito de Iquitos, año 2019. Se realizó bajo metodología de investigación del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La muestra la conforman 4 mypes en el rubro, a las cuales se hizo una visita para constatar su funcionamiento, concluyendo que operan con normalidad. Con el uso de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 12 preguntas se entrevistó a los propietarios de los salón Spa, destacando que el 71,4% tiene de 31 a 41 años de edad, el 71,4% son de sexo femenino, el 50% tienen un nivel de instrucción “universitaria”, el 57.14% tiene una organización que se guía por la misión y vision, por ser parte fundamental de la dirección de la empresa, el 64,3% indica que tiene

definido un plan de gestión, el 78,6% aplican técnicas de gestión de calidad, el (78,6%) cuenta con una buena infraestructura para brindar un servicio adecuado a sus clientes, sobre todo brindar comodidad y seguridad, el (71,4%) cubren las necesidades de su personal, realizando las capacitaciones constantemente para brindar un servicio y atención eficiente y eficaz, el 64,7% de las mypes indica que si existen protocolos de atención difundido en su personal, producto de las capacitaciones que llevan constantemente, el 78,6% indica que antes de brindar un servicio de calidad, los servicios son previamente revisados antes de ser ofrecidos para evitar cualquier molestia o inquietud por parte de los clientes, el 71,4% brinda la atención a sugerencias y reclamos de los clientes, práctica que se considera una fortaleza y que conlleva a un plan de acción, el 71,4% evalúa en su personal la actitud de servicio, el 64,3% evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes “permanentemente”, el 64,3% tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención. Finalmente, las mypes del sector servicios, rubro salón spa, tienen un plan de acción para mejorar la calidad de atención, el mismo que se origina de los resultados de medición de satisfacción de sus clientes

### **Variable 2. Selección del personal**

Muñoz (2019) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Titulado *Selección de personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa PETREX S.A sede Iquitos primer trimestre del año 2019*; tiene como propósito, determinar la relación de la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Petrex SA sede Iquitos Primer Trimestre del año 2019. El tipo de diseño que se ha utilizado es cuantitativo no experimental, ya que no se manipula las variables basándose en observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. La población de estudio está conformada por los 46 colaboradores (administrativos y operativos). Se utilizó el total de la población. La técnica utilizada es la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario conformado por 11 preguntas en escala de Likert aplicada a todos los colaboradores de la empresa, la cual contribuyó a la identificación de los problemas existentes en la organización. Los resultados fueron que: El 48.46% está de acuerdo de cómo se realiza el reclutamiento de personal en la empresa Petrex sede Iquitos, el 41.30% está de acuerdo de cómo se realiza el proceso de selección de personal en la empresa Petrex SA sede Iquitos, el 36.96% está de acuerdo con la estructura utilizada por la empresa Petrex SA para evaluar al candidato en la entrevista, el 40.13% está de acuerdo que se debe de evaluar el nivel de conocimiento técnico a los candidatos según el puesto a desempeñar, el 45.65% está de acuerdo en que las pruebas psicológicas son fundamentales

para la selección de personal idóneo, el 36.96% está en desacuerdo en que la empresa Petrex SA sede Iquitos se realiza monitoreo a todas las actividades realizadas en el proceso de selección, el 41.30% está en desacuerdo en que es adecuada la distribución de tareas que realiza la empresa Petrex SA sede Iquitos, el 45.65% está de acuerdo en que los compañeros de trabajo tienen un buen desempeño laboral, el 63.64% indica que está totalmente de acuerdo en que los colaboradores deben de estar evaluados constantemente, el 39.13% está de acuerdo en que la atención brindada por el personal del área de Recursos Humanos es buena y/o adecuada, se concluye que: En la empresa Petrex SA sede Iquitos, se ha demostrado a través de la encuesta realizada a sus colaboradores, que estos no cumplen en su totalidad con el perfil de conocimiento y habilidades que se requiere para cada puesto establecido. Por lo tanto, no se está aplicando de forma adecuada la selección de personal.

Borbor (2020) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Titulado *Reclutamiento del personal y su efecto en el desempeño organizacional de la Dirección Regional de Salud Loreto 2020*; La tesis tuvo como objetivo general establecer el grado de relación entre el reclutamiento del personal y el desempeño organizacional de la Dirección Regional de Salud Loreto, 2020, por lo tanto, se desarrolló bajo un tipo de estudio descriptiva – correlacional y diseño no experimental, para la cual se ha tomado una muestra de 137 trabajadores de una población de 218 personas, para la recolección de datos se optó por la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 11 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron que: El 65% consideran que se fijan las tareas que deberá realizar el nuevo colaborador, el 87% explican que se establecen las responsabilidades que el puesto requiere, el 76% consideran que se fijan los criterios a evaluar con respecto a la preparación académica y practica del postulante, el 50% indican que se establecen las competencias que debe poseer el postulante, el 76% consideran que se tiene claro el espacio donde desarrollara sus funciones el nuevo colaborador, el 65% consideran que se fija la remuneración del personal a contratar en función a las responsabilidades que el puesto exige, el 87% consideran que se establece un tiempo determinado para el proceso de recepción de solicitudes, el 72% indican que se establecen criterios para evaluar los conocimientos técnicos referentes al puesto, a partir de la descripción de las funciones principales, el 87% consideran que la prueba de idoneidad está a cargo del jefe inmediato, el 45% indican que la entrevista personal se realiza con el propósito de visualizar la forma de comunicativa del candidato, la facilidad de expresión, etc., el 82% indican que se verifican los datos y referencias colocados en el currículum para

garantizar que la información brindada del aspirante es veraz, el 67% consideran que a través del examen psicológico se evalúan la capacidad mental, aptitudes, habilidades, y actitudes a través del comportamiento humano en diferentes situaciones de trabajo. Por lo tanto, la investigación concluye que, el reclutamiento de personal es percibida por los colaboradores como regular, debido a que pocas veces se fijan las tareas que debe realizar el nuevo colaborador, asimismo, casi nunca se establecen las competencias que debe poseer el postulante, como también nunca se fija la remuneración del personal en función al puesto que ocupara. Al mismo tiempo, los colaboradores demuestran que, el desempeño organizacional es regular debido a que a veces comprende con facilidad los problemas laborales, asimismo, a veces demuestra tener la capacidad para ejecutar ideas productivas, asimismo, pocas veces tiene conocimiento de las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo, como también, raras veces coopera en las actividades desarrolladas en grupo o como apoyo a la institución. Finalmente, se determinó que el reclutamiento del personal se relaciona significativa (0,000) y considerablemente con el desempeño organizacional de la Dirección Regional de Salud Loreto, en el año 2020; pues se ha logrado calcular un grado de relación de 0,845; esto quiere decir que el nivel de desempeño se verá influenciada por la aplicación pertinente del reclutamiento.

Atachagua (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Alas Peruanas. Titulado *Determinación del proceso de evaluación y selección del personal en el área de Recursos Humanos de la empresa Atachagua E.I.R.L.*; se realizó con la finalidad de determinar el proceso de evaluación y selección del personal en el área de recursos humanos de la Empresa Atachagua E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa 2021. Se realizó bajo metodología de investigación del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva. La muestra fue de 18 trabajadores de la Empresa Atachagua E.I.R.L. Para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 10 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: EL 65% califican como bueno el logro de resultados exitosos en el tiempo establecido, bajo los estándares de calidad ideales y haciendo uso adecuado de los recursos. El 76% califican como bueno la cantidad y calidad de conocimientos que posee el colaborador para desarrollarse efectivamente en su área de trabajo. EL 65% califican como bueno la habilidad para desarrollarse con eficiencia y eficacia en situaciones de emergencia, urgencia o crisis. EL 81% califican como bueno el criterio propio para decidir de forma individual sobre aspectos relacionados a su puesto. Habilidad para relacionarse de forma cordial y respetuosa

con los jefes, compañeros y en general con todo el personal. EL 92% califican como bueno la habilidad para expresar claramente las ideas, de forma verbal o escrita, haciendo uso de un vocabulario adecuado. El 54% califican como bueno la actitud de tolerancia, entendimiento y respeto ante los actos o sentimientos ajenos. EL 50% califican como bueno la actitud de tolerancia, entendimiento y respeto ante los actos o sentimientos ajenos. El 76% califican como bueno la habilidad para priorizar y ordenar las actividades diarias, de acuerdo a las necesidades de cargo o del departamento. EL 78% califican como bueno el cumplimiento a cabalidad de los horarios establecidos de: entradas, almuerzo, salidas y entrega de trabajos en fecha límite. Se concluye que: La Empresa Atachagua E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, no está seleccionando ni contratando al personal idóneo para que labore en sus instalaciones, en cargos administrativos y de apoyo. En la actualidad la Empresa Atachagua E.I.R.L. de la ciudad de Pucallpa, cuenta con un total de 25 trabajadores que fueron evaluados y seleccionados, mediante un proceso y una entrevista personal que definió su aceptación en la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Procesos de atención al cliente**

Un proceso para la atención del cliente es el conjunto de operaciones que una empresa lleva a cabo con todos sus empleados, integrando diferentes departamentos para garantizar una experiencia sólida y satisfactoria para cada cliente. De acuerdo con García (2023) manifiesta que:

El proceso va desde conocer y asistir a los clientes en sus requerimientos, tener un diálogo fluido, una respuesta rápida y eficaz a sus peticiones; hasta detectar sus necesidades para proponer acciones de mejora. La confianza de tus clientes debe renovarse continuamente y lo puedes lograr en cada compra, solicitud de información, reclamación o consulta. El objetivo del proceso de atención al cliente es proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar la fidelización de los compradores ya conseguidos y, también, ganar nuevos usuarios. Esto es en extremo importante ya que independientemente de que nuestro producto sea de muy buena calidad, un mal servicio al cliente puede perjudicar nuestras ventas e ingresos.

Por esta razón, en el proceso de servicio al cliente es importante proporcionar las vías de comunicación necesarias para el intercambio de información entre el consumidor y la empresa. Pues, para cumplir los objetivos del servicio al cliente, se debe estar a disposición

del usuario para asistirle durante el proceso de compra, solventar cualquier inconveniente y responder a posibles inquietudes.

### **Dimensión 1. Proceso de contacto con el cliente**

El primer contacto con el cliente o contacto inicial representa el comienzo de la relación comercial entre el consumidor y la empresa. Es una de las interacciones más desafiantes y su resultado influye en toda la experiencia del cliente, puesto que la primera impresión, además de irreplicable, es duradera. De acuerdo con Zendesk (2022) explica que:

El concepto de punto de contacto se refiere a cualquier interacción entre el cliente y la empresa mediante un canal de comunicaciones y con una intención o propósito definido. La jornada del cliente está llena de puntos de contacto. Pueden encontrarse en cualquier momento del proceso de compra antes, durante y también después de concretada la venta. Por ejemplo, si en la página web de tu empresa un cliente potencial comenta sobre determinado contenido que has compartido, esta interacción constituye un punto de contacto. Uno de los puntos de contacto que posee mayor impacto en la relación entre la empresa y el consumidor, es el que ocurre cuando se produce el primer contacto con el cliente.

#### **Indicador 1. Saludo**

El saludo es un acto de cortesía, amabilidad y, sobre todo, de demostración de buenas costumbres, que tiene un gran valor simbólico al inicio de una relación profesional con su cliente. Con un saludo adecuado demostramos empatía e interés por nuestros consumidores y los hacemos sentir importantes. De acuerdo con Valls (2019) explica que:

La acción de saludar provoca en nuestro cliente varios aspectos positivos: La educación y cordialidad al recibir un saludo; poder observar que en el establecimiento el nivel de atención y preocupación por el cliente es muy alto; el cliente sabe que, si tiene alguna duda, dispone de personas que se preocupan por él y las tiene localizadas, ya que las ha visto; en más de una tienda ocurre a veces que, cuando tienes una duda, no sabes dónde está el personal para atender; el saludo también nos sirve para eludir al posible cliente que tiene alguna intención que no sea la de la compra, sino todo lo contrario (robo). Con un simple saludo podemos reducir hasta un posible robo; y el cliente, en su próxima compra en la que tenga la necesidad de un producto de ferretería, a donde irá en primer lugar a comprar, sin duda, es el punto de venta en el que se le ha tratado bien.

## **Indicador 2. Tono de voz**

Todo el mundo ha tenido dificultades para comunicarse claramente con los demás. La gente presta más atención al tono de voz y al lenguaje corporal que a las palabras que salen de la boca. Aunque esto puede ser útil, a veces puede jugar en contra. La comunicación escrita también tiene un tono y una voz. Si eliges expresarte de una manera que deja a los lectores incómodos, puedes perderlos antes de que puedan comprender tu mensaje. Utilizar un tono formal suele significar que te ciñes a un punto de vista en tercera persona. Este estilo es apropiado para fines informativos o educativos. Los sitios web corporativos o sin ánimo de lucro también suelen elegir este enfoque más tradicional. De acuerdo con Ugalde (2020) aportó que:

Algunos estudios indican que sólo un 7% de lo que un cliente recibe de las comunicaciones con una empresa proviene de las palabras utilizadas, y que aproximadamente un 38% lo percibe a través del tono de voz y un 55% del lenguaje corporal. Esto hace que el tono de voz empleado sea determinante para el éxito o el fracaso en el mundo de los negocios.

## **Indicador 3. Seguridad**

La mejor manera de construir una reputación positiva para una empresa es a través de la seguridad y confianza. Cuando los clientes confían en un negocio, lo consideran creíble y quieren hacer negocios con él. Esto se traduce en una mayor promoción, lealtad y compromiso por parte de los clientes. De acuerdo con Mayorga (2021) explica que:

Transmitir seguridad al cliente puede hacer que tu capacidad de convicción aumente considerablemente, ya que ganarás su confianza mediante tu actitud y tu lenguaje. De la misma forma que no naces con el don de ser buen vendedor, sino que es cuestión de aprendizaje y de habilidad, las personas seguras tampoco tienen porqué ser extrovertidas. La seguridad se alcanza mediante una formación continua e intensa que te lleva a que, en primer lugar, seas tú mismo el que confíe en tus propias capacidades.

## **Dimensión 2. Procesos de resolución al cliente**

Los procesos de atención al cliente son un conjunto de prácticas estandarizadas para atender consultas, problemas y sugerencias de personas que compran productos y servicios de una empresa. Una vez que hayas identificado el nivel adecuado de soporte para resolver la situación, debes completar el proceso. Es el momento de explicar cuáles son las mejores



alternativas, comparar pros y contras y dejar que el consumidor elija el camino que considere oportuno (Ariza, 2020).

### **Indicador 1. Fiabilidad**

Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Polo, 2021).

### **Indicador 2. Capacidad de respuesta**

Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas. De acuerdo con Nieto (2021) explica que:

En primer lugar, hay que señalar que la capacidad de respuesta está vinculada al «tiempo» y a la solución «efectiva» que la empresa debe brindar a sus clientes; es decir, tiempo de respuesta al cliente. Por tanto, las necesidades y las inquietudes de los compradores actuales y potenciales de un departamento o una empresa, deben ser respondidas con «inmediatez»; es decir, con un tiempo de respuesta promedio. En este orden de ideas, la capacidad de respuesta en el servicio al cliente, es la facultad que tiene la empresa para responder a las solicitudes de forma oportuna. Pero, ¿Qué es el tiempo de respuesta en el servicio al cliente?, tomando en consideración el espacio de tiempo desde que inicia la solicitud, se da la primera respuesta, hasta que finaliza la atención. Y, la respuesta en servicio al cliente debe ser siempre satisfactoria. Por ello debemos, concentrarnos tanto en el «tiempo» como en la «solución» de los problemas de tus clientes, de manera tal, que se le ofrezca una experiencia del cliente agradable. Si un cliente logra comunicarse de forma inmediata con tu negocio, pero no tiene una solución rápida por el tiempo que tardan en solventar, su esfuerzo no servirá de nada y no habrá satisfacción del cliente; lo ideal es ofrecer una buena experiencia en el menor tiempo posible.



### **Dimensión 3. Proceso de finalización**

En esta etapa final, es necesario confirmar de forma expresa que la demanda del cliente ha sido satisfecha (o lo que es lo mismo, que hemos conseguido resolver los problemas) y despedirlo conforme al protocolo establecido. Es, también, el momento en que se pueden introducir las encuestas de satisfacción. Cuando una venta acaba, el principal objetivo es fidelizar al cliente utilizando estrategias de entrega de contenido, programas de lealtad o promociones exclusivas, así como invitándole a visitar nuestras redes sociales o incluso, por ejemplo, con el envío de oferta exclusiva vía SMS. La meta es crear una relación duradera para que, cuando el cliente tenga otra necesidad, piense en nosotros para resolverla. Queremos ser su marca de confianza (López, 2019).

#### **Indicador 1. Despedida cordial**

Al igual que la bienvenida, la despedida tiene una importancia crucial de cara a crear una buena relación y fidelización con el cliente, de forma que nos reporte un feedback positivo y un posterior retorno, según el caso. De acuerdo con Rumin (2019) indica que:

Es importante que los profesionales muestren respeto y cortesía a los clientes al momento de despedirse. Esto es esencial para mantener una buena relación con ellos. Esta última impresión que dejamos es la que se quedará en la mente de los clientes y puede influenciar sus futuras decisiones. Por eso, es importante que sepamos cómo y cuándo despedirse.

La mayoría de estas críticas pueden contribuir a una comprensión valiosa, ya sea que se hagan de manera constructiva o no. El despido de un cliente debe ser el último recurso, ya que al hacerlo estarás perdiendo también todo ese valor que tiene la retroalimentación y estarás sentando un precedente en tus servicios.

#### **Indicador 2. Encuestas de satisfacción**

La encuesta de satisfacción del cliente es una herramienta que mide el nivel de contentamiento de un consumidor con los productos, servicios y experiencia de una marca. De acuerdo con Arenal (2019) indica que:

Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes. Existen muchos métodos para hacer encuestas, sin embargo, realizar una encuesta de satisfacción en línea siempre será la mejor opción, ya que es el recurso más económico, rápido y fácil. A través de una encuesta

de satisfacción puedes conocer también a tus clientes insatisfechos y prevenir que abandonen tu marca, producto o servicio. Así, tendrás las herramientas para cumplir con las expectativas de tus clientes y no afectar los ingresos de tu empresa.

### **Beneficios de lograr una buena atención al cliente**

El primer beneficio es el aumento de las ventas y la lealtad de los clientes o usuarios. No hay duda de que un usuario contento, satisfecho con la atención recibida, que ha recibido un trato personalizado y adaptado a sus necesidades, es un cliente con mayores opciones de compra que uno que se ha sentido desatendido o que ha tenido una experiencia desagradable. Además, mostrará mayor disposición a comprar o probar otros productos (cross-selling o venta cruzada) o servicios. Del mismo modo se logra un incremento de clientes o usuarios. De nuevo la figura del prosumidor cobra una importancia extrema. Al hilo de lo que antes comentábamos acerca de la tendencia de los consumidores a fiarse más de la experiencia de otro usuario que de la imagen que la marca les transmite, los prosumidores son un potente altavoz y portavoz, el mejor argumento de autoridad, para conseguir llegar a otros clientes, que elegirán nuestros servicios o productos. Además, se mejora de la imagen y reputación de la marca / Reducción del gasto en marketing. Consecuencia del punto anterior. ¿Qué mejor campaña de marketing que la que harán nuestros propios clientes satisfechos? Su capacidad de influencia y presencia en redes sociales hará llegar a nuevos clientes las bondades de nuestros servicios. Si una empresa o institución ofrece un mal servicio, se verá obligada a tapar esa imagen mediante una mayor inversión en marketing y a reponer esos clientes que ha perdido (Colombo, 2019).

### **Variable 2: Selección del 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 Louffat (2018) indica que:

Parte de la competitividad de una empresa se encuentra en su equipo de trabajo. Así que cada miembro es crucial para aportar un toque de creatividad, soluciones, ingenio e inteligencia que optimicen el funcionamiento de tu negocio. Por ello atraer el mejor talento a tu organización también es parte de una estrategia empresarial. Entonces, el proceso de reclutamiento consiste en hallar un nuevo colaborador con las habilidades y requerimientos indispensables para desempeñar las funciones de la vacante. Por supuesto, no es un proceso sencillo, pues deberás examinar a todos los candidatos y descartar a aquellos que no cumplan con las habilidades y experiencia solicitadas.

La selección de personal es un proceso estratégico de recursos humanos. Puesto que, al evaluar a los candidatos, introduce las variables que la empresa considera más adecuadas para cubrir un puesto de trabajo. Estas variables pueden ser: competencias del candidato, habilidades, experiencia. Todas ellas tendrán un impacto importante en el crecimiento de la plantilla de la empresa, y, por tanto, en su destino.

### **Dimensión 1. Etapa preparatoria**

Sin ningún tipo de discusión, el primer paso dentro de un proceso de selección es la identificación de las necesidades. Toda búsqueda de candidato o talento está directamente vinculada con una necesidad a cubrir o fortalecer dentro de las distintas áreas o procesos de negocio de una empresa. Las necesidades pueden ser de distinta condición: puntuales, permanentes, temporales, de futuro. Por ello, los departamentos de Recursos Humanos han de desarrollar una labor activa y periódica en busca de la identificación de las necesidades para cada momento. De acuerdo con Bello (2020) explica que:

Antes de empezar la búsqueda de posibles aspirantes, es necesario definir el perfil del candidato que ocupará el puesto de trabajo, así como las tareas que desarrollará. De esta manera, los profesionales que realizan el proceso de selección pueden identificar en el candidato los aspectos clave necesarios para desempeñar el puesto y delimitar su búsqueda.

### **Indicador 1. Solicitud de requerimiento de personal**

Para hacer la solicitud de nuevos empleados, es necesario llenar un formulario de solicitud de vacantes. Este seguirá un flujo de aprobación y cuando se apruebe, la solicitud de empleados se envía al departamento de recursos humanos para ser manejada por el reclutador. El reclutador, en seguida, inicia el proceso de reclutamiento y selección. Y comienza alineando las informaciones pertinentes junto con el gerente que abrió la solicitud de vacante de empleo. De acuerdo con Mendoza (2022) explica que la solicitud de requerimiento del personal permite:

Mejorar la colaboración y dirige mejor el proceso de contratación; Coloca a toda la organización a cargo de la búsqueda de candidatos, ya sea por recomendación o publicando el puesto en sitios de publicación de trabajos; Reduce errores en el proceso de selección al tener en un único lugar las informaciones consolidadas del profesional deseado; Reduce el tiempo de solicitud y de contratación; Crea un registro del proceso de reclutamiento desde el inicio; y Los requisitos y la descripción del trabajo son más claros para el reclutador que realiza el proceso selectivo.

## **Indicador 2. Análisis de criterios y mecanismos de selección**

Para contratar talento diferencial hay que dominar diferentes métodos de selección de personal para poder adaptarse a perfiles y situaciones diferentes. Se trata de una tarea clave a la hora de incorporar nuevos perfiles a la compañía y que permite detectar el talento más idóneo para la empresa. Sin embargo, para hacerlo correctamente deberemos utilizar un software de selección de personal acorde a nuestras necesidades. De acuerdo con Ramírez (2020) indica que:

Entre los métodos de selección de personal en una empresa, el más clásico es el del análisis de currículums. Y si bien el sistema ha experimentado pocos cambios en cuanto al fondo, la tecnología ha mejorado dos partes que tienen mucho que ver con él: la recepción y digitalización de estos documentos.

La entrevista de selección al candidato opta a un puesto de trabajo sigue siendo un método de selección de personal muy recomendable. La novedad es que las entrevistas pueden ser tanto presenciales como online, a través de un sistema de videollamadas, un método muy eficaz y que ahorra bastante tiempo.

### **Indicador 3. Conformación de comité de selección**

El comité de selección está integrado por tres (3) miembros, de los cuales uno (1) pertenece al órgano encargado de las contrataciones de la Entidad y por lo menos uno (1) tiene conocimiento técnico en el objeto de la contratación. De acuerdo con Rojas (2020) explica que:

Lo antes reseñado resulta importante porque los miembros del comité de selección deben estar en la capacidad de entender los términos técnicos que aparecen en las ofertas, para poder evaluarlos de manera adecuada e idónea. En este punto, es necesario mencionar que, entre las funciones del comité de selección, se encuentran la admisión, precalificación, evaluación y calificación de las ofertas. Así mismo, corresponde señalar que el Reglamento establece el método que el comité de selección debe emplear para llevar a cabo dichas tareas.

## **Dimensión 2. Etapa de convocatoria y reclutamiento**

En esta parte se debe buscar o realizar una convocatoria para que se presenten posibles candidatos que cumplan con los requisitos que se ha establecido en las anteriores etapas. Además, de recolectar el currículum de cada postulante. De acuerdo con Esquén (2020) manifiesta que:

Algunos métodos para la búsqueda son: anuncios o avisos, recomendaciones, agencias de empleo, empresas de selección, promoción interna, reclutamiento interno. También se puede analizar quien trabaja en ese puesto en la competencia y realizarle una oferta o revisar los curriculum que han llegado. El proceso de búsqueda de candidatos adecuados y de atraerlos para solicitar las vacantes en la organización se denomina reclutamiento. Es el primer paso para la selección y el nombramiento de los empleados adecuados para la organización. Esta publicará las vacantes a través de anuncios en periódicos, portales de trabajo online, LinkedIn, servicios de consultoría o incluso su propia página de empresa, si la tiene.

En general, el reclutamiento es un proceso singular que tiene un ciclo de vida completo. Comienza con los requisitos de identificación de la organización y se completa con la introducción del empleado contratado.

### **Indicador 1. Vacante**

La vacante de trabajo es un puesto laboral sin ocupar, por lo que la empresa u organización se encuentra en búsqueda de una persona a quien delegar ese cargo. Es decir, la vacante de trabajo es aquella que está libre, ya sea por la rotación que siempre se da en el mundo laboral o por la expansión de la empresa. De acuerdo con Westreicher (2020) explica que:

Por un lado, la vacante puede haber quedado libre porque quien la ocupaba ha sido ascendido dentro de la organización. Otro escenario es que la persona haya renunciado a la empresa por una nueva propuesta de trabajo, o para buscar otra oportunidad laboral, o por jubilación. Sin embargo, también puede suceder que la compañía esté en un proceso de expansión en el que necesite contratar nuevo personal. Por ejemplo, si un banco abre una nueva sucursal de sus oficinas, necesitará contratar a trabajadores que atiendan en dicha sede.

### **Indicador 2. Plazo de convocatoria**

En esta fase del proceso de selección de personal, la empresa comienza a buscar activamente candidatos recurriendo a diferentes medios, desde la prensa y radio local hasta las redes sociales. Para afinar la búsqueda, es fundamental indicar con precisión los requisitos. De acuerdo con Rivero (2020) indica que:

Volver a contratar después de un despido o extinción de la relación laboral. Siempre se puede volver a contratar a un trabajador después de un despido objetivo o improcedente. No existe ninguna norma laboral que establezca un tiempo mínimo

que el trabajador no puede volver a ser contratado. Es la convocatoria de candidatos, la actividad de divulgación de modo de atraer de manera selectiva a los candidatos que cubren los requisitos mínimos para la posición requerida. Una organización primero identifica a su candidato, y luego debe atraerlo. En un proceso de selección los dos eligen, no sólo la empresa sino también el postulante. A su vez, para que la empresa pueda elegir debió identificar y luego atraer a varios candidatos y no sólo a uno. El reclutamiento no solo es importante para la organización; es un proceso de comunicación de dos canales: los aspirantes desean obtener una información precisa acerca de cómo sería trabajar en la organización; las organizaciones desean obtener información precisa del tipo de empleado que será el aspirante si es contratado.

### **Indicador 3. Candidatos externos**

El reclutamiento externo es el proceso mediante el cual se intenta captar candidatos externos para ocupar puestos en la empresa, diametralmente opuesto a lo que es una promoción interna. De acuerdo con Gonzalvo (2020) manifiesta que:

Es cierto que el reclutamiento interno suele ser más barato y rápido que el externo, pero la realidad es que, en ocasiones, no es la mejor opción. El avance de la tecnología, obliga a las empresas de prácticamente todos los sectores a estar atentas a los constantes cambios y software de reclutamiento que van apareciendo para la búsqueda de candidatos. Esta particularidad hace que las firmas puedan necesitar personal con determinadas habilidades, para así hacerle frente a los desafíos del sector. En estos casos, el reclutamiento interno no es la mejor opción, porque es necesario contratar personal con otras habilidades y conocimientos. Por supuesto que la firma puede capacitar constantemente a su personal - de hecho, es lo recomendable, pero a veces se requiere de un perfil que no hay en la plantilla, por formación académica, profesional o de especialización.

En resumen, si necesitas personal con habilidades o conocimientos que no tiene tu plantilla, no hay duda alguna de que el reclutamiento externo es el proceso de selección de personal más recomendable para encontrar a ese candidato ideal.

### **Indicador 4. Entrevista preliminar**

Una entrevista preliminar es como un proceso de selección implementado por los reclutadores. Es principalmente una reunión inicial para recopilar información básica y discutir la descripción del trabajo. Su propósito es encontrar candidatos adecuados y rechazar

aquellos que no se ajusten a las necesidades de la empresa. De acuerdo con Soria (2020) explica que:

Los candidatos a menudo cometen el error de tomar una entrevista preliminar con demasiada facilidad. Asegúrate de no cometer este error y terminar siendo eliminado de la primera ronda. Durante una entrevista preliminar, los empleadores descartan a todos los candidatos equivocados. También tratan de determinar si las habilidades de un candidato benefician las necesidades de la empresa. Los empleadores también tratan de determinar si un candidato en particular está dispuesto a trabajar con dedicación. Por lo tanto, una entrevista preliminar es una gran oportunidad para que los candidatos causen una impresión temprana. Como candidato, debe abordar su entrevista preliminar con sinceridad.

### **Beneficios de una buena selección de personal**

Lograr un mayor ajuste a la cultura organizacional. Los valores forman parte de la cultura y este aspecto se tiene en cuenta como verdaderamente relevante en las organizaciones actuales. Y, si no es así, tenemos un problema. Lograr personas alineadas con nuestra cultura que reman en la misma dirección es un aspecto crítico para el éxito de una organización. Por parte de la empresa viene definir estos aspectos y conseguir transmitirlos a quienes trabajan en ella, además de tenerlos en cuenta en la selección de nuevo talento. Del mismo modo se logra un mejor clima laboral. Sentir que estamos en el lugar adecuado y que compartimos valores con la organización mejora el clima laboral y, como veremos en los siguientes puntos, la satisfacción laboral y, por ende, la productividad. Así como una mayor satisfacción laboral. Desde hace mucho tiempo sabemos que la satisfacción laboral no la marca únicamente, el aspecto económico, sino que, una vez cubierto este convenientemente, hay otros aspectos que influyen de forma más significativa en el bienestar de los empleados y de quienes forman los equipos. Sentirse parte de un proyecto y alineados con él, es uno de estos aspectos relevantes. Además se genera una mayor productividad. Sabemos que una mayor satisfacción laboral y un buen clima acaban consiguiendo una mayor productividad porque la felicidad nos hace más productivos (Boned, 2019).

### **Marco conceptual**

**Procesos de atención al cliente.** El proceso de atención al cliente es el conjunto de etapas o pasos que establece una empresa para encargarse de las dudas, solicitudes, quejas o problemas que tienen los usuarios. Este proceso dicta la dirección necesaria para dar una

solución rápida y consistente. Las fases o etapas que se implementen en este proceso deben ser sencillas y fluidas pues su objetivo es que el cliente se sienta acompañado, escuchado y reciba una respuesta oportuna (Aguilera, 2019).

**Proceso de contacto con el cliente.** Se refiere al primer contacto que tiene la empresa con el consumidor, el objetivo es que por medio de un enfoque al cliente se logre capturar la demanda de este, para ello se requiere que el personal tenga un tono de voz adecuado, saludé cordialmente solicitud de información, debe asegurarse un trato respetuoso, demostrando seguridad en cada una de sus afirmaciones (Orellana, 2020).

**Procesos de resolución al cliente.** Es el proceso en donde se trata de dar respuesta a un problema técnico o bien aclarar una duda acerca del producto o servicio, en este sentido, no solo importa el qué (resolver la cuestión), sino también el cómo (la forma, la relación con los clientes). De este modo, el cliente suele apreciar en gran medida la fiabilidad (solución o reclamos, conocimiento técnico y la capacidad de respuesta (rapidez en la atención y atención de requerimientos) es decir, la propuesta de alternativas ante un problema (Orellana, 2020).

**Proceso de finalización.** En esta etapa final, es necesario confirmar de forma expresa que la demanda del cliente ha sido satisfecha y despedirlo conforme al protocolo establecido. Es, también, el momento en que se pueden introducir las encuestas de satisfacción. Estas encuestas deben ser breves, claras y combinar diferentes tipos de preguntas para que puedan ser un instrumento realmente útil para la empresa (Orellana, 2020).

**Selección del 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. Este procedimiento se compone de varias etapas que tienen como objetivo encontrar al mejor prospecto. El éxito de cualquier organización depende de la calidad del personal que se selecciona para el trabajo. Por lo tanto, el procedimiento de selección es una de las funciones del departamento de recursos humanos más importante para la gestión de una organización. (Herranz, 2020).

**Etapas preparatoria.** Antes de empezar la búsqueda de posibles aspirantes, es necesario definir el perfil del candidato que ocupará el puesto de trabajo, así como las tareas que desarrollará. De esta manera, los profesionales que realizan el proceso de selección pueden identificar en el candidato los aspectos clave necesarios para desempeñar el puesto y delimitar su búsqueda (Ramírez, 2019).



**Etapa de convocatoria y reclutamiento.** La empresa selecciona a los posibles candidatos y los convoca a una serie de pruebas para evaluar sus competencias en relación el puesto de trabajo que desean ocupar. Se suelen hacer diversas pruebas más prácticas relacionadas con la profesión (Ramírez, 2019).

### **2.3 Hipótesis**

En la investigación: Propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa Restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023; no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Concordando con Ugalde (2020), 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**

El estudio fue de nivel descriptivo, al respecto Baena (2017) explica que la investigación descriptiva analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir. Fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa en estudio; y en base a los resultados se elaboró una propuesta de mejora.

La investigación fue de tipo cuantitativo, al respecto Baena (2017) indicó que la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en “cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. Es decir, el estudio fue de tipo cuantitativo, porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación, éstos se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitió la interpretación objetiva de los resultados que se obtuvieron en la investigación.

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

Fue No experimental, al respecto Ruiz (2022) indica que se es no experimental cuando se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su relación sobre otras variables. En este sentido en el estudio se observó a los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa Restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., tal como se encontró dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones.

Fue Transversal, al respecto Ruiz (2022) manifiesta que es de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es decir, la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2023.

### **3.2. Población y muestra**

De acuerdo con Suarez (2021) explica que la población es el grupo completo de personas sobre el que queremos obtener información. Por eso, el primer paso es determinar qué población queremos estudiar y establecer el número de personas que la componen de la forma más aproximada posible.

**Población:** La población estuvo constituida por 8 trabajadores del área de atención al cliente de la microempresa Restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

Por su parte Suarez (2021) explica que una muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población.

**Muestra:** La muestra estuvo constituida por 8 trabajadores del área de atención al cliente de la microempresa Restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. Es decir, se tomó el 100% de la población.

**Muestreo:** Censal

En este sentido Cerna (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 operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
<b>Variable 1</b>  Procesos de atención al cliente	El proceso va desde conocer y asistir a los clientes en sus requerimientos, tener un diálogo fluido, una respuesta rápida y eficaz a sus peticiones; hasta detectar sus necesidades para proponer acciones de mejora. La confianza de tus clientes debe renovarse continuamente y lo puedes lograr en cada compra, solicitud de información, reclamación o consulta. El objetivo del proceso de atención al cliente es proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar la fidelización de los compradores ya conseguidos y, también, ganar nuevos usuarios (García, 2023).	Proceso de contacto con el cliente	• Saludo	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
			• Tono de voz		
			• Seguridad		
		Procesos de resolución al cliente	• Fiabilidad		
			• Capacidad de respuesta		
		Proceso de finalización	• Despedida cordial		
• Encuestas de satisfacción					
Variable 2  Selección del personal	La selección de personal es una secuencia de evaluaciones del perfil profesional que se lleva a cabo a hombres y mujeres que demostraran interés en ocupar una vacante laboral disponible en una determinada entidad. A través de un proceso que comprende desde la inscripción a la posibilidad del cargo hasta la inscripción a la posibilidad del cargo hasta la entrevista de los candidatos, a lo que el reclutador o empleador evalúa las calificaciones y habilidades de cada uno de los aspirantes en la búsqueda de aquél que cumpla con los requisitos y expectativas necesarias (Louffat, 2018).	Etapa preparatoria	• Solicitud de requerimiento de personal	Likert	Siempre= 5 Casi siempre= 4 A veces= 3 Rara vez= 2 Nunca = 1
			• Análisis de criterios y mecanismos de selección		
			• Conformación de comité de selección		
		Etapa de convocatoria y reclutamiento	• Vacante		
			• Plazo de convocatoria		
			• Candidatos externos		
			• Entrevista preliminar		

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Según Arias (2020) una encuesta agrega datos específicos a los cuestionarios para que al finalizar pueda existir un análisis estadístico con la información obtenida para evaluar a un grupo de personas ya que las respuestas se agregan para llegar a una conclusión. Ejemplo: el conjunto de preguntas que se utilizan para el estudio de la tendencia para las próximas elecciones presidenciales es una encuesta. La técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

#### **Instrumento**

Según Arias (2020) explica que un cuestionario es un conjunto de preguntas escritas utilizadas para obtener información indistintamente para evaluar a una sola persona. Aun cuando el cuestionario puede ser respondido por más de una persona, las respuestas no forman parte de un análisis estadístico. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 21 ítems, 10 ítems para la variable: Procesos de atención al cliente y 11 ítems, para la variable: Selección del personal (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 Procesos de selección de personal se determinó un coeficiente de 0.903; y para la variable selección de personal se obtuvo un valor de 0.899. Por tanto, se los instrumentos de medición son de consistencia interna con tendencia alta (Anexo 4).

### **3.5. Método de análisis de datos**

De acuerdo con Azuero (2019) explica que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones

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 católica Los Ángeles de Chimbote (2021):

**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 del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*

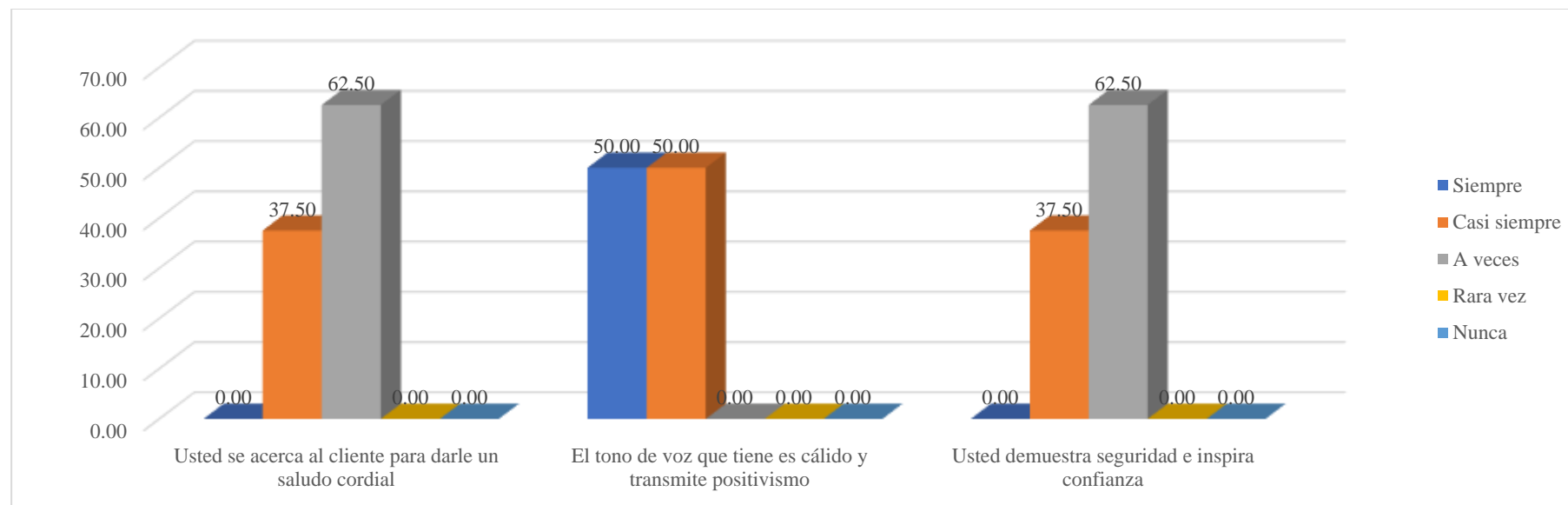
Proceso de contacto con el cliente	N	%
<b>Usted se acerca al cliente para darle un saludo cordial</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
A veces	5	62.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>El tono de voz que tiene es cálido y transmite positivismo</b>		
Siempre	4	50.00
Casi siempre	4	50.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Usted demuestra seguridad e inspira confianza</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
A veces	5	62.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.



**Figura 1**

*Características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*



Fuente: Tabla 1

**Interpretación:** El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial, el 50.00 % de los trabajadores siempre y casi siempre mencionan que su tono de voz es cálido y transmite positivismo, el 62.50 % de los trabajadores a veces demuestra seguridad e inspira confianza.

**Tabla 2**

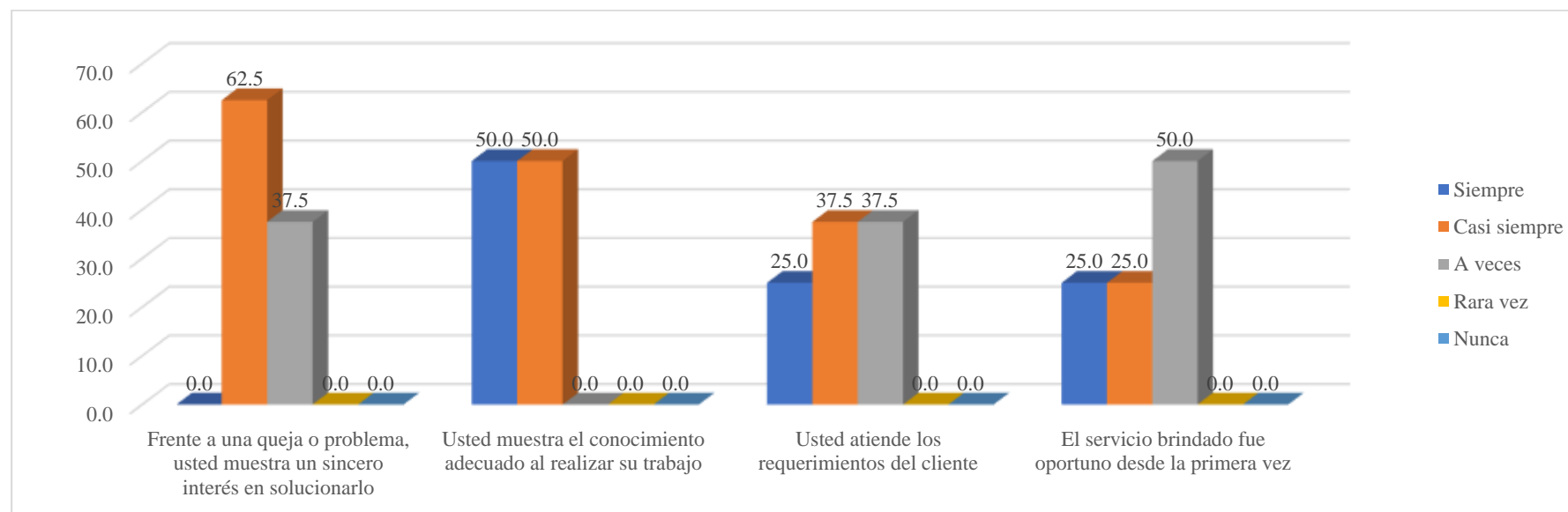
*Características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*

Procesos de resolución al cliente	N	%
<b>Frente a una queja o problema, usted muestra un sincero interés en solucionarlo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	5	62.50
A veces	3	37.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Usted muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo</b>		
Siempre	4	50.00
Casi siempre	4	50.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Usted atiende los requerimientos del cliente</b>		
Siempre	2	25.00
Casi siempre	3	37.50
A veces	3	37.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>El servicio brindado fue oportuno desde la primera vez</b>		
Siempre	2	25.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	4	50.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

**Figura 2**

*Características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*



Fuente: Tabla 2

**Interpretación:** El 62.50% de los trabajadores casi siempre muestra un sincero interés en solucionar una queja o problema, el 50.00 % de los trabajadores siempre y casi siempre muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo, el 37.50 % de los trabajadores casi siempre y a veces atiende los requerimientos del cliente, el 50.00 % de los trabajadores menciona que a veces el servicio brindado fue oportuno.

**Tabla 3**

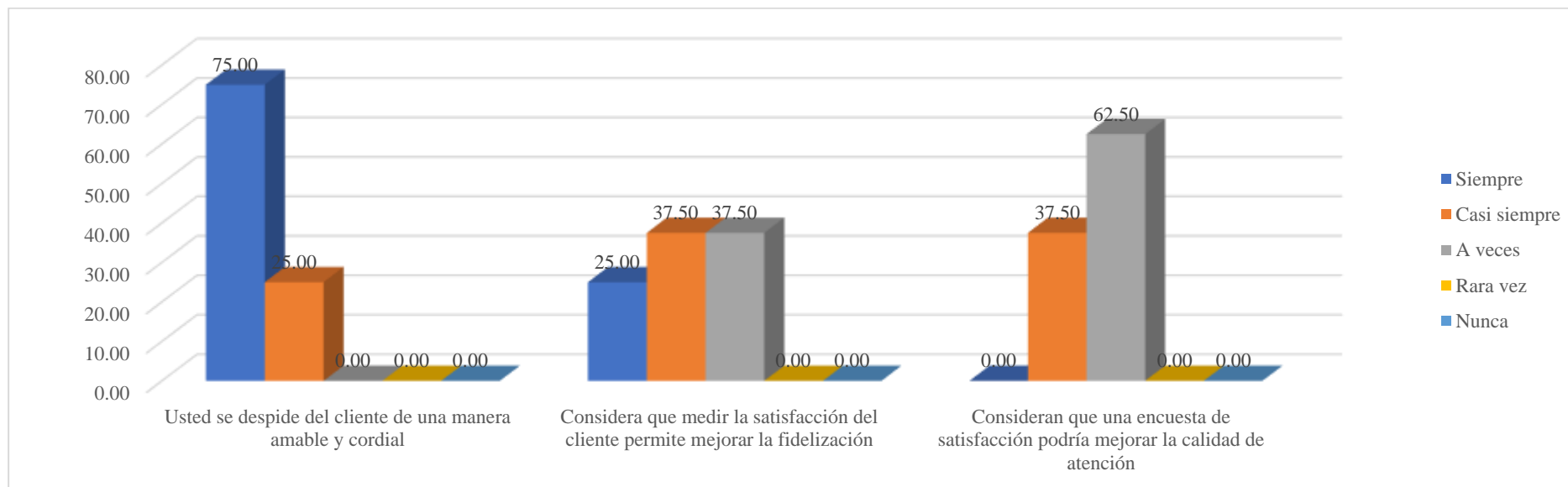
*Características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*

Proceso de finalización	N	%
<b>Usted se despide del cliente de una manera amable y cordial</b>		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Considera que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización</b>		
Siempre	2	25.00
Casi siempre	3	37.50
A veces	3	37.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Consideran que una encuesta de satisfacción podría mejorar la calidad de atención</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
A veces	5	62.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

### Figura 3

Características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.



Fuente: Tabla 3

**Interpretación:** El 75.00 % de los trabajadores siempre se despide del cliente de una manera amable y cordial, el 37.50 % de los trabajadores considera que casi siempre y a veces consideran que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización, el 62.50% de los trabajadores consideran que a veces una encuesta de satisfacción podría mejorar la calidad de atención.

**Tabla 4**

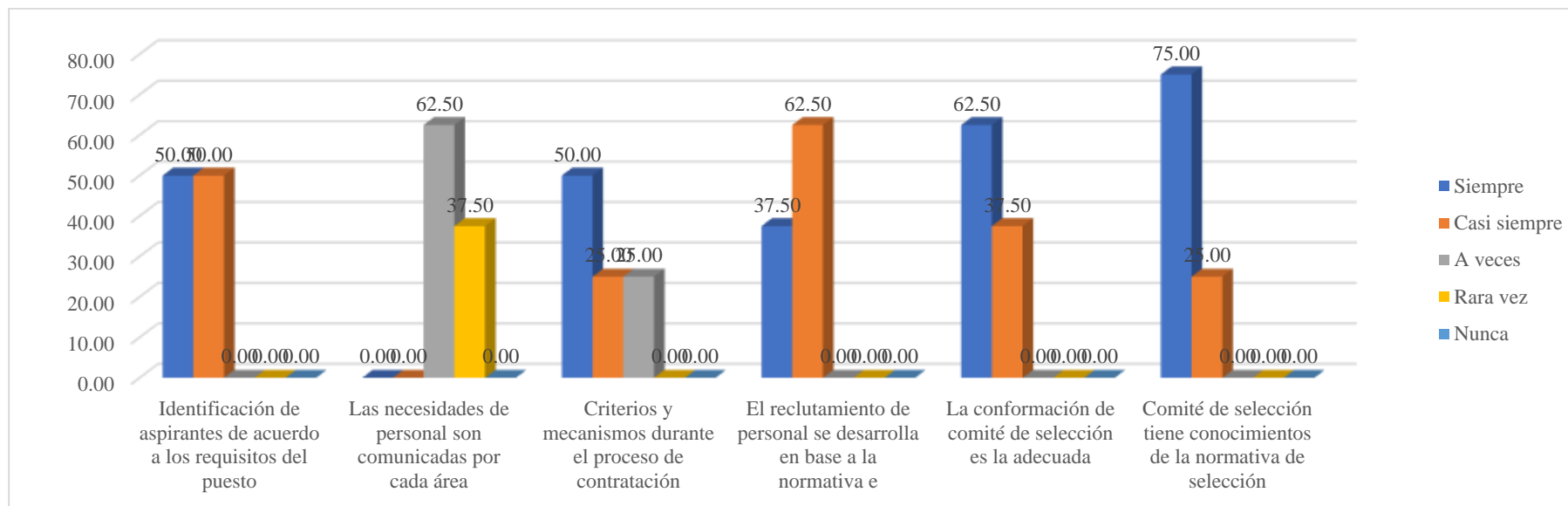
*Características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*

Etapa de preparatoria	N	%
<b>Identificación de aspirantes de acuerdo a los requisitos del puesto</b>		
Siempre	4	50.00
Casi siempre	4	50.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Las necesidades de personal son comunicadas por cada área</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	5	62.50
Rara vez	3	37.50
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Criterios y mecanismos durante el proceso de contratación</b>		
Siempre	4	50.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	2	25.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>El reclutamiento de personal se desarrolla en base a la normativa e</b>		
Siempre	3	37.50
Casi siempre	5	62.50
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>La conformación de comité de selección es la adecuada</b>		
Siempre	5	62.50
Casi siempre	3	37.50
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Comité de selección tiene conocimientos de la normativa de selección</b>		
Siempre	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

**Figura 4**

*Características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023..*



Fuente: Tabla 4

**Interpretación:** El 50.00 % de los trabajadores mencionan que siempre y casi siempre la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante, el 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces el restaurante comunica las necesidades de mayor numero en cada área, el 50.00% de los trabajadores menciona que siempre el área de Recursos Humanos analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal, el 62.50% de los trabajadores menciona que casi siempre el reclutamiento de personal se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución, el 62.50% de los trabajadores hace mención que siempre la conformación de comité de selección es la adecuada, el 75.00% de los trabajadores menciona que siempre el comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal.

**Tabla 5**

*Características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*

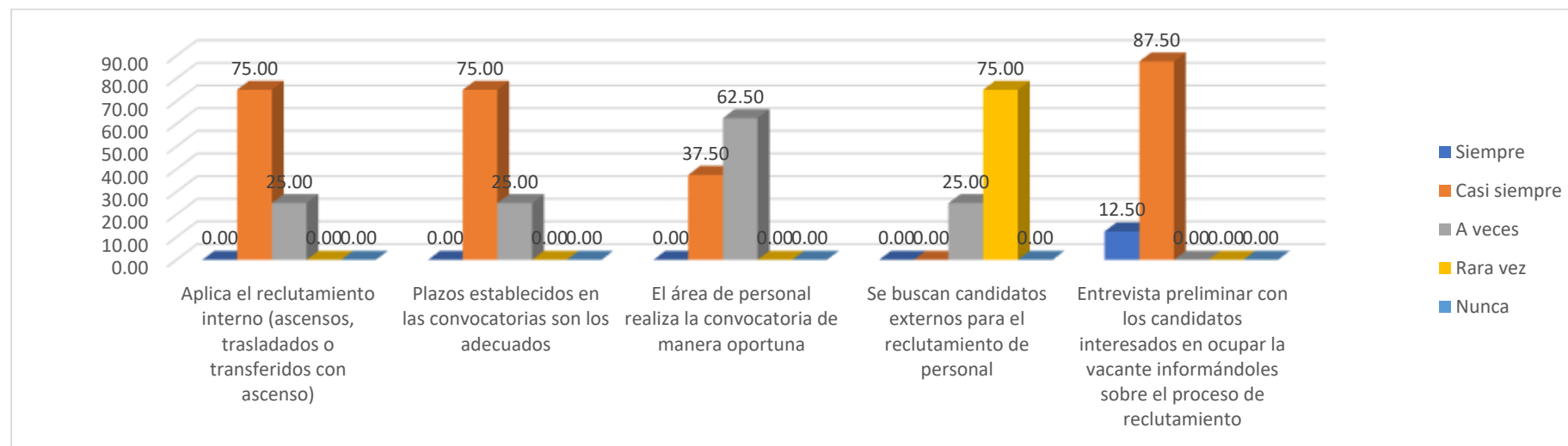
Convocatoria y Reclutamiento	N	%
<b>Aplica el reclutamiento interno (ascensos, trasladados o transferidos con ascenso)</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	6	75.00
A veces	2	25.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	25.00
A veces	6	75.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>El área de personal realiza la convocatoria de manera oportuna</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
A veces	5	62.50
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	25.00
Rara vez	6	75.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00
<b>Entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento</b>		
Siempre	1	12.50
Casi siempre	7	87.50
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	8	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.



**Figura 5**

*Características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*



Fuente: Tabla 5

**Interpretación:** El 75.00% de los trabajadores hace mención que casi siempre cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno de manera adecuada, el 75.00% de los trabajadores mencionan que a veces los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados, el 62.50% de los trabajadores hacen referencia que en el área de personal a veces la convocatoria es de manera oportuna, el 75.00% de los trabajadores mencionan que rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal , el 87.50% de los trabajadores hacen mención que casi siempre el restaurante realiza una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento.

**Tabla 6**

*Propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.*

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Variable 1: Procesos de atención al cliente	Saludo	El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial	Los trabajadores no están correctamente capacitados para brindar una atención cordial al cliente. Falta de personalización en la comunicación por parte de los trabajadores.	Se crean un mal ambiente en la atención dañando la imagen de la empresa.	Capacitación al trabajador en los siguientes temas: Calidad y calidez en el servicio Trabajo en equipo Majeo de conflictos	Administrador/ colaborador	s/1,000.00
	Seguridad	El 62.50 % a veces demuestra seguridad e inspira confianza.	Las críticas excesivas o negativas de los lideres a cargo tiende a causar inseguridad en los trabajadores. Los trabajadores presentan dificultades para aportar lo mejor de sí mismas debido a la falta de confianza que sienten.	Provoca en los trabajadores baja autoestima, o desmoralizarse. Cuando los trabajadores se sienten desmotivados no pueden dar lo mejor de sí misma y con su mala actitud puede afectar al clima laboral de toda la organización.	Aplicar el liderazgo participativo, con el fin de Movilizar e involucrar a todos los miembros del equipo; Promover el desarrollo personal y de habilidades; y delegar y capacitar.	Administrador/ colaborador	s/1,000.00
	Capacidad de respuesta	El 50.00 % menciona que a veces el servicio brindado fue oportuno	Falta de comprensión de los trabajadores en atender necesidades del cliente. Los trabajadores no se abastecían al momento de atender a los clientes por falta de personal.	Al descuidar este aspecto, los clientes tienden a llevarse una mala impresión sobre el servicio, no solo del trabajador sino también de la misma empresa. Pérdida de clientes, ya que, la atención toma demasiado tiempo.	Capacitar al personal en atención personalizada. Contra a un personal de forma eventual, en fechas donde existe gran demanda, como, por ejemplo: Fechas festivas; fines de semana) Crear un flujograma de servicios.	Administrador/ colaborador	s/1,000.00
Variable 2: Selección del personal	Solicitud de requerimiento de contratación.	El 62.50% mencionan que a veces se comunica las necesidades de	El gerente considera que es demasiado gasto contratar más personal. El gerente considera que ya cuenta con el personal	Se genera más costes tanto en tiempo como en dinero para atraer a nuevo personal.	Identificar las necesidades de contratación de personal a través de la promoción de participación de todas las áreas de la empresa.	Administrador/ colaborador	s/1,000.00

		contratar a mayor personal	suficiente, además al contratar a un nuevo personal quizás no cumpla con la experiencia requerida, ya que para la atención al cliente se requiere de buena capacidad de análisis y empatía.	Si se contrata nuevo personal se da la posibilidad de retraso en la productividad de los demás, ya que, no contarían con la experiencia necesaria.			
	Plazo de convocatoria	El 62.50% hacen referencia que en el área de personal a veces la convocatoria es de manera oportuna	Al momento de hacer una convocatoria las propuestas pueden no cumplir con los requerimientos dados. Los encargados del reclutamiento no muestran interés al momento de realizar la convocatoria.	El personal seleccionado puede no contar con las cualidades que realmente se requiere. Proporciona una mala experiencia a los candidatos, además de dar una mala impresión de la empresa.	Crear un diagrama de flujo de reclutamiento y selección de personal. Capacitar al reclutador para realizar mejores entrevistas a los candidatos y eliminar procesos largos como son las pruebas psicológicas o la preselección del personal.	Administrador/ colaborador	s/1,000.00
	Candidatos externos	El 75.00% mencionan que rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal	Requiere una gran inversión de tiempo, ya que no siempre es fácil encontrar candidatos ideales para el puesto. Puede provocar conflictos con el personal ya contratado, ya que, se ven amenazados por los posibles candidatos.	La empresa dejaría escapar posibles talentos necesarios para una buena productividad en la empresa. Los trabajadores tienden a mentalizar que su trabajo no cumple con las expectativas por parte de la empresa, lo cual puede conducir a una disminución en la productividad.	Anuncio los puestos vacantes, a través de las redes sociales y otras plataformas digitales.  Reflejar en la oferta de trabajo los requisitos mínimos.	Administrador/ colaborador	s/1,000.00

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo específico 1: Determinar las características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

**Tabla 1. Características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

Usted se acerca al cliente para darle un saludo cordial: El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Rivera (2019) quien encontró que el 64% indicaron que los empleados son siempre respetuosos porque saludan cordialmente a los clientes al ingreso a las instalaciones, de igual se contrasta con Campoverde (2021) quien manifestó que el 52% de los clientes indicaron que el personal si los recibe con una calurosa bienvenida. La mayoría de los trabajadores a veces da un saludo cordial al cliente; por lo tanto, no toman en cuenta la importancia de mostrar amabilidad y cortesía; cabe decir que es bueno que los clientes se sientan bienvenidos y eso comienza con el lenguaje corporal. Párate erguido, sonrío y acércate a ellos rápidamente. Después de todo, proporcionar un gran servicio al cliente significa saber exactamente qué decir y la mejor manera de decirlo.

El tono de voz que tiene es cálido y transmite positivismo: el 50.00 % de los trabajadores siempre y casi siempre mencionan que su tono de voz es cálido y transmite positivismo. Estos resultados coinciden con 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 se contrasta con Campoverde (2021) quien manifestó que el 58% de los clientes indicaron que el personal trasmite sinceridad. La mayoría de los trabajadores si tiene una voz calidad, lo cual de alguna forma ayuda a la microempresa a diferenciarse de la competencia y comunicar los valores de su marca al cliente. Se puede decir que el tono de voz es la forma en la que se transmite un mensaje y el ritmo con el que se hace. Además del mensaje en sí, la forma en la que se expresan unas ideas, unos valores y unos pensamientos es fundamental, ya que es así como se consigue la confianza de la audiencia.

Usted demuestra seguridad e inspira confianza: el 62.50 % de los trabajadores a veces demuestra seguridad e inspira confianza. Estos resultados se contrastan con lo encontrado por Campoverde (2021) quien encontró que el 54% de encuestados manifiesta que se sienten cómodos de la seguridad brindada por parte del establecimiento. La mayoría de los trabajadores solo a veces muestra seguridad e inspira confianza, por ende, el cliente podría considerar que no se le escuchara sus opiniones; cabe decir que para esto se evite los trabajadores deben construir confianza en el cliente es a través de la escucha activa. Por ende, se debe dejar que el cliente hable por completo y exprese todas sus dudas, lo cual permitirá desarrollar empatía a largo plazo, y terminarán siendo socios de la microempresa y hasta amigos entrañables. La empatía es lo que permitirá detectar los problemas del cliente y anticiparte a su solución.

**Objetivo específico 2: Describir las características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

**Tabla 2. Características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

Frente a una queja o problema, usted muestra un sincero interés en solucionarlo: el 62.50% de los trabajadores casi siempre muestra un sincero interés en solucionar una queja o problema. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Campoverde (2021) quien encontró que el 55% de encuestados indica que el personal hace buen uso de los protocolos, buen desenvolvimiento y buen manejo al resolver inconvenientes, de la misma manera con 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. Por muy pequeño que sea el inconveniente, si le pones atención e intentas brindar una solución satisfactoria, tu cliente sabrá que en verdad te interesa darle una experiencia valiosa, a cambio de invertir en tu negocio. Incluso podrías incluirlo en tu estrategia de fidelización de clientes. Responsabilizarte y encargarte de lo negativo construye relaciones a largo plazo.

Usted muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo: el 50.00% de los trabajadores siempre y casi siempre muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo. Estos resultados coinciden con lo hallado por Borbor (2020) quien encontró que 76% califican como bueno la cantidad y calidad de conocimientos que posee el colaborador para

desarrollarse efectivamente en su área de trabajo, de la misma manera con López (2019) quien evidencio que el 67% indican que el personal tiene el suficiente profesionalismo para la atención al cliente. Autonomía, manejo del tiempo, destrezas tecnológicas, entre otras, son ejemplos de las habilidades laborales necesarias para tener un buen desempeño profesional, y que a su vez hacen parte de un conjunto de valores intangibles, resultado de la combinación de diferentes habilidades sociales, comunicativas, psicológicas

Usted atiende los requerimientos del cliente: el 37.50 % de los trabajadores casi siempre y a veces atiende los requerimientos del cliente. Estos resultados se contrastan con Rivera (2019) quien halló que el 31% manifestaron sentirse bastante de acuerdo a que los empleados no están demasiado ocupados para responder sus requerimientos, de igual manera se contrasta con Mendoza (2019) quien manifestó que el 76% consideran que el personal demuestra capacidad de entender las necesidades del cliente. La atención al cliente consiste en dar soporte al consumidor, resolver sus problemas y, en consecuencia, velar por su satisfacción. Para ofrecer un buen servicio al cliente, es fundamental que tu equipo esté bien preparado para garantizar una comunicación clara, humana, empática y proactiva con los clientes. Anticiparte a los diferentes tipos de requerimientos del cliente es fundamental para satisfacer las necesidades del consumidor y gestionar sus expectativas, además de preparar a tu equipo para el éxito.

El servicio brindado fue oportuno desde la primera vez: El 50.00 % de los trabajadores menciona que a veces el servicio brindado fue oportuno. Estos resultados coinciden se contrastan por Campoverde (2021) quien encontró que el 29% de encuestados expresa que la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores es muy buena. Del mismo modo se contrasta con Rivera (2019) quien halló 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. Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Las organizaciones que responden rápido y, además, dan soluciones efectivas a las solicitudes de sus clientes y prospectos, ganan la lealtad y la confianza de los mismos.

**Objetivo específico 3: Determinar las características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

**Tabla 3. Características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023**

Usted se despide del cliente de una manera amable y cordial: El 75.00 % de los trabajadores siempre se despide del cliente de una manera amable y cordial. Estos resultados se contrastan con Rivera (2019) quien encontró que el 45% indicaron sentirse valorados por la empresa pues se despiden de los clientes de una manera única y especial, de igual forma se contrasta Mendoza (2019) quien afirmó que el 87% del personal si agradece la visita del cliente. La mayoría de los trabajadores se despiden del cliente dándole las gracias por la visita y preferencia, se puede decir que al igual que la bienvenida, la despedida tiene una importancia crucial de cara a crear una buena relación y fidelización con el cliente, de forma que nos reporte con un positivo y posterior retorno, según el caso. Despedirse de los clientes es una parte fundamental de cualquier negocio, ya que la forma en que se realice puede tener un impacto significativo en la percepción que el cliente tenga de la empresa.

Considera que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización: el 37.50% de los trabajadores considera que casi siempre y a veces medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización. Estos resultados se contrastan con Coronel (2019) quien encontró que el 64,3% evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes de forma permanentemente, de igual forma se contrasta Mendoza (2019) quien afirmó que el 100% consideran que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la calidad de los servicios. La satisfacción del cliente te ayuda a reducir la rotación de clientes. Aumenta el ciclo de vida del cliente. Te ayuda a incrementar las referencias de boca a boca positivas y a generar más clientes. Te ayuda a la retención de clientes. La fidelidad de los clientes, la competitividad de su empresa, el dinero que sus consumidores gastan y, digámoslo claramente, la rentabilidad de su negocio, son factores directamente relacionados con la satisfacción del cliente.

Consideran que una encuesta de satisfacción podría mejorar la calidad de atención: El 62.50 % de los trabajadores consideran que a veces una encuesta de satisfacción podría mejorar la calidad de atención. Estos resultados se contrastan con Ayala (2019) quien halló

que el 81% indicaron que aplican encuestas de satisfacción para mejorar la calidad de servicio, de igual forma se contrasta Mendoza (2019) quien afirmó que el 56% miden la satisfacción del cliente a través de encuestas online. La mayoría de los trabajadores perciben que a veces las encuesta permiten mejorar la calidad debido a que no han aplicado algún cuestionario, o como también el gerente no ha tomado en cuenta las encuesta para medir la satisfacción; podemos decir que las encuestas de satisfacción no solo ayudan a una determinada empresa a entender a sus clientes sino también para descubrir cambios que se pueden implementar con el fin de mejorar los productos o servicios, garantizar la fidelización de tus clientes y, en último término, aumentar los beneficios. Las encuestas de mercado son una herramienta esencial para un proceso de investigación exitoso, ya que te permiten conocer y entender quién es tu público objetivo y cuáles son sus necesidades, además de otros factores relacionados con la industria, como la competencia.

**Objetivo específico 4: Describir las características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

**Tabla 4. Características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

En el restaurante la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante: el 50.00% de los trabajadores mencionan que siempre y casi siempre la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante. Estos resultados coinciden con Ayala (2019) quien halló que el 76% considera que se realiza un análisis de los puestos de trabajo, para conocer y registrar información detallada de aspectos como: funciones a desempeñar, condiciones de trabajo, experiencia, formación y habilidades que se requieren por puesto, de igual manera con De la Cruz (2020) quien halló que el 83% de los trabajadores consideran que la empresa a veces realiza el proceso de selección según los requisitos del puesto vacante. Es el punto de partida para los procesos de Reclutamiento y Selección. Normalmente ocurre con la necesidad de aumentar el cuadro de empleados o hasta mismo para sustituir alguien. En esos casos el más común es iniciar el proceso llenando un formulario específico para esas demandas.

En el restaurante las necesidades de mayor número de personal son comunicadas por cada área usuaria: el 62.50% de los trabajadores mencionan que a veces el restaurante comunica las necesidades de mayor numero en cada área. Estos resultados se contrastan con



Ayala (2019) quien halló que el 67% está totalmente de acuerdo en que la compañía realiza planificación de recursos humanos para identificar las necesidades actuales y futuras de personal que necesitará para lograr sus objetivos, de igual manera con De la Cruz (2020) quien halló que el 64% de los trabajadores siempre identifica las necesidades de contratación. Mediante un buen proceso de selección se puede evaluar a los candidatos en función de sus habilidades, experiencia y calificaciones, para de esta forma poder seleccionar al que mejor se adapte al puesto vacante. Si quieres ser la mejor empresa de tu sector, necesitas a los mejores trabajadores. El objetivo del proceso de selección es seleccionar al candidato más adecuado para el puesto, en función de su formación, experiencia y habilidades. Asimismo, cada empresa puede determinar lo que considere más importante.

El área de Recursos Humanos del restaurante analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal: el 50.00% de los trabajadores menciona que siempre el área de Recursos Humanos analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal. Estos resultados se contrastan con Ayala (2019) quien halló que el 68% considera que las personas que realizan el reclutamiento de personal están capacitadas y tienen claro el procedimiento a seguir para que el proceso de admisión sea eficaz, de la misma manera se contrasta con Romaní (2020) en donde se evidenció que el 85% de los trabajadores consideran que para de contratación pasaron por varias etapas. La evaluación continua en Recursos Humanos permite analizar el progreso y necesidades de los empleados de forma más detallada. Evaluar a nuestros empleados se ha convertido en un imprescindible para las empresas. Un análisis que influye directamente en los resultados y que, cada vez más se hace con mayor frecuencia.

El reclutamiento de personal en el restaurante se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución: El 62.50% de los trabajadores menciona que casi siempre el reclutamiento de personal se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución. Estos resultados coinciden con Ayala (2019) quien halló que el 76% indicaron que la empresa si cuenta con reglamentos y nomas para realizar un proceso de reclutamiento de personal, de la misma manera con Romaní (2020) en donde se evidenció que el 55% de los trabajadores consideran que la empresa siguió una serie de lineamientos y normas para el proceso de contratación. La importancia del reclutamiento y selección de personal está siendo un punto

fundamental para miles de empresas en Perú, ya que necesitan de un personal calificado y preparado. En una organización el proceso de reclutamiento es la vía más segura para captar personal de calidad, ya que podemos identificar las necesidades de las vacantes de nuestra organización y compararlas con el candidato adecuado. Además, nos ayuda a agilizar la evaluación de candidatos, restándole prioridad a aquellos que no son adecuados para el puesto (ya sea porque carecen de la formación y educación adecuada, de profesionalidad o experiencia o simplemente no encajan con la cultura o los procedimientos habituales).

La conformación de comité de selección es la adecuada: El 62.50% de los trabajadores hace mención que siempre la conformación de comité de selección es la adecuada. Estos resultados coinciden con Ayala (2019) quien halló que el 56% indicaron que la empresa cuenta con un área de recursos humanos el cual junto con el departamento de dirección toman decisiones con respecto a la selección de personal, de la misma manera con Muñoz (2019) quien encontró que el 39.13% está de acuerdo en que la atención brindada por el personal del área de Recursos Humanos es buena y/o adecuada. La mayoría de los trabajadores indicaron que existe un comité encargado de la selección los cuales sin cuentan con el perfil adecuado ya que son licenciados en administración, pero desconocen los procedimientos adecuados para la selección de personal en una microempresa, se puede decir que este comité es responsable de realizar esta planeación, sin embargo, existen casos en que no se cuenta con procesos bien definidos, por lo que el reclutamiento recae en los líderes de otras áreas que necesitan de nuevos trabajadores. La mejor forma de solucionar la falta de tiempo o recursos para la atracción y contratación de talento es a través de la alianza con una agencia de reclutamiento y selección de personal que provea de herramientas y experiencia necesarias para encontrar el talento adecuado.

El comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal: El 75.00% de los trabajadores menciona que siempre el comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal. Estos resultados coinciden con Ayala (2019) quien halló que el 65% indicaron que la empresa cuenta con profesionales expertos y con experiencia para el proceso de selección de personal, de igual forma coincide con Atachagua (2021) quien halló que el 58% califican como bueno la capacidad de profesionalismo del contratador. El comité de selección, es un área autónoma, sin embargo; el comité de selección puede estar conformado por personas que no laboren en la Entidad,

siempre y cuando se trate de expertos independientes; en caso tales expertos provengan del sector privado, las funciones que vayan a desempeñar –entre ellas, las de integrar el comité de selección– deberán encontrarse contempladas.

**Objetivo específico 5: Describir las características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

**Tabla 5. Características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

En el restaurante cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno (ascensos, trasladados o transferidos con ascenso) de manera adecuada: El 75.00% de los trabajadores hace mención que casi siempre cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno de manera adecuada. Estos resultados coinciden con Altamirano y Moncayo (2019) quien halló que el 34% menciona que la mejor opción es el reclutamiento interno porque brinda oportunidades a quienes ya están conscientes del ambiente laboral, de igual forma con Atachagua (2021) quien evidencio que el 72% indicaron que el reclutamiento se hizo de manera interna. El reclutamiento interno sirve como una herramienta que nos permite saber qué esperar dentro de su empresa. O, al menos, tener una comprensión adecuada de lo que los empleados pueden hacer por la organización y para sí mismos. El reclutamiento interno exige que los nuevos empleados tengan potencial de desarrollo para ascender a un nivel superior. Al igual que el reclutamiento interno motiva a los empleados seleccionados para cubrir la vacante, esta alternativa podría desmotivar a aquellos que no han sido elegidos.

Los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados: El 75.00% de los trabajadores mencionan que a veces los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados. Estos resultados se contrastan con Altamirano y Moncayo (2019) encontraron que el 45% indicaron que la empresa cuenta con un cronograma el cual contiene las actividades y plazos para la selección de personal; de igual forma se contrasta con Atachagua (2021) quien halló que el 56% consideran que los plazos para la contratación fueron los adecuados. Una convocatoria es importante porque permite a las empresas, organizaciones y gobiernos comunicarse con un público específico de manera clara y precisa. A través de la convocatoria, se pueden establecer requisitos, plazos y fechas límite para la presentación de

solicitudes y otros documentos importantes. La convocatoria debe contener fecha, nombre, cargo y firma de quien convoca, etc. La convocatoria debe decir muy claro a que convoca. La asamblea debe realizarse en promedio de una semana. La convocatoria es un llamado o aviso que se hace generalmente a un grupo determinado de personas para que asistan o participen en un acto específico que se realizará a una hora y en un lugar prefijado.

El área de personal del restaurante realiza la convocatoria de manera oportuna: El 62.50% de los trabajadores hacen referencia que en el área de personal a veces la convocatoria es de manera oportuna. Estos resultados se contrastan con Altamirano y Moncayo (2019) encontraron que el 34% consideran que en la empresa realiza la oferta laboral al inicio del año, por lo tanto, es oportuna pues no afecta significativamente en las actividades diarias de la empresa, de igual forma se contrasta con Atachagua (2021) quien halló que el 87% consideran que la convocatoria de personal se hace al inicio del año. El reclutamiento y selección de personal es frecuentemente el factor que determina la prosperidad de una empresa, convierte la inversión en rédito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos, además que adquiere gran relevancia como procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Al contar con el proceso de búsqueda y selección de personal, más candidatos verán tu empresa como un buen lugar para trabajar. De esta manera, podrás construir una mejor imagen de marca tanto para posibles candidatos como para los colaboradores que ya trabajan allí. El proceso de reclutamiento de personal es la búsqueda de candidatos para entrevistar y contratar con el fin de cubrir puestos vacantes dentro de una empresa. El proceso de reclutamiento consiste básicamente en buscar las piezas de rompecabezas correctas para la empresa a través de esfuerzos como publicaciones en línea, eventos, redes sociales, boca a boca y más.

En el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal: El 75.00% de los trabajadores mencionan que rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal. Estos resultados se contrastan con Ayala (2019) quien halló que el 87% consideran que se utilizan varias fuentes (anuncios, recomendaciones, base de datos, bolsa de empleo, universidades) para atraer nuevo personal y cubrir vacantes, de igual forma se contrasta con Atachagua (2021) quien halló que el 56% indicaron que la contratación externa fue eficaz . Mayor disponibilidad de candidatos, lo que ofrece mayor probabilidad para encontrar al ideal. Además, en la actualidad hay muchos

profesionales buscando nuevas oportunidades en el mercado. Recopilación de datos sobre profesionales capacitados para formar un historial de selección. El reclutamiento externo es el proceso a través del cual se cubren las vacantes disponibles contratando a profesionales que no pertenecen a la empresa. Es decir, se busca a los candidatos en el mercado. La empresa elige este tipo de vía con el objetivo de buscar posibles trabajadores fuera del entorno de la propia entidad. Se lleva a cabo, generalmente, cuando la persona responde a una convocatoria general; bien cuando han acudido al ser llamados por la empresa o porque son entrevistados para verificar que cumplen con el perfil.

Realiza el restaurante una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento: El 87.50% de los trabajadores hacen mención que casi siempre el restaurante realiza una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento. Estos resultados coinciden con De la Cruz (2020) quien halló que el 38% de los trabajadores manifiesta que la empresa a veces realiza una entrevista preliminar informándole sobre la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración, de igual forma con Borbor (2020) quien indicó que el 45% indican que la entrevista personal se realiza con el propósito de visualizar la forma de comunicativa del candidato. Una entrevista preliminar es como un proceso de selección implementado por los reclutadores. Es principalmente una reunión inicial para recopilar información básica y discutir la descripción del trabajo. Se busca detectar los aspectos requeridos por la empresa en el candidato en el menor tiempo posible. Se descartan aquellos que no cuenten con lo necesario para ocupar el puesto. La entrevista constituye la principal prueba de cualquier proceso de selección de personal. Es el momento de conocerte, de demostrar que eres la persona adecuada, el candidato cuyos conocimientos, aptitudes y actitudes son las que buscan los empleadores. Con la entrevista preliminar se pretende detectar de manera amplia y en el mínimo tiempo posible, aquellos aspectos más fáciles de percibir del aspirante y su relación con el puesto de trabajo; como la experiencia, conocimientos, facilidad de expresión y habilidad para relacionarse.

**Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.**

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

- RUC: 20528273026
- Razón social: Blanquita Servicios Generales E.I.R.L.
- Dirección: Cal. Bolognesi Nro. 1181 (entre Abtao y 9 de diciembre)
- Distrito / Ciudad: Iquitos

Restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., es una empresa familiar cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de la buena y exquisita alimentación; su propietario la Sr. Varela Cornejo Santiago, es un poblador natal del Distrito de Iquitos descendiente de familia que dedicaba al arte culinario artesanal. En el año 2013 luego de haberse dedicado toda su vida a hacer juanes y a ser una de las preferidas por la población para cocinar en sus cumpleaños, matrimonios y otros compromisos, decidió un día domingo 12 de enero, para el aniversario del Distrito hacer el famoso Arroz chaufa con cecina glaseada y avisar a sus vecinos y amistades que iba a vender tan exquisito y tradicional plato, teniendo mucho éxito ese día y dándole la gran idea de empezar a ofrecer todos los domingos dicho plato típico.

### **2. Misión**

Somos una empresa dedicada a brindar momentos inolvidables y servicios gastronómicos de alta calidad; ponemos todo nuestro amor y máximo empeño en beneficio de nuestros clientes; desarrollamos nuestro servicio a partir de los talentos y los valores de nuestros colaboradores, somos una empresa que día a día lucha por desarrollar mejores condiciones laborales y un mejor nivel de vida para nuestros colaboradores y sus familias, en beneficio de la organización.

### **3. Visión**

Ser reconocidos por brindar a nuestros clientes sensaciones agradables y momentos felices. Posicionarnos en el corazón de las familias palmiranas y de todos los que nos visitan. Contribuir y aportar nuestro granito de arena, para generar una Piura feliz y en paz; que brinde un mejor futuro a nuestras próximas generaciones.

#### 4. Objetivos

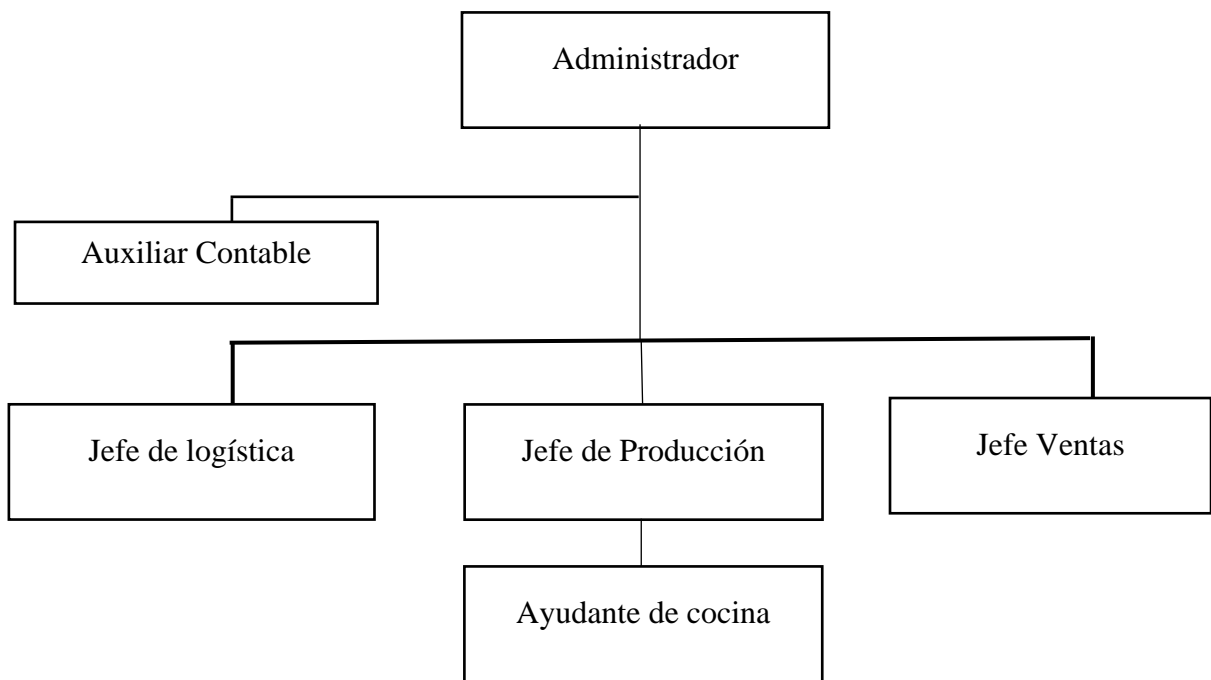
- Mejorar el posicionamiento de la empresa en un 5%, a través de un servicio diferenciado.
- Reducir los costos de operación en un 5%, a través de la ubicación de nuevos proveedores.
- Mejorar la calidad de los servicios en un 8% a través de la preparación técnica y especialidad del personal.

#### 5. Productos y/o servicios

Platos a la carta: Lomo saltado; frijolada de pato; cabrito, cuyada.

Menú al día: Arroz con pollo; ollucito, pavita, pescado grilo, tallarines rojos, mondonguito, etc.

#### 6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administracion</li> <li>• Cursos en Mercadeo</li> <li>• Gestión humana</li> <li>• Finanzas</li> <li>• Operaciones y logística</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>• Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>• Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Auxiliar contable</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller en contabilidad.</li> <li>• Tecnico en contabilidad.</li> <li>• Manejo de los programas de Office (Word, Excel)</li> <li>• Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria</li> <li>• Manejo de herramientas de oficina</li> <li>• Conocimiento como mínimo de un programa contable</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador.</li> <li>• Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa</li> <li>• Atender todas aquellas personas que necesiten información.</li> <li>• Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera</li> <li>• Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social.</li> <li>• Revisión de la contabilización de los documentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de logística</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administracion</li> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Conocimientos de gestión de equipos</li> <li>• Manejo del software de control logístico</li> <li>• Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción.</li> <li>• Prever las necesidades de materias primas y componentes.</li> <li>• Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras.</li> <li>• Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.</li> <li>• Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística.</li> <li>• Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo</li> </ul>



<b>Cargo</b>	<b>Jefe de producción</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef profesional.</li> <li>• Experiencia mínima de un año.</li> <li>• Su capacidad de atención y de organización.</li> <li>• Dotes de liderazgo.</li> <li>• Habilidades comunicativas.</li> <li>• Buena predisposición para asumir los problemas y solucionarlos con eficacia.</li> <li>• Ser capaz de trabajar bajo presión y en jornadas que pueden ser muy largas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización general de la cocina</li> <li>• Control de los pedidos y del stock</li> <li>• Cuidado de la cocina</li> <li>• Entrena y supervisa a cada trabajador encargado de algún proceso productivo durante el ejercicio de sus funciones</li> <li>• Preparar los alimentos</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Ayudante de cocina</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia Básico de Cocina.</li> <li>• Higiene y Seguridad Integral.</li> <li>• Relaciones Humanas.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar a los cocineros a preparar los alimentos (p.ej., limpiar y pelar frutas y verduras, cortar pan y carne).</li> <li>• Medir y mezclar ingredientes</li> <li>• Preparar platos para servir.</li> <li>• Controlar las existencias e informar al supervisor cuando se necesite hacer más pedidos.</li> <li>• Desempaquetar y almacenar las existencias en congeladores, armarios y otras áreas de almacenaje.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superior, técnicos o universitarios (completos o trancos).</li> <li>• Conocimiento en Marketing digital</li> <li>• Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales.</li> <li>• 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.</li> <li>• Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.</li> </ul>

## 7. Diagnostico General.

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>Facilidad de ampliación de local por la amplitud de terreno.</p> <p>Expansión de construcciones en el sector rural.</p> <p>Mercado insatisfecho.</p> <p>Inversión en productos diversificados.</p> <p>Asociatividad ferretera.</p> <p>Incrementar las ventas frente a la competencia por tener líneas exclusivas de productos.</p>	<p>Competencia posicionada.</p> <p>Uso de tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia.</p> <p>Incremento de nuevos impuestos por parte del gobierno que afectan el desarrollo del negocio.</p> <p>Crisis mundial.</p> <p>Alza de aranceles en la importación de productos ferreteros.</p>
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>Cuenta con local propio, con amplias áreas de almacenamiento y estacionamiento.</p> <p>Posee líneas exclusivas de productos.</p> <p>Agilidad y rapidez en la entrega de productos.</p> <p>Posee vehículos propios para el transporte de materiales.</p> <p>Predisposición y responsabilidad de los propietarios al trabajo grupal en función de un objetivo común.</p> <p>Competitividad de precios.</p> <p>Portafolio amplio de productos</p> <p>Cuenta con capital propio, y por lo tanto bajos costos operativos.</p>	<p><b>F – O</b></p> <p>Aplicación de métodos publicitarios</p> <p>Mejora de políticas de descuento</p> <p>Implementar una política de crédito</p>	<p><b>F – A</b></p> <p>Desarrollar un sistema de control de inventarios</p> <p>Delegar funciones y responsabilidades específicas a cada integrante.</p> <p>Contratar personal capacitado en el área administrativa</p> <p>Aplicar sistemas computarizados para realizar las diferentes actividades.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p>No existe delegación de funciones y responsabilidades definidas de cada integrante.</p> <p>Falta de control de inventarios.</p> <p>Administración deficiente de la empresa en general.</p> <p>Falta de un estudio de clientes para conceder créditos.</p> <p>Escases de personal.</p> <p>Falta de publicidad.</p> <p>No se cuenta con sistemas computarizados para el manejo de inventarios.</p>	<p><b>D – O</b></p> <p>Crear áreas de exhibición para los diversos productos</p> <p>Ampliar el local de almacenamiento existente</p> <p>Fortalecer las líneas de productos</p>	<p><b>D – A</b></p> <p>Liderar en costos incrementando la exclusividad en líneas comerciales.</p> <p>Mejorar nuestro sistema de entrega de productos</p>

## 8. Indicadores de gestión.

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Saludo	El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial	Los trabajadores no están correctamente capacitados para brindar una atención cordial al cliente. Falta de personalización en la comunicación por parte de los trabajadores.	Se crean un mal ambiente en la atención dañando la imagen de la empresa.
Seguridad	El 62.50 % a veces demuestra seguridad e inspira confianza.	Las críticas excesivas o negativas de los líderes a cargo tiende a causar inseguridad en los trabajadores. Los trabajadores presentan dificultades para aportar lo mejor de sí mismas debido a la falta de confianza que sienten.	Provoca en los trabajadores baja autoestima, o desmoralizarse. Cuando los trabajadores se sienten desmotivados no pueden dar lo mejor de sí misma y con su mala actitud puede afectar al clima laboral de toda la organización.
Capacidad de respuesta	El 50.00 % menciona que a veces el servicio brindado fue oportuno	Falta de comprensión de los trabajadores en atender necesidades del cliente. Los trabajadores no se abastecían al momento de atender a los clientes por falta de personal.	Al descuidar este aspecto, los clientes tienden a llevarse una mala impresión sobre el servicio, no solo del trabajador sino también de la misma empresa. Pérdida de clientes, ya que, la atención toma demasiado tiempo.
Solicitud de requerimiento de contratación.	El 62.50% mencionan que a veces se comunica las necesidades de contratar a mayor personal	El gerente considera que es demasiado gasto contratar más personal. El gerente considera que ya cuenta con el personal suficiente, además al contratar a un nuevo personal quizás no cumpla con la experiencia requerida, ya que para la atención al	Se genera más costes tanto en tiempo como en dinero para atraer a nuevo personal. Si se contrata nuevo personal se da la posibilidad de retraso en la productividad de los demás, ya que, no contarían con la experiencia necesaria.

		cliente se requiere de buena capacidad de análisis y empatía.	
Plazo de convocatoria	El 62.50% hacen referencia que en el área de personal a veces la convocatoria es de manera oportuna	Al momento de hacer una convocatoria las propuestas pueden no cumplir con los requerimientos dados. Los encargados del reclutamiento no muestran interés al momento de realizar la convocatoria.	El personal seleccionado puede no contar con las cualidades que realmente se requiere. Proporciona una mala experiencia a los candidatos, además de dar una mala impresión de la empresa.
Candidatos externos	El 75.00% mencionan que rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal	Requiere una gran inversión de tiempo, ya que no siempre es fácil encontrar candidatos ideales para el puesto. Puede provocar conflictos con el personal ya contratado, ya que, se ven amenazados por los posibles candidatos.	La empresa dejaría escapar posibles talentos necesarios para una buena productividad en la empresa. Los trabajadores tienden a mentalizar que su trabajo no cumple con las expectativas por parte de la empresa, lo cual puede conducir a una disminución en la productividad.

### 9. Problemas.

Problema	Causa
El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial	Los trabajadores no están correctamente capacitados para brindar una atención cordial al cliente. Falta de personalización en la comunicación por parte de los trabajadores.
El 62.50 % a veces demuestra seguridad e inspira confianza.	Las críticas excesivas o negativas de los líderes a cargo tiende a causar inseguridad en los trabajadores. Los trabajadores presentan dificultades para aportar lo mejor de sí mismas debido a la falta de confianza que sienten.
El 50.00 % menciona que a veces el servicio brindado fue oportuno	Falta de comprensión de los trabajadores en atender necesidades del cliente. Los trabajadores no se abastecían al momento de atender a los clientes por falta de personal.

El 62.50% mencionan que a veces se comunica las necesidades de contratar a mayor personal	El gerente considera que es demasiado gasto contratar más personal. El gerente considera que ya cuenta con el personal suficiente, además al contratar a un nuevo personal quizás no cumpla con la experiencia requerida, ya que para la atención al cliente se requiere de buena capacidad de análisis y empatía.
El 62.50% hacen referencia que en el área de personal a veces la convocatoria es de manera oportuna	Al momento de hacer una convocatoria las propuestas pueden no cumplir con los requerimientos dados. Los encargados del reclutamiento no muestran interés al momento de realizar la convocatoria.
El 75.00% mencionan que rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal	Requiere una gran inversión de tiempo, ya que no siempre es fácil encontrar candidatos ideales para el puesto. Puede provocar conflictos con el personal ya contratado, ya que, se ven amenazados por los posibles candidatos.

#### 10. Establecer soluciones.

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Saludo	El 62.50% de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial	Capacitación al trabajador en los siguientes temas: Calidad y calidez en el servicio Trabajo en equipo Majeo de conflictos
Seguridad	El 62.50 % a veces demuestra seguridad e inspira confianza.	Aplicar el liderazgo participativo, con el fin de Movilizar e involucrar a todos los miembros del equipo; Promover el desarrollo personal y de habilidades; y delegar y capacitar.
Capacidad de respuesta	El 50.00 % menciona que a veces el servicio brindado fue oportuno	Capacitar al personal en atención personalizada. Contra a un personal de forma eventual, en fechas donde existe gran demanda, como, por ejemplo: Fechas festivas; fines de semana) Crear un flujograma de servicios.
Solicitud de requerimiento de contratación.	El 62.50% mencionan que a veces se comunica las necesidades de contratar a mayor personal	Identificar las necesidades de contratación de personal a través de la promoción de participación de todas las áreas de la empresa.
Plazo de convocatoria	El 62.50% hacen referencia que en el área de personal a	Crear un diagrama de flujo de reclutamiento y selección de personal.

	veces la convocatoria es de manera oportuna	Capacitar al reclutador para realizar mejores entrevistas a los candidatos y eliminar procesos largos como son las pruebas psicológicas o la preselección del personal.
Candidatos externos	El 75.00% mencionan que rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal	Anuncio los puestos vacantes, a través de las redes sociales y otras plataformas digitales.  Reflejar en la oferta de trabajo los requisitos mínimos.

### 11. Recursos para la implementación de estrategias.

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
Capacitación al trabajador en los siguientes temas: Calidad y calidez en el servicio Trabajo en equipo Majeo de conflictos	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Aplicar el liderazgo participativo, con el fin de Movilizar e involucrar a todos los miembros del equipo; Promover el desarrollo personal y de habilidades; y delegar y capacitar.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, hoja de cálculo Excel.	15 días
Capacitar al personal en atención personalizada. Contra a un personal de forma eventual, en fechas donde existe gran demanda, como, por ejemplo: Fechas festivas; fines de semana) Crear un flujograma de servicios.	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
Identificar las necesidades de contratación de personal a través de la promoción de participación de todas las áreas de la empresa.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras, internet, base de datos.	30 días
Crear un diagrama de flujo de reclutamiento y selección de personal.	Administrador y colaborador	S/1,000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las	30 días

Capacitar al reclutador para realizar mejores entrevistas a los candidatos y eliminar procesos largos como son las pruebas psicológicas o la preselección del personal.			computadoras, internet, base de datos.	
Anuncio los puestos vacantes, a través de las redes sociales y otras plataformas digitales.  Reflejar en la oferta de trabajo los requisitos mínimos.	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	Capacitación al trabajador en los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y calidez en el servicio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Majeo de conflictos</li> </ul>	01-07-23	15-07-23	x	x														
2	Aplicar el liderazgo participativo, con el fin de Movilizar e involucrar a todos los miembros del equipo; Promover el desarrollo personal y de habilidades; y delegar y capacitar.	01-07-23	01-07-23	x	x	x	x	x											
3	Capacitar al personal en atención personalizada. Contra a un personal de forma eventual, en fechas donde existe gran demanda, como, por ejemplo: Fechas festivas; fines de semana) Crear un flujograma de servicios.	01-07-23	15-07-23	x	x	x	x	x											
4	Identificar las necesidades de contratación de personal a través de la promoción de participación de todas las áreas de la empresa.	01-07-23	15-07-23				x	x											
5	Crear un diagrama de flujo de reclutamiento y selección de personal. Capacitar al reclutador para realizar mejores entrevistas a los candidatos y eliminar procesos	01-07-23	15-07-23											x	x	x	x		



	largos como son las pruebas psicológicas o la preselección del personal.																				
6	Anuncio los puestos vacantes, a través de las redes sociales y otras plataformas digitales. Reflejar en la oferta de trabajo los requisitos mínimos.	01-07-23	15-07-23															x	x	x	x

## VI. CONCLUSIONES

Se estableció propuesta de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos, puesto que es necesario que este restaurante que tiene muchos años de trayectoria mejore la atención al cliente a través de la selección y reclutamiento de personal idóneo, pues son ellos quienes tienen contacto directo con el cliente; de esta manera la micro empresa podrá seguir compitiendo en un rubro tan complicado, pues hoy en día el cliente es cada vez más exigente, además con la propuesta se podrá mejorar su posicionamiento, participación de mercado y generar más fuentes de empleo formal.

La mayoría de los trabajadores a veces se acerca al cliente para darle un saludo cordial, siempre y casi siempre mencionan que su tono de voz es cálido y transmite positivismo, y a veces demuestra seguridad e inspira confianza. La mayoría de los trabajadores no toman en cuenta la importancia de mostrar amabilidad y cortesía; por lo tanto, no se logra generar confianza y seguridad en los clientes, esto se debe a que los trabajadores no se encuentran capacitados para brindar un servicio de calidad a los comensales.

La mayoría de los trabajadores casi siempre muestra un sincero interés en solucionar una queja o problema, siempre y casi siempre muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo, veces el servicio brindado fue oportuno. La minoría de los trabajadores casi siempre y a veces atiende los requerimientos del cliente. Los trabajadores si muestran la capacidad para resolver problemas, pero no siempre son oportunos es decir rápidos en la solución de reclamos, cabe decir que por muy pequeño que sea el inconveniente, los trabajadores deben intentar brindar una solución satisfactoria, para que los clientes sepan que en la empresa se preocupan por darles una experiencia valiosa, a cambio de invertir en su negocio.

La mayoría de los trabajadores siempre se despide del cliente de una manera amable y cordial, consideran que a veces una encuesta de satisfacción podría mejorar la calidad de atención. La minoría de los trabajadores considera que casi siempre y a veces consideran que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización. Los trabajadores se despiden del cliente dándole las gracias por la visita y preferencia, se puede decir que al igual que la bienvenida, la despedida tiene una importancia crucial de cara a crear una buena

relación y fidelización con el cliente, de forma que el cliente sienta un ambiente un positivo para su posterior retorno.

La mayoría de los trabajadores mencionan que siempre y casi siempre la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante, mencionan que a veces el restaurante comunica las necesidades de mayor numero en cada área, menciona que siempre el área de Recursos Humanos analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal, casi siempre el reclutamiento de personal se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución, hace mención que siempre la conformación de comité de selección es la adecuada, siempre el comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal. Los trabajadores conspiran que la empresa si brindo un buen proceso de selección lo cual permitió evaluar a los candidatos en función de sus habilidades, experiencia y calificaciones, para de esta forma poder seleccionar al que mejor se adapte al puesto vacante.

La mayoría de los trabajadores hace mención que casi siempre cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno de manera adecuada, a veces los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados, hacen referencia que en el área de personal a veces la convocatoria es de manera oportuna, rara vez en el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal , casi siempre el restaurante realiza una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento. Los trabajadores consideran que rara vez se buscó candidatos externos; pues en algunos casos internamente hubo recomendaciones por parte de los trabajadores con respecto a los posibles candidatos, pero de todas formas se analizaron a aspirantes externos lo cual brinda una mayor disponibilidad de candidatos, lo que ofrece mayor probabilidad para encontrar al ideal.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de mejorar los procesos de atención al cliente y la selección del personal, en este sentido en vista que los proceso de atención al cliente no cumplen con los requisitos mínimos se propuso capacitar a los trabajadores en calidad y calidez en el servicio, trabajo en equipo y manejo de conflictos; y con respecto a los procesos de selección de personal se propuso identificar las necesidades de contratación de personal a través de la promoción de

participación de todas las áreas de la empresa; y capacitar al reclutador para realizar mejores entrevistas a los candidatos y eliminar procesos largos como son las pruebas psicológicas o la preselección del personal.

## VII. RECOMENDACIONES

Lograr la mejora continua de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos, para ello se debe implementar un buzón de sugerencias y reclamos de manera online en donde el cliente pueda dar a conocer sus incomodidades y recomendaciones para los procesos de atención; además contratar a un reclutador experto que cuente con formación específica en gestión y dirección de recursos humanos, que pueda transmitir de manera efectiva los valores de la empresa y como esta aporta a la sociedad.

Realizar capacitaciones en atención al cliente una vez al mes, enfatizando la calidad del servicio al cliente y monitoreando mensualmente los resultados, ya que el personal del restaurante debe tomar conciencia de dar un trato amable a los comensales desde que ingresan al local hasta que se retiran, puesto que de ellos depende que el cliente regrese al restaurante y que exista una mayor rentabilidad.

Capacitar al personal para la solución de problemas y toma de decisiones, de este modo los trabajadores estarán aptos para solucionar las dudas o inquietudes de los consumidores de forma oportuna, con dicha capacitación se podrá desarrollar habilidades personales que permitan conducir un proceso de negociación desde el desarrollo hasta la administración del conflicto y los resultados constructivos que permite mejorar la calidad del ambiente de trabajo en la organización.

Realizar encuestas periódicas a los clientes para medir la calidad del servicio que brindan permitiendo de eso modo conocer las necesidades de los consumidores, a fin de no solo ofrecer un servicio de calidad sino de sobrepasar las expectativas de estos

Mejorar los procedimientos para el proceso de reclutamiento y selección de personal en el restaurante, con el uso de la evaluación por competencias; asumiendo estrategias en la gestión de recursos humanos que favorezca la contratación de personal eficiente.

Utilizar diversos medios para atraer candidatos y así cubrir los puestos vacantes en los pequeños restaurantes, tales como: anuncios de un medio de comunicación (radio, televisión, diario local, etc.) y el banco de datos. Asimismo, aplicar pruebas que permitan determinar el nivel de conocimientos y habilidades de los candidatos, de tal forma que se seleccione al aspirante que cumpla con las competencias mínimas para desempeñar el puesto. Además, los propietarios y/o gerentes de las empresas objeto de estudio deben

continuar proporcionándoles a sus colaboradores un contrato para formalizar la relación laboral.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación, con lo cual se podrá generar una ventaja competitividad, pues los trabajadores podrán mejorar los procesos de atención al cliente, además el gerente podrá realizar un mejor proceso en la selección de personal, lo que traerá beneficio como mejores niveles de eficiencia, eficacia y productividad de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, C. (2019). *Propuesta de un Sistema para el reclutamiento, selección e inducción de personal de la microempresa Coffee Service Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*. Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7005>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. guía para la elaboración*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Aguilera, G. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: empresas familiares del Estado de Coahuila. *Mercados y Negocios*; 40 (1). <https://www.redalyc.org/journal/5718/571860888005/571860888005.pdf>
- Arenal Laza, C. (2019). *Atención básica al cliente*. MF1329. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/105977>
- Ariza, F. (2020). *Información y atención al cliente*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/control-de-los-procesos-de-atencion-al-cliente/#:~:text=Los%20procesos%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20son%20un%20conjunto%20de,y%20servicios%20de%20una%20empresa.>
- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4 (8)110-127. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156005/html/>
- Boned, C. (2019). *Selección de personal y desarrollo de indicadores*. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8490/Piedra\\_Palacios\\_Camila\\_Elena.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8490/Piedra_Palacios_Camila_Elena.pdf?sequence=1)
- Bello, A. (2020). *Análisis sobre los procesos administrativos en el reclutamiento y selección de personal en las Pymes del sector floricultor*. Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios Uniminuto. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14662/1/UVDT.A\\_BelloErika-CarrilloAngie-LuqueSonia\\_2022.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14662/1/UVDT.A_BelloErika-CarrilloAngie-LuqueSonia_2022.pdf)

- Campoverde, S. (2021). *Atención al cliente en el servicio de A y B del Hotel Wyndham Garden para la implementación de estrategias de fortalecimiento y bioseguridad*. Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55986/1/Atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20en%20el%20servicio%20de%20AyB%20del%20hotel%20Wyndham%20Garden%20para%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20estrategias%20de%20fortalecimiento%20y%20bioseguridad.pdf>
- Cenepa, F. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/#:~:text=%E2%80%9CLas%20MYPES%20brindan%20empleo%20a,mismas%20en%20el%20territorio%20peruano%E2%80%9D>.
- Colombo, A. (2019). *Los beneficios de mejorar la experiencia de cliente en mi negocio*. <https://www.qmatic.com/es-es/blog/beneficios-experiencia-cliente-negocio>
- Esquén, D. (2020). *Selección del personal*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1229384/Res052-2020-SERVIR-GG\\_Anexo1.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1229384/Res052-2020-SERVIR-GG_Anexo1.pdf)
- García, A. (2023). *La importancia del proceso de atención al cliente en un e-commerce*. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Herranz, I. (2020). *El proceso de selección de personal y la influencia de las nuevas tecnologías. El caso de Grupo Gali*. Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/43511/TFG-N.%201441.pdf?sequence=2>
- Polo, D. (2021). *¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?*. <https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/>
- Gonzalvo, Y. (2020). *Reclutamiento Externo: Ventajas y desventajas*. <https://www.grupocastilla.es/reclutamiento-externo-ventajas-desventajas/>
- Louffat, E. (2018). *Reclutando y seleccionando al personal*. 1. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/225733>



- López, M. (2019). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Lauz, J. (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*.  
<https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>
- Lizarazo, C. (2023). *Las PyMEs en México: Retos e importancia*.  
<https://www.conekta.com/blog/las-pymes-en-mexico-retos-e-importancia>
- Martínez, M. (2018). *5 motivos para poner en valor las pymes: sin ellas, España se para*.  
<https://hablemosdeempresas.com/pymes/pymes-motivos-celebracion/>
- Mendoza, C. (2022). *Proceso de reclutamiento y selección de personal por competencias para un puesto de una empresa minera*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12488/Proceso\\_MendozaCerron\\_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12488/Proceso_MendozaCerron_Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, A. (2019). *Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de comida oriental de la Avenida Gamarra, distrito de Casma, 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30354>
- Mayorga, A. (2021). *A hablar con seguridad se aprende y se entrena*.  
<https://hiagora.com/transmitirle-seguridad-al-cliente-aporta-valor/>
- Nieto, N. (2021). *Fiabilidad: imprescindible para el éxito de una empresa industrial*.  
<https://www.brandingindustrial.com/2021/02/10/fiabilidad-imprescindible-para-exito-de-empresa-industrial/>
- Orellana, G. (2020). *Fases del proceso de atención a clientes*.  
[https://www.escueladetripulantes.cl/wp-content/uploads/2020/03/3\\_ADM\\_SAC\\_UNIDAD\\_0\\_GOG.pdf](https://www.escueladetripulantes.cl/wp-content/uploads/2020/03/3_ADM_SAC_UNIDAD_0_GOG.pdf)

- Ramírez, L. (2019). *Proceso de Selección CAS*. <https://www.senace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/04/Ayuda-memoria-CAS-Senace.pdf>
- Rumín, J. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/lc/elibrocom/titulos/127111>
- Ruiz, G. (2022). *Metodología de la investigación*. Lima: Fondo editorial UNAT. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/book/4>
- Ramírez, E. (2020). *Estrategias de reclutamiento, selección y retención del personal obrero eventual de Compañía Americana de Conservas SAC*. Tesis de pregrado, Universidad de Piura. [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5108/TSP\\_AE\\_2026.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5108/TSP_AE_2026.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivero, H. (2020). *Política de reclutamiento y contratación de personal*. <https://www.apysolidaridad.org/wp-content/uploads/2020/12/Politica-de-Reclutamiento-y-Seleccion.pdf>
- Rojas, M. (2020). *¿Cuáles son las funciones del comité de selección?* <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/funciones-comite-seleccion#:~:text=El%20comit%C3%A9%20de%20selecci%C3%B3n%20est%C3%A1,el%20objeto%20de%20la%20contrataci%C3%B3n>
- Soria, S. (2020). *¿Cómo encontrar al candidato ideal en un proceso de selección?*. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/57760/TFG-O-2172.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez, P. (2021). *Población de estudio y muestra*. [http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia\\_Investigacion/Presentaciones/4\\_%20poblacion&muestra.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf)
- Ugalde, A. (2020). *La Voz en su Comunicación con el Cliente*. <https://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/plan-de-ventas/cierre-de-ventas/88-la-voz-en-su-comunicacion-con-el-cliente>
- Valls, E. (2019). *Saludar al cliente genera beneficios con un coste cero*. <https://ferreteria-y-bricolaje.cdecomunicacion.es/reportajes/13310/saludar-al-cliente-genera-beneficios-con-un-coste-cero>

Westreicher, Y. (2020). *Vacante de trabajo*.  
<https://economipedia.com/definiciones/vacante-de-trabajo.html>

Zendesk, P. (2022). *Primer contacto con el cliente: consejos para el éxito*.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/primer-contacto-cliente/>

## ANEXOS

### TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE BLANQUITA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., DISTRITO DE IQUITOS 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuáles son las características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la propuesta de mejora de los procesos de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar las características del proceso de contacto con el cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Describir las características del proceso de resolución al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Determinar las características del proceso de finalización de la atención al cliente en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Describir las características de la etapa de preparatoria en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Describir las características de la etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.</p>	<p>En el estudio, no se plantea una hipótesis por ser de nivel descriptivo</p>	<p><b>Variable 1: Procesos de atención al cliente</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de contacto con el cliente.</li> <li>• Proceso de resolución al cliente</li> <li>• Proceso de finalización de la atención al cliente</li> </ul> <p><b>Variable: Selección del personal</b> <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapa de preparatoria.</li> <li>• Etapa de convocatoria y reclutamiento en la micro empresa.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> 8 trabajadores del área de atención al cliente. <b>Muestra:</b> 8 trabajadores del área de atención al cliente.</p> <p><b>Técnica e instrumento:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> 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: Procesos de atención al cliente

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Rara vez : 2

Nunca : 1

<b>Dimensión 1: Proceso de contacto con el cliente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿Usted se acerca al cliente para darle un saludo cordial?					
2. ¿El tono de voz que tiene es cálido y transmite positivismo?					
3. ¿Usted demuestra seguridad e inspira confianza?					
<b>Dimensión 2: Procesos de resolución al cliente</b>					
4. ¿Frente a una queja o problema, usted muestra un sincero interés en solucionarlo?					
5. ¿Usted muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?					
6. ¿Usted atiende los requerimientos del cliente?					
7. ¿El servicio brindado fue oportuno desde la primera vez?					
<b>Dimensión 3: Proceso de finalización</b>					
8. ¿Usted se despide del cliente de una manera amable y cordial?					
9. ¿Considera que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización?					
10. ¿Consideran que una encuesta de satisfacción podría mejorar la calidad de atención?					

**Respecto a la variable: Selección del personal**

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4



A veces : 3

Rara vez : 2

Nunca : 1

<b>Dimensión 1: Etapa de preparatoria</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. ¿En el restaurante la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante?					
12. ¿En el restaurante las necesidades de mayor número de personal son comunicadas por cada área usuaria?					
13. ¿El área de Recursos Humanos del restaurante analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal?					
14. ¿El reclutamiento de personal en el restaurante se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución					
15. ¿La conformación de comité de selección es la adecuada?					
16. ¿El comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal?					
<b>Dimensión 2: Convocatoria y Reclutamiento</b>					
17. ¿En el restaurante cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno (ascensos, trasladados o transferidos con ascenso) de manera adecuada?					
18. ¿Los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados?					
19. ¿El área de personal del restaurante realiza la convocatoria de manera oportuna?					
20. ¿En el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal?					
21. ¿Realiza el restaurante una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento?					

### Anexo 03. Validez del instrumento

<b>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</b>	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Álvarez Gallegos Aurelio Francisco <b>N° DNI:</b> 29571960 <b>Edad:</b> 51 <b>Teléfono / Celular:</b> 901 208 403 <b>Email:</b> alvarez aurelio958@gmail.com	
<b>Título profesional:</b> Administración. <b>Grado Académico:</b> Maestría _____ Doctorado <u>  x  </u> <b>Especialidad:</b> Gestión pública <b>Institución que labora:</b> Unidad de Gestión Educativa Local de Aija	
<b>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</b> <b>Título:</b> Propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023. <b>Autor(es):</b> Pinchi Sias, Esther Margot <b>Programa Académico:</b> Administración	
 Firma	 Huella digital

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

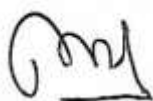
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Pinchi Sias, Esther Margot**. Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento 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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 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



**Pinchi Sias, Esther Margot**

**DNI: 72546395**



## Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: Propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023								
	VARIABLE 1: PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Proceso de contacto con el cliente</b>							
1	¿Usted se acerca al cliente para darle un saludo cordial?	x		x		x		
2	¿El tono de voz que tiene es cálido y transmite positivismo?	x		x		x		
3	¿Usted demuestra seguridad e inspira confianza?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Procesos de resolución al cliente</b>							
1	¿Frente a una queja o problema, usted muestra un sincero interés en solucionarlo?	x		x		x		
2	¿Usted muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	x		x		x		
3	¿Usted atiende los requerimientos del cliente?	x		x		x		
4	¿El servicio brindado fue oportuno desde la primera vez?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Proceso de finalización</b>							
1	¿Usted se despide del cliente de una manera amable y cordial?	x		x		x		
2	¿Considera que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización?	x		x		x		
	<b>VARIABLE 2: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>							
	<b>Dimensión 1: Etapa de preparatoria</b>							
1	¿En el restaurante la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante?	x		x		x		

2	¿En el restaurante las necesidades de mayor número de personal son comunicadas por cada área usuaria?	x		x		x		
3	¿El área de Recursos Humanos del restaurante analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal?	x		x		x		
4	¿El reclutamiento de personal en el restaurante se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución?	x		x		x		
5	¿La conformación de comité de selección es la adecuada?	x		x		x		
6	¿El comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal?							
	<b>Dimensión 2: Convocatoria y Reclutamiento</b>							
1	¿En el restaurante cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno (ascensos, trasladados o transferidos con ascenso) de manera adecuada?	x		x		x		
2	¿Los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados?	x		x		x		
3	¿El área de personal del restaurante realiza la convocatoria de manera oportuna?	x		x		x		
4	¿En el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal?	x		x		x		
5	¿Realiza el restaurante una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento?	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  
ESUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
  
-----  
*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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

**Autor(es):**

Pinchi Sias, Esther Margot

**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

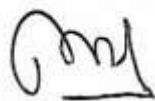
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Pinchi Sias, Esther Margot**. Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento 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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 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



**Pinchi Sias, Esther Margot**

**DNI: 72546395**

## Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: Propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023								
	VARIABLE 1: PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Proceso de contacto con el cliente</b>							
1	¿Usted se acerca al cliente para darle un saludo cordial?	x		x		x		
2	¿El tono de voz que tiene es cálido y transmite positivismo?	x		x		x		
3	¿Usted demuestra seguridad e inspira confianza?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Procesos de resolución al cliente</b>							
1	¿Frente a una queja o problema, usted muestra un sincero interés en solucionarlo?	x		x		x		
2	¿Usted muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	x		x		x		
3	¿Usted atiende los requerimientos del cliente?	x		x		x		
4	¿El servicio brindado fue oportuno desde la primera vez?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Proceso de finalización</b>							
1	¿Usted se despide del cliente de una manera amable y cordial?	x		x		x		
2	¿Considera que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización?	x		x		x		
	<b>VARIABLE 2: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>							
	<b>Dimensión 1: Etapa de preparatoria</b>							
1	¿En el restaurante la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante?	x		x		x		

2	¿En el restaurante las necesidades de mayor número de personal son comunicadas por cada área usuaria?	x		x		x	
3	¿El área de Recursos Humanos del restaurante analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal?	x		x		x	
4	¿El reclutamiento de personal en el restaurante se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución?	x		x		x	
5	¿La conformación de comité de selección es la adecuada?	x		x		x	
6	¿El comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal?						
	<b>Dimensión 2: Convocatoria y Reclutamiento</b>						
1	¿En el restaurante cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno (ascensos, trasladados o transferidos con ascenso) de manera adecuada?	x		x		x	
2	¿Los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados?	x		x		x	
3	¿El área de personal del restaurante realiza la convocatoria de manera oportuna?	x		x		x	
4	¿En el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal?	x		x		x	
5	¿Realiza el restaurante una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento?	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



The image shows an official stamp and a handwritten signature. The stamp is circular with the text "MINISTERIO DE EDUCACIÓN" at the top, "AREA UGEL-AIJA" in the middle, and "DIRECCIÓN" at the bottom. To the right of the stamp, the name "Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio" is written in blue ink, followed by his title "Director del Sistema Administrativo II" and "Area de Gestión Administrativa UGEL - AIJA".

Firma



Huella



**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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

**Autor(es):**

Pinchi Sias, Esther Margot

**Programa Académico:**

Administración

 <p>Firma Avila Crespín Ivonne Feli DNI N° 46211751</p>	
<p>_____</p> <p>Firma</p>	<p>Huella digital</p>

## **Formato de Carta de Presentación al Experto**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**Magister / Doctor:** Ivonee Feli Avila Crespín

**Tema:** PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

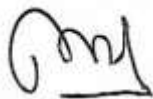
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Pinchi Sias, Esther Margot**. Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento 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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 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



**Pinchi Sias, Esther Margot**

**DNI: 72546395**

## Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: Propuesta de mejora de los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023								
	VARIABLE 1: PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Proceso de contacto con el cliente</b>							
1	¿Usted se acerca al cliente para darle un saludo cordial?	x		x		x		
2	¿El tono de voz que tiene es cálido y transmite positivismo?	x		x		x		
3	¿Usted demuestra seguridad e inspira confianza?	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Procesos de resolución al cliente</b>							
1	¿Frente a una queja o problema, usted muestra un sincero interés en solucionarlo?	x		x		x		
2	¿Usted muestra el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?	x		x		x		
3	¿Usted atiende los requerimientos del cliente?	x		x		x		
4	¿El servicio brindado fue oportuno desde la primera vez?	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Proceso de finalización</b>							
1	¿Usted se despide del cliente de una manera amable y cordial?	x		x		x		
2	¿Considera que medir la satisfacción del cliente permite mejorar la fidelización?	x		x		x		
	<b>VARIABLE 2: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>							
	<b>Dimensión 1: Etapa de preparatoria</b>							
1	¿En el restaurante la identificación de aspirantes se solicita de acuerdo a los requisitos del puesto vacante?	x		x		x		

2	¿En el restaurante las necesidades de mayor número de personal son comunicadas por cada área usuaria?	x		x		x		
3	¿El área de Recursos Humanos del restaurante analiza los criterios y mecanismos a evaluar durante el proceso de contratación del personal?	x		x		x		
4	¿El reclutamiento de personal en el restaurante se desarrolla de acuerdo a los mecanismos de selección de la normativa establecida por la institución?	x		x		x		
5	¿La conformación de comité de selección es la adecuada?	x		x		x		
6	¿El comité de selección tiene conocimientos de las normativas de selección de personal?							
	<b>Dimensión 2: Convocatoria y Reclutamiento</b>							
1	¿En el restaurante cuando se presenta una vacante la empresa aplica el reclutamiento interno (ascensos, trasladados o transferidos con ascenso) de manera adecuada?	x		x		x		
2	¿Los plazos establecidos en las convocatorias son los adecuados?	x		x		x		
3	¿El área de personal del restaurante realiza la convocatoria de manera oportuna?	x		x		x		
4	¿En el restaurante se buscan candidatos externos para el reclutamiento de personal?	x		x		x		
5	¿Realiza el restaurante una entrevista preliminar con los candidatos interesados en ocupar la vacante informándoles sobre el proceso de reclutamiento?	x		x		x		

Recomendaciones:

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

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

DNI: 46211751



Firma  
Avila Crespín Ivonne Feli  
DNI N° 46211751



## Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE BLANQUITA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., DISTRITO DE IQUITOS 2023														
No	PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE										TOTAL	Escala valorativa	Codigo	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10				
ENCUESTADO 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Siempre	5	
ENCUESTADO 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Casi siempre	4	
ENCUESTADO 3	1	1	2	4	5	2	4	5	4	5	33	A veces	3	
ENCUESTADO 4	1	1	4	2	5	4	2	5	2	5	31	Casi nunca	2	
ENCUESTADO 5	5	2	2	2	5	2	2	5	2	5	32	Nunca	1	
ENCUESTADO 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
ENCUESTADO 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
ENCUESTADO 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50			
<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>	<b>3.00</b>	<b>3.23</b>	<b>1.61</b>	<b>1.61</b>	<b>0.00</b>	<b>1.61</b>	<b>1.61</b>	<b>0.00</b>	<b>1.61</b>	<b>0.00</b>		<b>76.19</b>		
$K = 10$ item $K/(K-1) = 1.111$ $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 14.28$ $s_t^2 = 76.19$ <b>ALFA = 0.903</b>												<b>CONFIABILIDAD</b> Confiabilidad nula Confiabilidad baja Confiable Muy confiable <b>Excelente confiabilidad</b> Confiabilidad perfecta		

SELECCIÓN DE PERSONAL																	
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL	Escala valorativa	Codigo			
	ENCUESTADO 1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4			51	Siempre	5
ENCUESTADO 2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	52	Casi siempre	4			
ENCUESTADO 3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	A veces	3			
ENCUESTADO 4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Casi nunca	2			
ENCUESTADO 5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	43	Nunca	1			
ENCUESTADO 6	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	37					
ENCUESTADO 7	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	38					
ENCUESTADO 8	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	37					
<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>	<b>0.48</b>	<b>0.94</b>	<b>0.25</b>	<b>0.86</b>	<b>1.00</b>	<b>0.48</b>	<b>0.25</b>	<b>1.19</b>	<b>0.86</b>	<b>0.86</b>	<b>0.69</b>	<b>41.23</b>					
$K = 10$ item $K/(K-1) = 1.111$ $\sum_{i=1}^k s_i^2 = 7.86$ $s_t^2 = 41.23$ <b>ALFA = 0.899</b>												<b>RANGO</b> 0.53 a menos 0.54 a 0.59 0.60 a 0.65 0.66 a 0.71 <b>0.72 a 0.99</b> 1			<b>CONFIABILIDAD</b> Confiabilidad nula Confiabilidad baja Confiable Muy confiable <b>Excelente confiabilidad</b> Confiabilidad perfecta		

## Anexo 05. Formato de consentimiento informado

### PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula. PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA MICROEMPRESA RESTAURANTE BLANQUITA SERVICIOS GENERALES E.I.R.L., DISTRITO DE IQUITOS 2023.

Y es dirigido por PINCHI SIAS, ESTHER MARGOT, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

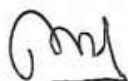
El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de la atención al cliente y selección de personal en la micro empresa Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello 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 [pinchiasesther@gmail.com](mailto:pinchiasesther@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: Varela Cornejo Santiago

Fecha: 15/06/2023



Firma del investigador



Firma del participante

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



### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº1 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Varela Cornejo Santiago

**Gerente de la empresa “Blanquita Servicios Generales E.I.R.L.”**

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, Pinchi Sias, Esther Margot, con código de matrícula N.º 1911132001, 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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 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,

Firma del investigador

Pinchi Sias, Esther Margot

DNI: 72546395



## **Anexo 07. Evidencias de ejecución**

### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Pinchi Sias, Esther Margot, identificado (a) con DNI: 72546395, con domicilio real: Urb. Los frutales c12, Iquitos.

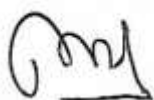
### **DECLARO BAJO JURAMENTO**

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 1911132001 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 los procesos de atención al cliente y selección de personal en la microempresa restaurante Blanquita Servicios Generales E.I.R.L., Distrito de Iquitos 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 09 de Julio del 2023.



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 72546395



Huella Digital