



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Selección de personal y desempeño laboral en la empresa
Administración Turística de Huaraz, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTORA:

Diaz Norabuena, Mayte Mayela (orcid.org/0000-0003-0790-9199)

ASESOR:

Dr. Casusol Morales, David Omar Fernando (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerencias

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre, por su apoyo y amor incondicional; gracias por inculcar en mí el esfuerzo y valentía para poder lograr mis objetivos.

Gracias Dios por ser mi guía ante toda adversidad, por darme fortaleza para poder seguir cumpliendo mis metas.

Mayte Mayela

Agradecimiento

A mi madre, quien ha sido siempre el motor que me impulsa mis sueños, gracias por brindarme siempre tu apoyo, por ser mi ejemplo de fortaleza, valentía y lucha.

Hoy quiero dedicarte este logro mamita linda, por todo tu esfuerzo brindado desde niña, gracias por confiar siempre en mí.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variable y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra y muestreo.....	18
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.Procesamientos	19
3.6.Método de análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos.....	20
IV.RESULTADOS	22
V.DISCUSIÓN.....	31
VI.CONCLUSIONES	41
VII.RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la selección de personal con sus dimensiones.....	22
Tabla 2. Niveles del desempeño laboral con sus dimensiones.....	23
Tabla 3. Normalidad de datos	24
Tabla 4. Relación entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022.	25
Tabla 5. Relación entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL	26
Tabla 6. Relación entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL	27
Tabla 7. Relación entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL	28
Tabla 8. Relación entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL	29
Tabla 9. Relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL.	30

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño del estudio.....	16
---	----

Resumen

El estudio plantea como objetivo determinar la relación entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL–Huaraz, 2022; se trata de una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos para el análisis de los sucesos, además es de diseño no experimental, porque no se manipula a las variables, considerado como correlacional, por presentar como propósito analizar el nivel de relación, trabajando con una población de 45 colaboradores, a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario. Se comprobó la hipótesis de la investigación, que señalaba la existencia de una relación significativa ($Rho = 0.673$; sig. = 0.000) entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística, mostrando que los procesos de selección que presenta la empresa son favorables para que el desempeño que se muestra sea aceptable.

Palabras clave: Selección de personal, desempeño laboral, Huaraz

Abstract

The study aims to determine the relationship between the selection of personnel and job performance in the Tourist Administration company EIRL- Huaraz, 2022; It is a basic type of research, with a quantitative approach, because it presents numerical results for the analysis of the events, it is also non-experimental in design, because the variables are not manipulated, considered as correlational, because the purpose is to analyze the level of relationship, working with a population of 45 collaborators, to whom the questionnaire instrument was applied. The research hypothesis was verified, which indicated the existence of a significant relationship ($Rho = 0.673$; sig. = 0.000) between the selection of personnel and job performance in the Tourist Administration company, showing that the selection processes presented by the company are favorable for the performance shown to be acceptable.

Keywords: Personnel selection, job performance, Huaraz

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la selección del personal, presenta distintas fuentes teóricas que ayudan a evaluar los perfiles profesionales de cada individuo que busca oportunidades para desempeñarse en un puesto de trabajo, pero, sin duda, hoy en día, se evidencia que las pequeñas empresas no cuentan con los procesos adecuados de selección de personal, presentando deficiencias en las funciones que realiza el trabajador y afectando directamente tanto el desempeño laboral de la persona, como el de la institución. Ante ello, la Organización Internacional del Trabajo (2016) presentó un informe donde indica que, la selección personal, es el eje principal en el desempeño laboral de los trabajadores, considerando que todo proceso, está sometido a una pre selección, donde se evalúan las capacidades de cada postulantes y con ello, pasar a la etapa de reclutamiento, en este sentido, la organización debe orientar al participante sobre el contexto actual de la organización y así poder efectuar un eficiente desempeño laboral para mejora de la entidad (p.2).

Por su parte, Marbeo (2017), deduce que el éxito de las empresas en Latinoamérica, corresponde al 60% para la selección de personal, debido a que la selección de aquellas personas, será fundamental para alcanzar las metas propuestas; mientras que el 40% corresponde al desempeño laboral de los colaboradores, como resultado de una correcta selección de postulantes para ocupar puestos de trabajo en entidades, además, sostiene que la suma de estos dos elementos, es igual al proceso evolutivo de toda entidad en tiempos modernos.

Del mismo modo, en el contexto internacional, se encontró que, gran parte de las empresas de Cuba que inician con actividades, buscan personal nuevo para desarrollar las funciones encargadas, pero los procedimientos para seleccionar a este tipo de personal, no son los adecuados, generando en muchas ocasiones que el personal no se sienta gusto con las funciones que realizan (Martínez y Vargas, 2019). Algo similar ocurre en Colombia donde las industrias hoteleras que inician actividades y muchas de las que permanecen en el mercado no cuentan con procesos para desarrollar los procesos de selección de personal, generando que

no se tenga con claridad las funciones que deben cumplir, afectando el desempeño que presenten (Torres et al., 2020).

De lo expresado ocurre algo similar en Ecuador, donde las empresas pequeñas no cuentan con los procedimientos para realizar la selección de personal, debido a las pocas áreas que presentan y la administración se realiza de manera empírica, ocasionando que la selección de personal se realice por conocidos o recomendados de los trabajadores. Esto ha traído en ocasiones que muchas empresas cierren actividades por la deficiencia funcional de las áreas administrativas (Risco et al., 2021).

En el contexto de Perú durante el inicio de la pandemia se ha podido observar cambios en la modalidad de trabajo y mucho desempleo por cierre de actividades, es por ello que la mano de obra desempleada comenzó a incrementarse, afectando principalmente al sector que brinda servicios a las personas como hoteles, restaurantes, entre otros (Murillo et al., 2021). Además de ello cuando se inició las actividades muchas de las empresas requerían personal que cumplan con los perfiles de los puestos, evidenciándose que las empresas de gran envergadura y tiempo en el mercado ya contaban con los procesos a seguir para realizar la selección de personal, pero las micro y pequeñas empresas no cuentan con estos procesos, considerado como necesario para tener al personal adecuado en el desempeño de funciones (Mamani et al., 2021).

En nuestro país existe la ausencia de cultura en las empresas que inician actividades por contar con políticas para desarrollar los procesos de selección de personal, basándose en profesionales conocidos o recomendados para desempeñar las funciones que se requiere, que en ocasiones generan resultados positivos, pero en muchos de los casos terminan presentando resultados negativos por el desempeño que presentan (Barja, 2021).

En el contexto de Ancash a raíz de la pandemia del Covid- 19, se han presentado el cierre de diferentes negocios por el aislamiento, generando pérdidas económicas y la reducción de personal, en el caso de la empresa Administración Turística EIRL se muestra que la selección de personal, no es un requisito indispensable para formar parte de la institución, lo cual viene preocupando a los

trabajadores antiguos y que aún siguen laborando en dicha entidad; muestra de ello, se refleja en el deficiente desempeño laboral de algunos colaboradores.

Del mismo modo, los procedimientos que se vienen ejecutando actualmente, no cumplen con los estándares mínimos para llevar a cabo la contratación de personal, y es que, el proceso de selección es omitido de forma intencional por el área administrativa de la empresa, lo cual ha generado malestar en algunos trabajadores, ya que, el desempeño laboral de algunos compañeros, no son lo suficientemente efectivos en las tareas que desarrolla, comprometiendo a los que si se encuentran preparados, además, este problema, no solo atenta contra la institución; sino también en el desempeño laboral del personal antiguo o con más experiencia; otros aspectos similares en los proceso de selección, podrían ser la falta de una entrevista personal, las pruebas de conocimientos, el test psicológico y entre otros más, que son fundamental para el cumplimiento de las metas.

Bajo la problemática que se presenta se tiene como incógnita ¿Cuál es la relación que se presenta entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022?

En la actualidad los procesos de selección de personal y la relación que presenta con el desempeño laboral son considerados relevantes para que se alcance las metas establecidas en la empresa, es por ello que el desarrollo del estudio permitirá conocer los niveles de cada variable y así definir la influencia que tiene una sobre la otra, con la finalidad de brindar datos estadísticos importantes a la entidad.

En el campo teórico, el desarrollo del estudio se considera relevante porque se encuentran fundamentado con fuentes de información como libros, artículos y trabajo preliminares que sustentan y respaldan el desarrollo y viabilidad del estudio, alcanzando conclusiones que permitirán que la empresa pueda aplicar medidas correctivas en las debilidades que se presenten, además de lo mencionado se tiene que sirvió como fuente teórica y trabajo preliminar para seguir profundizando sobre estas variables en otros contextos.

Al mencionar a la justificación metodológica para poder analizar la problemática mencionada se elaborarán instrumentos que permitan en análisis de las variables que se basa en la selección de personal y el desempeño laboral, los cuales serán utilizados en el proceso de selección de otras entidades, además de ser un aporte a la comunidad científica, iniciando con el análisis de otras realidades.

En cuanto a la justificación práctica, el presente estudio, busca determinar los niveles de las variables, aplicando instrumentos elaborados para profundizar en el problema analizado, además, dicha información, servirá como fuente para investigaciones similares, pero en contextos distintos, así como se contribuir en la investigación científica y seguir ahondando más en el tema.

Para analizar la problemática indicada se plantea el objetivo general del estudio que se basa en: Determinar la relación que se presenta entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022. De ello se desglosan los objetivos específicos: Evaluar el proceso de selección del personal en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022. Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022. Establecer la relación que se refleja entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL; Valorar la relación que se percibe entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL; identificar la relación que se muestra entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL; Evaluar la relación que se obtiene entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL. Describir la relación presentada entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL.

Presentando como hipótesis del estudio, se tiene la hipótesis general de la investigación: Existe relación directa y significativa entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022, de la igual forma se plantea la hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022.

Desglosado en las siguientes hipótesis específicas:

Existe relación directa y significativa entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL, teniendo como hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL.

La segunda hipótesis sería: Existe relación directa y significativa entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL, teniendo como hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL.

La tercera hipótesis es: Existe relación directa y significativa entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL, donde su hipótesis nula fue: No existe relación directa y significativa entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL.

Además, la cuarta hipótesis fue: Existe relación directa y significativa entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL, presentando la hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL.

Por último, se tuvo como quinta hipótesis del estudio: Existe relación directa y significativa entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL, considerando la hipótesis nula de: No existe relación directa y significativa entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL.

II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, para desarrollar el sustento del estudio, se tomaron algunos referentes que realizaron estudios similares al que se está abordando, dejando como aporte los resultados y conclusiones, para el cual, se contemplará los siguientes:

En el marco internacional, se tiene a Pesantez (2018), quien aportó con su investigación enfocada al proceso de selección y reclutamiento a través de su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del GADMP de la entidad técnica de Abanto en Ecuador, para ello, se propuso como objeto del estudio, establecer la asociación que se establece entre las ambas variables; así mismo se tuvo en cuenta el método cuantitativo y el diseño correlacional – no experimental, a efecto de ello se tomó como muestra, la participación de 92 funcionarios de dicha institución, además, se tomaron los siguientes resultados: existe correlación entre la variable proceso de selección y la variable desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento en estudio, por ello, se debe abordar mecanismos de mejora en tales procesos, con ello se pudo concluir que, el proceso selectivo, a través del reclutamiento, está siendo manipulado por funcionarios que buscan un beneficio económico, afectando directamente a los intereses y metas de la organización con un bajo desempeño.

También se considera importante el estudio de Herrera (2018), definiendo en su tesis de maestría, la influencia que tiene el reclutamiento y el proceso selectivo de personal en la agencia de recursos humanos de la compañía Edil OIM (Oriente Internacional Maturín en el estado de Mangas, para el cual, el fundamento esencial, fue determinar la relación que procede de ambas variables, teniendo como método de estudio, el enfoque cuantitativo y el diseño correlacional – no experimental, para el cual se consideró una muestra integrada por 13 colaboradores de la organización mencionada, además, se logró establecer el siguiente resultado: existe una correlación directa y significativa entre la variable reclutamiento de personal y la variable proceso selectivo, de ello, se pudo concluir que es necesario respetar y velar por el fiel cumplimiento de esta etapa del proceso de selección que presenta el personal, ya que de ello depende para efectuar el desempeño laboral de los colaboradores de dicho establecimiento y así alcanzar el éxito.

Del mismo modo, se presenta Cancino (2017), quien sostuvo un estudio encaminado a diagnosticar el nivel de asociación que se refleja entre el proceso de selección de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa superior Landívar de Guatemala, para el cual, el objeto principal fue el de encontrar la relación entre las variables en mención, ante ello, se estimó un enfoque cuantitativo de diseño correlacional – cuasi experimental, además, se estimó una muestra conformada por 36 personas del área administrativa de dicha institución; encontrando los siguientes resultados: el 71,15% corresponden a un efectivo proceso de selección de personal, posesionándose en un rango de valoración aceptable, en tal sentido, se llegó a concluir que la selección de personal, guarda relación directa con el desempeño de los colaboradores, ya que, de una buena selección, depende el desempeño de ellos y así mejorar el sistema laboral.

Seguido de ello, se considera a Alvarado (2017) con un estudio enmarcado al reclutamiento y selección de personal para determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad calzado Gamos en el Distrito de Abanto, en ello, se estableció como objeto de estudio, el de determinar el grado de correlación que presentan las variables mencionadas, del mismo modo, la metodología se compuso por el enfoque cuantitativo, sosteniendo un diseño correlacional – no experimental, para ello, se tomó en cuenta la conformación de 56 colaboradores correspondientes a la muestra de estudio, además, en los resultados, se encontró que la correlación entre las variables analizadas, es de 0.426, el cual se ubica en un rango aceptable; es por ello que en la conclusión se determina que la empresa de calzados Gamos, no cuenta con un adecuado proceso de selección del recurso humano, sino que lo hacen por convicción, basado en la experiencia de cada postulantes, lo mismo que ha dificultado el desempeño laboral de sus trabajadores.

Por otro lado, dentro del marco nacional, se consideró a Portuondo (2018) elaboro un estudio denominado selección de personal y su influencia en el desempeño de los empleados del municipio Veintiséis de Octubre correspondientes al marco laboral, dicho estudio se desarrolló en la ciudad de Piura, proponiendo como objeto general, determinar la relación que guardan las variables mencionadas líneas arriba, del mismo modo, se estableció el método mixto (cuantitativo – cualitativo) con un diseño no experimental y de tipo descriptivo – correlacional, en

ello. Se tomo una muestra constituida por 98 trabajadores de dicho establecimiento, además se obtuvo el siguiente resultado: existe una correlación de $r=0.429$ entre la variable selección de personal y la variable desempeño laboral, de igual manera se obtuvo que la significancia presentó un rango valorativo de <0.05 ; por último, se llegó a la conclusión que la etapa de reclutamiento, debe fundamentarse a través de un proceso selectivo de distintos participantes, donde el que demuestre mejores capacidades, pueda ser seleccionado de forma correcta y no por convicción de algunos trabajadores, ya que ello podría repercutir en el desempeño del mismo sujeto y de la empresa.

En el mismo contexto, se añadió la investigación desarrollada por Oscco (2018) donde se priorizó la incidencia entre la gestión del talento humano a través de un proceso de selección de personal con el desempeño laboral de los trabajadores del municipio de Pacucha, donde se formuló el siguiente objetivo principal: determinar el vínculo que guardan las variables mencionadas, para ello, se consideró el método cuantitativo, así mismo se estableció el tipo descriptivo – correlacional y el diseño no experimental, en tal sentido, se recurrió a una muestra estructurada por 35 colaboradores de la presente institución, a quienes, se le aplicó un cuestionario como instrumento de estudio, de tal manera que se pretendía encontrar los niveles de cada dimensión en la variable “x” y la variable “y”, tomándose como resultados que el 46,6% de los colaboradores opinan que el municipio si cumple con la dimensión planificación, mientras que el 45,7% de los miembros de la muestra, sostienen que a veces se cumple con los programas de selección personal; por último se halló que el 34,3% de los trabajadores de dicha entidad, desempeñan sus funciones y desarrollan sus actividades de manera regular, bajo lo mencionado, la conclusión del estudio abordado deduce que, el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra un valor de 0.552, estableciendo que existe la presenta de relación significativa.

Así mismo, Castillo (2017) quien presentó un estudio sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Chaclacayo, para el cual se planteó como objeto general, la determinación de la relación que guardan las variables del estudio, así mismo se contempló el método cuantitativo, donde el diseño fue el correlacional. no experimental, para ello, se

constituyó una muestra conformada por 36 funcionarios pertenecientes a dicha municipalidad, bajo esta premisa, los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la variable gestión del talento humano con la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativo del presente municipio, en el cual, el 0.77 corresponde al coeficiente de correlación Rho Spearman definiendo una asociación entre las variables; por último, se pudo concluir que la necesidad de toda organización, es la de contar con personal altamente capacitado y preparado para afrontar las dificultades que se presenten en el ámbito laboral, para ello, se debe respetar y reformular el proceso selectivo de su persona.

A su vez, se tomó en cuenta el estudio de Inca (2017), donde se estableció una investigación orientada a la gestión del talento humano a través de un proceso de reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Andahuaylas, para ello, se definió el siguiente objeto general: determinar la relación que presenta una variable sobre la otra, en tal sentido, se aplicó el método cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental, tomando una muestra de 104 colaboradores pertenecientes a dicho establecimiento, ante ello se arribó como resultado que el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra un valor de 0.819 indicando que la relación entre ambas variables, existe y es significativa, además, se obtuvo que el valor de significancia, correspondió a 0.000 que está por debajo del rango asignado <0.05 , por ende se llegó a concluir que la relación entre las variable de los colaboradores del municipio de Andahuaylas, existe; es directa y significativa.

Siguiendo los lineamientos de la presente investigación, es procedente considerar los aportes científicos de autores que datan sobre el tema que se está desarrollando, para ello, se tomará en cuenta solo aquellos que hable de las variables correspondientes al presente estudio. Ante lo mencionado, la primera variable corresponde a la selección de personal, definida por Camonera et al. (2015), mencionando que este elemento, se enfoca en la búsqueda de colaborador idóneo para desempeñar actividades relacionadas a la empresa por medio de un puesto de trabajo, en ello, la institución debe aplicar normas, técnicas y políticas de la institución, con el propósito de escoger positivamente al nuevo integrante de la compañía, tal como lo resalta Bohlander (2015), afirma que “la selección de

personal, se refiere a la elección del sujeto adecuado para el cargo que se está postulando, siendo este sujeto, seleccionado de un grupo de personas que buscan la misma oportunidad y así demostrar sus habilidades y capacidades en beneficio de la organización” (p.9).

El desempeño laboral del puesto se refiere al cumplimiento de funciones que tiene cada empleado al momento de desarrollar las actividades asignadas con el que actúa, es por eso que gran parte de las organizaciones examinan el desempeño para realizar la evaluación del grado de eficacia y eficiencia con el que cumplen con sus deberes (Hancock et al., 2021).

Por su parte, Chiavenato (2009) expone que la selección de personal, busca reconocer la capacidad de las personas, mediante un proceso de selección, donde se escogerá al candidato más preparado de un grupo de individuos que presentan el mismo objetivo, asignándole un puesto de trabajo en la organización o en la que haya participado, así mismo, el autor hace mención a los elementos que comprende esta variable, siendo uno de ellos, la entrevista del personal, también tomó en cuenta las pruebas de conocimiento de capacidades; seguido de ello, se consideró las pruebas psicológicas, por último, el autor tuvo en cuenta la capacitación del personal y/o profesional.

Teniendo en cuenta las definiciones de los autores antes mencionados, Chiavenato (2009) manifiesta que la selección de personal, se estructura de cuatro dimensiones que ayudan a medir la variable presentada, así mismo, la primera de ellas, esta denominada como: la entrevista de selección, donde los participantes, se someten a una serie de preguntas formuladas específicamente para dicha etapa, durante el proceso de selección, es conocida también, como la manera de conocer la visión del postulante, del mismo modo, este mecanismo es importante porque es allí, donde se dan a conocer las expectativas que tiene el postulante frente a las actividades que le tocará desarrollar y si las hará con eficiencia y compromiso o solo busca un sustento económico (Chiavenato, 2009, citado por Mondy y Noé, 2015).

Otra definición que se tiene sobre la entrevista de selección, se basa en el análisis cualitativo que se realiza en el personal que ingresa a laboral a la empresa,

basado en el conocimiento y experiencia que presenta (Funk Bute, 2018). Dicha evaluación es realizada por el representante de la empresa que requiere un personal que puede ser el jefe de área o directamente el área de recursos humanos (Rivera, 2019).

Respecto a la segunda dimensión, vienen a ser la pruebas de conocimientos o capacidades, en la cual, los individuos, ponen en práctica la experiencia y los conocimientos adquiridos a lo largo de su trayectoria laboral, los concursantes, están sometidos a resolver situaciones o pruebas de test de conocimiento, para definir su nivel de capacidad, además, este aspecto consiste en evaluar la capacidad de los participantes y el nivel de conocimiento ante el puesto o cargo al cual está dispuesto a ocupar (Chiavenato, 2009, citado por Bonache, 2002).

Rodríguez y Calcerrada (2020), expresan que la evaluación de conocimiento que se realiza en el personal se basa en dos procesos, la primera se refiere al análisis cuantitativo por medio de evaluaciones y la segunda se basa en el análisis de su experiencia por medio de su curriculum. Borja et al. (2020), comentan que las capacidades de un profesional se miden por medio un análisis de su curriculum para determinar si cuenta con la experiencia requerida para desempeñarse en el cargo que se está postulando.

Posterior a ello, se tiene la tercera dimensión, estimada como pruebas psicológicas, donde las personas que buscan oportunidades en las organizaciones deben pasar por un examen médico y psicológico, para demostrar que tiene los objetivos claros y desea ocupar el puesto de trabajo, además, este elemento, busca determinar el grado de complejidad que tienen los miembros del proceso de selección o de aquellos que hayan pasado al siguiente nivel (Chiavenato, 2009, citado por Mínguez, 2016).

Las pruebas psicológicas se basan en el análisis emocional o del interior que se realiza en el personal que ingresa a la empresa, se analiza la parte de reacciones que puede tener con la carga laboral que va a realizar y el manejo de sus emociones en situaciones de estrés (Alegre y Sánchez, 2021). El análisis emocional de un trabajador es importante en el proceso de selección porque determina el impacto que puede generar en el resto de trabajadores, para ello es importante que se analice el nivel de manejo de conflicto que puede presentar (Rodríguez et al., 2017).

Por último, está la cuarta dimensión, siendo la capacitación profesional, en este contexto, se evalúa el compromiso que tiene el trabajador, después de formar parte de la empresa, donde, deberá demostrar un desenvolvimiento eficiente para mantener su puesto de trabajo a través de capacitaciones constantes; ya que es fundamental para el colaborador y la empresa, contar con programas de orientación y capacitación permanente con fines de afrontar los desafíos de la institución (Chiavenato, 2009, citado por Ortiz, 2017).

Por otro lado, se menciona que se basa en el análisis periódico de las actualizaciones que realiza antes de ingresar a la empresa y durante su permanencia (Miranda et al., 2015). En esta etapa de la selección es importante que la empresa realice una evaluación constante de los progresos de los trabajadores, brindándoles incentivos que fomente el desarrollo profesional en el resto de los trabajadores (Mercedes, 2018).

Por otro lado, Ivancevich (2015) menciona el fundamento teórico del desempeño laboral basado en las teorías administrativa, considerado como la actividad con la que se determina el desenvolvimiento de un empleado, bajo otros contextos se le denota la examinación del cumplimiento de funciones que debe realizar el trabajador, bajo la modalidad de calificación del personal, luego se realiza un proceso de evaluación de mérito, para obtener la valoración del desempeño, de acuerdo a los resultados de la evaluación que presente, considerando que en diversas empresas existen dos sistemas de evaluación, como el formal, donde la supervisión institucional, maneja un cronograma establecido, con fechas planteadas para el desarrollo de dicha actividad y el informal, donde la evaluación de los trabajadores, no cuenta con una secuencia y esta actividad se realiza eventualmente; en tal sentido, el colaborador podrá en evidencia el desconocimiento acerca de los objetivos trazados.

Por su parte, Chiavenato (2009), lo conceptualiza como el comportamiento que presenta el colaborador en el proceso de alcance de los objetivos trazados por la organización, este compone la estrategia individual para lograr los objetivos, mientras que en el aporte de los autores, Robbins et al. (2014), el desempeño laboral, se hace referencia a la estrecha vinculación que se presenta con el éxito de las empresas, bajo este lineamiento, diversas formas la manera de evaluar el

desempeño laboral, se encuentra directamente asociada con los indicadores de éxito que presenta la organización, aspecto realmente muy esencial, así mismo, manifiesta que esta situación, conlleva a identificar el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores frente al puesto de trabajo, también se considera la calidad con la que atraviesa el proceso, posterior a ello, toma en cuenta la responsabilidad de los concursantes, seguido a ello, se busca conocer el rendimiento propuesto para ejercer funciones y el último aspecto, es el trabajo en equipo, siendo uno de los mecanismos más comunes en la organizaciones que han alcanzado el éxito (Hanco et al., 2021).

Este último autor, sostiene que el desempeño laboral, está clasificado en cinco elementos, los cuales serían: el conocimiento del cargo, la calidad del trabajo, la responsabilidad, el rendimiento y el trabajo en equipo, para ello, se describe que la primera dimensión, considerada como el conocimiento del cargo, está definida como la capacidad que presenta un individuo al momento de ejecutar una actividad o considerada también, como el nivel de desenvolvimiento que demuestra frente a un puesto de trabajo, bajo esta perspectiva, el colaborador, está enfocado en demostrar un control total de las situaciones presentadas, así mismo, evidencia un manejo de los roles encomendados dentro de la empresa, es decir, que lo más importante para el trabajador, es que sus jefes y compañeros adopten una buena imagen de él (Robbins et al., 2014 citado por Rodríguez, 2018).

Referente al conocimiento del cargo, se refiere a las experiencias que el trabajador presenta en las funciones que realiza dentro de la empresa, basado en los trabajos realizados en otras empresas o por lo años que lleva laborando (Rivero, 2019). Otra forma de evaluar la experiencia es el conocimiento que presenta en los procesos que tiene la empresa y la aplicación en sus actividades, además enfocado a la mejora continua (López et al., 2017).

Seguido de ello, se tuvo en cuenta que la segunda dimensión corresponde a la calidad del trabajo, en este contexto, se determinan las condiciones en las que se presenta el trabajo, frente a los obstáculos de la empresa, del mismo modo, se presenta a la entidad mediante un escenario que sea de agrado para el colaborador, ya que la intención de toda compañía es familiarizar a sus empleados, para esto, cumplan un mejor desempeño laboral y así alcancen las expectativas de

los jefes, supervisores, hasta de la misma entidad, siendo este último, el principal objetivo de la organización (Robbins et al., 2014 citado por Dessler, 2009).

La calidad del trabajo o profesional se basa en el logro de los objetivos de la empresa, enfocado en el diagnóstico que se desarrolla de las funciones de los trabajadores, para ello el área de personal evalúa las competencias mostradas por los trabajadores en determinados periodos (Gómez, 2019). Es importante que los trabajadores sientan que la empresa los evalúa para demostrar esfuerzos por mejorar en su rendimiento y para ello se recomienda contar con estrategias de recompensas para los trabajadores que demuestren un desempeño esperado por la empresa (Zapata et al., 2021).

Luego, se presenta la tercera dimensión, denominada como responsabilidad, la cual forma parte de uno de los valores y virtudes que posee toda persona, en este sentido, la misión de la compañía, es, despertar el interés del trabajador, para que se sienta conforme en su puesto de trabajo y mejore su rendimiento de manera constante, en beneficio de la institución; habiendo logrado lo mencionado, el colaborador adoptará un sentido de pertinencia ante su centro de labor, haciendo que sea más responsable y más eficiente en el desarrollo de roles, tareas y actividades que le compete (Robbins et al., 2014 citado por Sánchez, 2020).

Al mencionar a la responsabilidad se describe que guarda una estrecha vinculación con el involucramiento que presenta el personal con la empresa, cumpliendo con sus funciones y aportando más de lo que la empresa espera (Trujillo et al., 2020). Otro factor que determina la responsabilidad se basa en el trabajo articulado que presentan los trabajadores y no esperar que sus compañeros de trabajo realicen las actividades para poder realizar el suyo (Linares et al., 2014).

La cuarta dimensión, considerada como parte del desempeño laboral, es el rendimiento, el cual viene a ser uno de los factores más influyente en las organizaciones, ya que las conlleva al éxito, pues, de todo lo mencionado, este es el elemento clave para encaminar a la empresa y con ello, superar las vallas que se presenten en el transcurso de los procesos laborales, además, el rendimiento; comprende un conjunto de conocimientos y habilidades que posee el empleado, haciendo uso de su máximo potencial para demostrar lo preparado que esta y sus

ganas de superación para seguir formando parte de la empresa, como también para buscar un ascenso (Robbins et al., 2014 citado por Vargas y Flores, 2019).

El rendimiento dentro del contexto laboral se refiere al cumplimiento de las funciones y las actividades que se programan por la empresa, dentro de este factor es importante que la empresa realice una evaluación de la capacidad profesional y de las actividades a desarrollar por cada personal (Panduro y Casas, 2022). De ello se tiene que el análisis constante del rendimiento de las áreas es importante para analizar el crecimiento empresarial, muchas veces cuando la empresa comienza a crecer no se toma en cuenta el factor humano y se piensa que la misma cantidad de personal es suficiente para cumplir con las metas, afectando a los objetivos empresariales (León et al., 2018).

Por último, se presenta la quinta dimensión, denominada como trabajo en equipo, este factor, es considerado también como uno de los elementos más recurrentes de toda organización, ya que, actualmente algunas empresas que han logrado el éxito, han podido demostrar que hicieron uso de este componente, al respecto, el trabajo en equipo, corresponde a las relaciones personales, a las cuales están sujetos los colaboradores de una empresa, en tal sentido, estos individuos pondrán en práctica sus valores, conocimiento, habilidades y sus ganas de contribuir a la compañía, con el único propósito de trabajar conjuntamente para cumplir las expectativas y objetivos de la empresa (Tejedor, 2019).

Por otro lado, este aspecto, es relevante en los nuevos desafíos que el mundo globalizado presenta, ya que la actual demanda, exige que las empresas se constituyan de personas aptas para trabajar en equipo (Robbins et al., 2014 citado por Sanín y Salanova, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

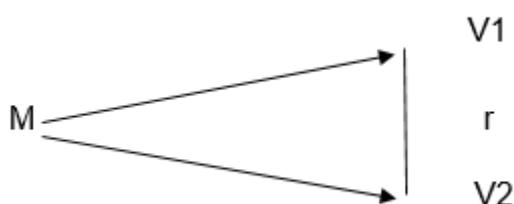
Para el desarrollo del estudio se considera de tipo básica, según fundamentos de Navarro et al. (2017), quienes manifiestan que, en este contexto, se busca fundamentar el estudio través de la argumentación de fuentes teóricas para respaldar la determinación de las variables, por ende, se evaluó la problemática para luego establecer recomendación que contrarresten al problema hallado.

A su vez, se considero el enfoque cuantitativo, sustentado por Páramo (2018) quien manifiesta que, en dichas investigaciones, se busca aplicar instrumentos que ayuden a la recolección de datos a través de procesos estadísticos, los mismos que deberán responder a los objetivos propuestos.

Además, el diseño que se estableció en el presente estudio, fue el no experimental – correlacional, de acuerdo con lo expuesto por Sánchez et al. (2018), donde se interpreta como la no manipulación de las variables, poniendo como prioridad, la observación y el análisis del fenómeno hallado, en cuanto a lo indicado por Salgado (2018), los estudios correlacionales, se basan en definir la relación que guardan las variables del estudio, en este caso, sería como incide la selección de personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Administración Turística EIRL de la ciudad de Huaraz.

Por último, el alcance temporal, fue de corte transversal, explicada por Sánchez y Reyes (2015), considerando que la información recaudada en las investigaciones transaccionales, se fue en un solo momento o en un determinado tiempo, ante ello, se establece el siguiente esquema:

Figura 1. Esquema del diseño del estudio



Dónde:

M: Muestra del estudio.

V₁: Observación a la variable selección de personal

V₂: Observación a la variable desempeño laboral

r: Relación que existe entre las variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

El proceso de operacionalización de las variables corresponde a la descomposición de la misma, a través de dimensiones e indicadores que permitieron medirlas y así, profundizar más en la relación que ambas presentan en el estudio de una determinada realidad (Salazar et al., 2018), la misma que se secciona como:

Variable 1: Selección de personal

Como definición conceptual se tiene que Chiavenato (2009) expone que la selección de personal, busca reconocer la capacidad de las personas, mediante un proceso de selección, donde se seleccionó al candidato más preparado de un grupo de personas que tienen el mismo objetivo, asignándole un puesto de trabajo en la organización o en la que haya participado, así mismo, el autor hace mención a los elementos que comprende esta variable, siendo uno de ellos, la entrevista del personal, , también tomó en cuenta las pruebas de conocimiento de capacidades; seguido de ello, se consideró las pruebas psicológicas, por último, el autor tuvo en cuenta la capacitación del personal y/o profesional.

La definición operacional de la selección de personal, se enfoca en la agrupación de técnicas y actividades que desarrolla la empresa presentando el direccionamiento estratégico y las diversas normas o políticas de la organización, con el propósito de encontrar al colaborador idóneo para desempeñar una actividad concreta o específica, así mismo, se consideran cuatro dimensiones, las cuales son: la entrevista de selección, la pruebas de conocimientos o capacidades, las pruebas psicológicas y la capacitación profesional Ver Anexo 01).

Variable 2: Desempeño laboral

Su definición conceptual indica el cumplimiento de funciones que tiene cada empleado al momento de desarrollar las actividades asignadas con el que actúa, es por eso que la mayoría de las organizaciones examinan el desempeño para evaluar el grado de eficacia, junto a la eficiencia con el que cumplen con sus deberes (Hancock et al., 2021).

En cuanto a la definición operacional del desempeño laboral fue medida a por medio de la aplicación de un cuestionario como instrumento de estudio al considerar la técnica de la encuesta, para ello, se trabajó con cada una de sus dimensiones, las cuales son: el conocimiento del cargo, la calidad del trabajo, la responsabilidad, el rendimiento y el trabajo en equipo; los mismos que formaran parte de la operacionalización de la variable desempeño laboral (Ver Anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo

Para definir la población que se refleja en el estudio, se tomó el concepto de Jiménez (2018), quien sostiene que este aspecto, corresponde a la totalidad de sujetos que será parte del proceso de análisis de datos, a quienes, se le aplicaron los instrumentos con fines de obtener experiencias y opiniones que hayan vivido dentro del mismo contexto, para tal efecto, se estima un total de 45 colaboradores del área administrativa en la empresa Administración Turística. Por ende, la muestra equivale a la misma cantidad de la población, por ser una cantidad reducida y sostiene un muestreo no probabilístico, ya que la elección de la muestra del estudio, se dio al azar o por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la ejecución del estudio se aplicó como técnica de la encuesta, fundamentada por Neil y Cortez (2018), quienes describen esta técnica como el medio para la elaboración de instrumentos, desglosada en dos enfoques, la primera es la cualitativa, donde se formulan opciones de respuestas abiertas y las cuantitativas, donde se formulan opciones de respuestas cerradas; y con ello definir

la finalidad del estudio, ante ello, en dicha investigación, se considera el enfoque cuantitativo.

Respecto al instrumento, la investigación aplicó el cuestionario como recurso para la recolección de datos, según lo expuesto por Montalván et al. (2019), quienes muestran que, en los cuestionarios cerrados, las opciones de respuesta tienen un orden y una escala de tipo Likert, asignando un rango de valores numéricos a cada opción de respuesta, para ello, se diseñó un instrumento para cada variable.

Para la validación de los instrumentos, estos, se sometieron al juicio de consulta a expertos, los mismos que determinarán la confiabilidad, ante ello, Gallardo (2017), deducen que para cumplir con lo mencionado, se consideró el análisis de consistencia interna, así mismo, para el proceso de validación, se busca que la revisión de las dimensiones, indicadores e ítems, sean dado por 3 especialistas en el tema o similar a ello, además, estas personas debieron contar con el grado de maestro o doctor, para respaldar eficientemente la formulación dichos instrumentos.

Para el proceso de confiabilidad que presenta los instrumentos propuestos para cada variable se desarrolló bajo los parámetros del Alfa de Cronbach, al respecto Cohen y Gómez (2019), expresan que el proceso de confiabilidad se encuentra dentro de los instrumentos que presentan opciones de respuesta de tipo Likert y por medio de la evaluación de la prueba piloto se determinó el nivel de confiabilidad, por medio de la ejecución de una prueba piloto a 15 trabajadores externos a la empresa, luego se realizó la tabulación en el programa estadístico SPSS para evaluar el valor de la confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Para el desarrollo del presente estudio, se considera importante, seleccionar el contexto de análisis, siendo la empresa Administración Turística EIRL de la ciudad de Huaraz, producto de evaluación, donde se tuvo que definir una problemática latente, que afecta directamente en las actividades que ejecutan los colaboradores de dicha organización, ante ello, se presentó una solicitud,

esperando obtener una respuesta positiva y con ello acceder a la entidad para la aplicación de los instrumentos formulados en el proceso del estudio, para ello, se efectuó un trabajo de campo, buscando recopilar los datos necesarios para procesarlos en los programas de tabulación y así, conocer los niveles que presenta cada variable, elaborando los resultados por medio de tablas donde se presenten los niveles percibidos, con la finalidad de formular conclusiones y recomendaciones, cumpliendo eficazmente los objetivos propuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Concepción et al. (2019), hacen referencias que los métodos estadísticos son análisis cuantitativos que se realizan de las variables, para ello se debe determinar las valoraciones u opiniones de los sujetos que integran la muestra y por medio de la estadística descriptiva e inferencial determinar los resultados que ayuden a responder a los objetivos.

Dentro del desarrollo del análisis descriptivo se tiene en cuenta el análisis de los niveles alcanzados por cada variable con sus dimensiones, para ello se presentarán los resultados como tablas de frecuencia que determinen la percepción presentada por los trabajadores.

Por otro lado, durante el desarrollo del análisis inferencial se tiene en cuenta el método de Rho de Spearman para desarrollar el diagnóstico del nivel de relación que se presentaron entre los objetivos establecidos en la investigación, para ello se realizó la tabulación en el programa SPSS y realizar los cálculos pertinentes.

3.7. Aspectos éticos

Para determinar el aspecto ético, la investigación se respaldó por medio de los principios y valores académicos de la investigadora, donde se presentó a priori, el consentimiento informado, donde los participantes de la muestra y quienes logran intervenir en el estudio, podrán recibir información acerca del problema encontrado y de los objetivos propuestos para establecer posibles soluciones.

Además, se tuvo en cuenta la confidencialidad al ocultar la identificación y los datos personales de los sujetos que conforman la muestra, ya que es importante para ellos, mantener el anonimato en todo el proceso en el que tendrán que intervenir. Del mismo modo, se respetó el derecho de autor, donde la información empleada en el documento, presentan las citas correspondientes, respetando el derecho de autoría de terceros.

También se tuvo en cuenta lo establecido en la guía de productos observables de la universidad, aplicando el citado según las normas internacionales APA, cumpliendo sus lineamientos. Además, se tuvo en cuenta los valores de honestidad y respeto, ya que, dicha información será sometida al programa Turnitin, donde se demostrará la originalidad del estudio, y así culminar exitosamente esta etapa.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Niveles de la selección de personal con sus dimensiones

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Entrevista de selección	8	17.8%	18	40.0%	19	42.2%	45	100.0%
Pruebas de conocimiento o capacidades	10	22.2%	20	44.4%	15	33.3%	45	100.0%
Pruebas psicológicas	8	17.8%	21	46.7%	16	35.6%	45	100.0%
Capacitación profesional	10	22.2%	22	48.9%	13	28.9%	45	100.0%
Selección de personal	5	11.1%	22	48.9%	18	40.0%	45	100.0%

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

Para desarrollar el diagnóstico presentando de la selección de personal con sus dimensiones se ha encontrado las siguientes valoraciones. Referente a la entrevista de selección se tiene que el 17.8% lo considera de manera deficiente, de ahí se ha mostrado que el 40.0% lo considera como regular, seguido de ello se tiene que el 42.2% dieron su opinión que es eficiente. Cuando se realiza la descripción de las pruebas de conocimiento o capacidades se ha mostrado que el 22.2% lo registra como deficiente, de ahí se tiene que el 44.4% lo encuentra como regular, con ello se ha dado a conocer que el 33.3% lo ubica de manera eficiente. Referente a las pruebas psicológicas se tiene que el 17.8% lo considera como deficiente, siguiendo con el análisis se tiene que el 46.7% lo percibe como regular, con ello se ha dado a conocer que el 35.6% lo diagnostica como eficiente. Luego cuando se refiere a la capacitación profesional se ha registrado que el 22.2% lo percibe de manera deficiente, posterior a ello el 48.9% lo analiza de manera regular, finalmente se ha dado a conocer que el 28.9% lo encuentra de manera eficiente. Al desarrollar el diagnóstico de la selección de personal se dado a conocer que el 11.1% lo percibe de manera deficiente, seguido de ello se ha reflejado que el 48.9% lo encuentra de manera regular, de ahí se ha mostrado que el 40.0% lo encuentra de manera eficiente.

Tabla 2.

Niveles del desempeño laboral con sus dimensiones

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Conocimiento del cargo	9	20.0%	19	42.2%	17	37.8%	45	100.0%
Calidad de trabajo	10	22.2%	20	44.4%	15	33.3%	45	100.0%
Responsabilidad	8	17.8%	15	33.3%	22	48.9%	45	100.0%
Rendimiento	9	20.0%	17	37.8%	19	42.2%	45	100.0%
Trabajo en equipo	6	13.3%	19	42.2%	20	44.4%	45	100.0%
Desempeño laboral	7	15.6%	21	46.7%	17	37.8%	45	100.0%

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

Al realizar el diagnóstico de las opiniones proporcionadas por los colaboradores de la empresa se ha dado a conocer que la dimensión conocimiento del trabajo, presenta que el 20.0% lo perciben de manera deficiente, luego se ha evidenciado que el 42.2% lo considera de manera regular, luego se ha demostrado que el 37.8% lo analiza de manera eficiente. Al mencionar a la calidad de trabajo se ha demostrado que el 22.2% lo encuentra de manera deficiente, luego se ha podido mostrar que el 44.4% lo interpreta de manera regular, de ahí se ha dado a conocer que el 33.3% lo ha evidenciado de manera eficiente. Luego se ha mostrado el análisis registrado para la responsabilidad se ha demostrado que el 17.8% lo evalúa de manera deficiente, de ahí se ha demostrado que el 33.3% lo evalúa de manera regular, además de ello se ha demostrado que el 48.9% lo percibe de manera eficiente. Al detallar los valores alcanzados para la dimensión rendimiento se ha demostrado que el 20.0% lo evalúa de manera deficiente, de ahí se ha evidenciado que el 37.8% lo analiza de manera regular, además de ello se ha demostrado que el 42.2% lo percibe de manera eficiente. Cuando se desarrolla la dimensión de trabajo en equipo se ha demostrado que el 13.3% lo encuentran de manera deficiente, por otro lado, se ha calculado que el 42.2% lo interpretan de manera regular, seguido de ello se ha mostrado que el 44.4% lo perciben de manera eficiente. Al describir lo registrado para el desempeño laboral se ha demostrado que el 15.6% lo evalúa de manera deficiente, luego de lo mencionado se ha demostrado que el 46.7% lo encuentra como regular, finalmente se ha demostrado que el 37.8% lo percibe de manera eficiente.

Análisis inferencial

Para determinar el estadístico más óptimo para diagnosticar la asociación que presentan los objetivos y poder realizar la comprobación de la hipótesis propuesta en el estudio se ha desarrollado la prueba de normalidad a través de la aplicación de la prueba de Shapiro-Wilk desarrollada para muestras que son menores a 50.

Tabla 3.

Normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Selección de personal	,120	45	,018	,945	45	,032
Desempeño laboral	,100	45	,021*	,955	45	,020

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

Según los valores registrados por medio del método de Shapiro-Wilk se puede evidenciar que para ambas variables el nivel de significancia calculada es menor al 0.05, por lo tanto, se afirma que la distribución que se evidencia en la muestra es no paramétrica, quedando demostrado que el método más óptimo para aplicar en el estudio es el Rho de Spearman.

Tabla 4.

Relación entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística

			Selección de personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

De acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el desempeño laboral mostrando un valor de $Rho = 0.883$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el desempeño que muestran los trabajadores. Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo a lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Tabla 5.

Relación entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL

		Selección de personal	Conocimiento del cargo
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	,712**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45
	Conocimiento del cargo	Coeficiente de correlación	,712**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

De acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el conocimiento del cargo mostrando un valor de $Rho = 0.712$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el conocimiento del cargo que presentan los trabajadores. Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo a lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Tabla 6.

Relación entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL

		Selección de personal	Calidad de trabajo	
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,792**	
		N	45	
	Calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

De acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y la calidad de trabajo mostrando un valor de $Rho = 0.792$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con la calidad del trabajo que presentan los trabajadores. Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo a lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Tabla 7.

Relación entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL

		Selección de personal		Responsabilidad
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

De acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y la responsabilidad mostrando un valor de $Rho = 0.801$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con la responsabilidad que presentan los trabajadores. Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo a lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Tabla 8.

Relación entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL.

			Selección de personal	Rendimiento
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

De acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el rendimiento mostrando un valor de $Rho = 0.715$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el rendimiento que presentan los trabajadores. Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo a lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Tabla 9.

Relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL.

		Selección de personal	Trabajo en equipo	
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,673**	
		N	45	
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. (Tabla elaborado por Diaz Norabuena, Mayte Mayela)

De acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el trabajo en equipo mostrando un valor de $Rho = 0.673$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el trabajo en equipo que presentan los trabajadores. Para el desarrollo de la prueba de hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo a lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo general denominado determinar la relación entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022, en referencia a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el desempeño laboral mostrando un valor de $Rho = 0.883$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta asociación con el desempeño que muestran los trabajadores. Por otro lado, al desarrollar la comprobación que presenta la hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Con lo registrado en el estudio y la comparación realizada con el estudio de Portuondo (2018) elaboró un estudio que llegó a la conclusión que la etapa de reclutamiento, debe fundamentarse a través de un proceso selectivo de distintos participantes, donde el que demuestre mejores capacidades, pueda ser seleccionado de forma correcta y no por convicción de algunos trabajadores, ya que ello podría repercutir en el desempeño del mismo sujeto y de la empresa.

En el mismo contexto, se añadió la investigación desarrollada y se tomó en cuenta los lineamientos de la presente investigación, es procedente considerar los aportes científicos de autores que datan sobre el tema que se está desarrollando, para ello, se tomará en cuenta solo aquellos que hablen de las variables correspondientes al presente estudio. Ante lo mencionado, la primera variable corresponde a la selección de personal, definida por Camonera et al. (2015), mencionando que este elemento, se enfoca en la búsqueda de colaborador idóneo para desempeñar actividades relacionadas a la empresa por medio de un puesto de trabajo, en ello, la institución debe aplicar normas, técnicas y políticas de la institución, con el propósito de escoger positivamente al nuevo integrante de la compañía, tal como lo resalta Bohlander (2015), expresa que “la selección de

personal, se considera como la elección que refleja el individuo referente al cargo que se está postulando, siendo este sujeto, seleccionado de un grupo de personas que buscan la misma oportunidad y así demostrar sus habilidades y capacidades en beneficio de la organización” (p.9).

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 1 basado en evaluar el proceso de selección del personal en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022, para desarrollar el diagnóstico presentando de la selección de personal con sus dimensiones se ha encontrado las siguientes valoraciones. Referente a la entrevista de selección se tiene que el 17.8% lo considera de manera deficiente, de ahí se ha mostrado que el 40.0% lo considera como regular, seguido de ello se tiene que el 42.2% dieron su opinión que es eficiente. Cuando se realiza la descripción de las pruebas de conocimiento o capacidades se ha mostrado que el 22.2% lo registra como deficiente, de ahí se tiene que el 4.4% lo encuentra como regular, con ello se ha dado a conocer que el 33.3% lo ubica de manera eficiente. Referente a las pruebas psicológicas se tiene que el 17.8% lo considera como deficiente, siguiendo con el análisis se tiene que el 46.7% lo percibe como regular, con ello se ha dado a conocer que el 35.6% lo diagnostica como eficiente. Luego cuando se refiere a la capacitación profesional se ha registrado que el 22.2% lo percibe de manera deficiente, posterior a ello el 48.9% lo analiza de manera regular, finalmente se ha dado a conocer que el 28.9% lo encuentra de manera eficiente. Al desarrollar el diagnóstico de la selección de personal se dado a conocer que el 11.1% lo percibe de manera deficiente, seguido de ello se ha reflejado que el 48.9% lo encuentra de manera regular, de ahí se ha mostrado que el 40.0% lo encuentra de manera eficiente.

Con lo registrado en el estudio y la comparación realizada con el estudio de Cancino (2017), encontrando los siguientes resultados: el 71,15% corresponden a un efectivo proceso de selección de personal, posesionándose en un rango de valoración aceptable, en tal sentido, se llegó a concluir que la selección de personal, guarda relación directa con el desempeño de los trabajadores, ya que, de una buena selección, depende el desempeño de ellos y así mejorar el sistema laboral.

Por su parte, Chiavenato (2009) expone que la selección de personal, busca reconocer la capacidad de las personas, mediante un proceso de selección, donde se escogerá al candidato más preparado de un grupo de personas que tienen el mismo objetivo, asignándole un puesto de trabajo en la organización o en la que haya participado, así mismo, el autor hace mención a los elementos que comprende esta variable, siendo uno de ellos, la entrevista del personal, también tomó en cuenta las pruebas de conocimiento de capacidades; seguido de ello, se consideró las pruebas psicológicas, por último, el autor tuvo en cuenta la capacitación del personal y/o profesional.

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 2 basado en identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022, para realizar el diagnóstico de las opiniones proporcionadas por los colaboradores de la empresa se ha dado a conocer que la dimensión conocimiento del trabajo, presenta que el 20.0% lo perciben de manera deficiente, luego se ha evidenciado que el 42.2% lo considera de manera regular, luego se ha demostrado que el 37.8% lo analiza de manera eficiente. Al mencionar a la calidad de trabajo se ha demostrado que el 22.2% lo encuentra de manera deficiente, luego se ha podido mostrar que el 44.4% lo interpreta de manera regular, de ahí se ha dado a conocer que el 33.3% lo ha evidenciado de manera eficiente. Luego se ha mostrado el análisis registrado para la responsabilidad se ha demostrado que el 17.8% lo evalúa de manera deficiente, de ahí se ha demostrado que el 33.3% lo evalúa de manera regular, además de ello se ha demostrado que el 48.9% lo percibe de manera eficiente. Al detallar los valores alcanzados para la dimensión rendimiento se ha demostrado que el 20.0% lo evalúa de manera deficiente, de ahí se ha evidenciado que el 37.8% lo analiza de manera regular, además de ello se ha demostrado que el 42.2% lo percibe de manera eficiente. Cuando se desarrolla la dimensión de trabajo en equipo se ha demostrado que el 13.3% lo encuentran de manera deficiente, por otro lado, se ha calculado que el 42.2% lo interpretan de manera regular, seguido de ello se ha mostrado que el 44.4% lo perciben de manera eficiente. Al describir lo registrado para el desempeño laboral se ha demostrado que el 15.6% lo evalúa de manera deficiente, luego de lo mencionado se ha demostrado que el 46.7% lo

encuentra como regular, finalmente se ha demostrado que el 37.8% lo percibe de manera eficiente.

Con lo registrado en el estudio y la comparación realizada en la investigación de Oscco (2018) donde se priorizó la incidencia entre la gestión del talento humano por medio de un proceso de selección de personal, vinculado con el desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Pacucha, obtuvo como resultado que el 46,6% de los colaboradores opinan que el municipio si cumple con la dimensión planificación, mientras que el 45,7% de los miembros de la muestra, sostienen que a veces se cumple con los programas de selección personal; por último se halló que el 34,3% de los trabajadores de dicha entidad, desempeñan sus funciones y desarrollan sus actividades de manera regular, bajo lo mencionado, la conclusión del estudio abordado deduce que, el Rho Spearman muestra una valoración de 0.552, estableciendo que la relación que presentaron los elementos analizados, además es directa y significativa.

Ivancevich (2015) menciona el fundamento teórico del desempeño laboral basado en las teorías administrativa, considerado como la actividad con la que se determina el desenvolvimiento de un colaborador, bajo otros contextos se le denota la examinación del cumplimiento de funciones que debe realizar el trabajador, bajo la modalidad de calificación del personal, luego se realiza un proceso de evaluación de mérito, para obtener la valoración del desempeño, de acuerdo a los resultados de la evaluación que presente, considerando que en diversas empresas existen dos sistemas de evaluación, como el formal, donde la supervisión institucional, maneja un cronograma establecido, con fechas planteadas para el desarrollo de dicha actividad y el informal, donde la evaluación de los trabajadores, no cuenta con una secuencia y esta actividad se realiza eventualmente; en tal sentido, el colaborador podrá en evidencia el desconocimiento acerca de los objetivos trazados.

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 3 basado en establecer la relación entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL; de acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el conocimiento del cargo mostrando un

valor de $Rho = 0.712$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el conocimiento del cargo que presentan los trabajadores. Por otro lado, al desarrollar la comprobación que presenta la hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Con lo encontrado y la comparación realizada con el estudio de Castillo (2017), los resultados arrojaron que existe una correlación significativa entre la variable gestión del talento humano con la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativo del presente municipio, en el cual, el 0.77 corresponde al coeficiente de correlación Rho Spearman definiendo una asociación entre las variables; por último, se pudo concluir que la necesidad de toda organización, es la de contar con personal altamente capacitado y preparado para afrontar las dificultades que se presenten en el ámbito laboral, para ello, se debe respetar y reformular el proceso selectivo de su persona.

Referente al conocimiento del cargo, se refiere a las experiencias que el trabajador presenta en las funciones que desarrolla en la organización, basado en los trabajos realizados en otra organización o por lo años que lleva laborando (Rivero, 2019). Otra forma de evaluar la experiencia es el conocimiento que presenta en los procesos que tiene la empresa y la aplicación en sus actividades, además enfocado a la mejora continua (López et al., 2017).

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 4 basado en valorar la relación entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL; de acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y la calidad de trabajo mostrando un valor de $Rho = 0.792$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con la calidad del trabajo que presentan los trabajadores. Por otro lado, al desarrollar la comprobación que presenta la hipótesis se ha realizado el

diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Los hallazgos y la comparación realizada con el estudio de Inca (2017), se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra un valor de 0.819 indicando que la relación entre ambas variables, existe y es significativa, además, se obtuvo que el valor de significancia, correspondió a 0.000 que está por debajo del rango asignado <0.05 , por ende se llegó a concluir que la asociación presentada entre la variable definidas como la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Andahuaylas, existe; es directa y significativa.

Seguido de ello, se tuvo en cuenta que la segunda dimensión corresponde a la calidad del trabajo, en este contexto, se determinan la condiciones en las que se presenta el trabajo, frente a los obstáculos de la empresa, del mismo modo, se presenta a la entidad mediante un escenario que sea de agrado para el colaborador, ya que la intención de toda compañía es familiarizar a sus empleados, para esto, cumplan un mejor desempeño laboral y así alcancen las expectativas de los jefes, supervisores, hasta de la misma entidad, siendo este último, el principal objetivo de la organización (Robbins et al., 2014 citado por Dessler, 2009).

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 5 basado en identificar la relación entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL; de acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y la responsabilidad mostrando un valor de $Rho = 0.801$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con la responsabilidad que presentan los trabajadores. Por otro lado, al desarrollar la comprobación que presenta la hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo

lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Con lo registrado en el estudio y la comparación realizada con el estudio de Portuondo (2018) elaboro un estudio denominado selección de personal y su influencia en el desempeño de los empleados del municipio Veintiséis de Octubre correspondientes al marco laboral, dicho estudio se desarrolló en la ciudad de Piura, proponiendo como objeto general, determinar la relación que guardan las variables mencionadas líneas arriba, del mismo modo, se estableció el método mixto (cuantitativo – cualitativo) con un diseño no experimental y de tipo descriptivo – correlacional, en ello. Se tomó una muestra constituida por 98 trabajadores de dicho establecimiento, además se obtuvo el siguiente resultado: existe una correlación de $r=0.429$ entre la variable selección de personal y la variable desempeño laboral, de igual manera se obtuvo que la significancia presentó un rango valorativo de <0.05 ; por último, se llegó a la conclusión que la etapa de reclutamiento, debe fundamentarse a través de un proceso selectivo de distintos participantes, donde el que demuestre mejores capacidades, pueda ser seleccionado de forma correcta y no por convicción de algunos trabajadores, ya que ello podría repercutir en el desempeño del mismo sujeto y de la empresa.

Luego, se presenta la tercera dimensión, denominada como responsabilidad, la cual forma parte de uno de los valores y virtudes que posee toda persona, en este sentido, la misión de la compañía, es, despertar el interés del trabajador, para que se sienta conforme en su puesto de trabajo y mejore su rendimiento de manera constante, en beneficio de la institución; habiendo logrado lo mencionado, el colaborador adoptará un sentido de pertinencia ante su centro de labor, haciendo que sea más responsable y más eficiente en el desarrollo de roles, tareas y actividades que le compete (Robbins et al., 2014 citado por Sánchez, 2020).

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 6 basado en evaluar la relación entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL, de acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el rendimiento mostrando un valor de $Rho = 0.715$ analizada

como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el rendimiento que presentan los trabajadores. Por otro lado, al desarrollar la comprobación que presenta la hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Con lo registrado en el estudio y la comparación realizada con el estudio de Alvarado (2017), se tomó en cuenta la conformación de 56 colaboradores correspondientes a la muestra de estudio, además, en los resultados, se encontró que la correlación entre las variables analizadas, es de 0.426, el cual se ubica en un rango aceptable; es por ello que en la conclusión se determina que la empresa de calzados Gamos, no cuenta con un adecuado proceso de selección del recurso humano, sino que lo hacen por convicción, basado en la experiencia de cada postulantes, lo mismo que ha dificultado el desempeño laboral de sus trabajadores.

La cuarta dimensión, considerada como parte del desempeño laboral, es el rendimiento, el cual viene a ser uno de los factores más influyente en las organizaciones, ya que las conlleva al éxito, pues, de todo lo mencionado, este es el elemento clave para encaminar a la empresa y con ello, superar las vallas que se presenten en el transcurso de los procesos laborales, además, el rendimiento; comprende un conjunto de conocimientos y habilidades que posee el empleado, haciendo uso de su máximo potencial para demostrar lo preparado que esta y sus ganas de superación para seguir formando parte de la empresa, como también para buscar un acenso (Robbins et al., 2014 citado por Vargas y Flores, 2019).

De acuerdo a las valoraciones alcanzadas en el estudio se ha obtenido para el objetivo específico 7 basado en describir la relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL, acuerdo a lo mencionado se tiene los valores registrados para la relación presentada entre la selección de personal y el trabajo en equipo mostrando un valor de $Rho = 0.673$ analizada como positiva considerable, mostrando que la selección de personal si presenta relación con el trabajo en equipo que presentan los trabajadores. Por otro

lado, al desarrollar la comprobación que presenta la hipótesis se ha realizado el diagnóstico de la valoración alcanzada de la significancia obtenida en el estudio, en el cual ha registrado un valor de 0.000, considerado como menor al 0.01, de acuerdo lo analizado, se toma la decisión de proceder con la negación de la hipótesis nula y se procede con la aprobación de la hipótesis propuesta en el estudio.

Con lo registrado en el estudio y la comparación realizada con el estudio de Herrera (2018), se logró establecer el siguiente resultado: existe una correlación directa y significativa entre la variable reclutamiento que se desarrolla en el personal y la variable proceso selectivo, de ello, se pudo concluir que es necesario respetar y velar por el fiel cumplimiento de esta etapa del proceso de selección de personal, ya que de ello depende para efectuar el desempeño laboral de los colaboradores de dicho establecimiento y así alcanzar el éxito.

Por último, se presenta la quinta dimensión, denominada como trabajo en equipo, este factor, es considerado también como uno de los elementos más recurrentes de toda organización, ya que, actualmente algunas empresas que han logrado el éxito, han podido demostrar que hicieron uso de este componente, al respecto, el trabajo en equipo, corresponde a las relaciones personales, a las cuales están sujetos los colaboradores de una empresa, en tal sentido, estos individuos pondrán en práctica sus valores, conocimiento, habilidades y sus ganas de contribuir a la compañía, con el único propósito de trabajar conjuntamente para el cumplimiento las expectativas y objetivos de la organización (Tejedor, 2019).

Por su parte, Chiavenato (2009), lo conceptualiza como el comportamiento que presenta el colaborador en el proceso de alcance de los objetivos trazados por la organización, este compone la estrategia individual para lograr los objetivos, mientras que en el aporte de los autores, Robbins et al. (2014), el desempeño laboral, se hace referencia a la estrecha vinculación que se presenta con el éxito de las empresas, bajo este lineamiento, diversas formas la manera de evaluar el desempeño laboral, se encuentra directamente asociada con los indicadores de éxito que presenta la organización, aspecto realmente muy esencial, así mismo, manifiesta que esta situación, conlleva a identificar el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores frente al puesto de trabajo, también se considera la calidad

con la que atraviesa el proceso, posterior a ello, toma en cuenta la responsabilidad de los concursantes, seguido a ello, se busca conocer el rendimiento propuesto para ejercer funciones y el último aspecto, es el trabajo en equipo, siendo uno de los mecanismos más comunes en la organizaciones que han alcanzado el éxito (Hanco et al., 2021).

Este último autor, sostiene que el desempeño laboral, está clasificado en cinco elementos, los cuales serían: el conocimiento del cargo, la calidad del trabajo, la responsabilidad, el rendimiento y el trabajo en equipo, para ello, se describe que la primera dimensión, considerada como el conocimiento del cargo, está definida como la capacidad que presenta un individuo al momento de ejecutar una actividad o considerada también, como el nivel de desenvolvimiento que demuestra frente a un puesto de trabajo, bajo esta perspectiva, el colaborador, está enfocado en demostrar un control total de las situaciones presentadas, así mismo, evidencia un manejo de los roles encomendados dentro de la empresa, es decir, que los más importante para el trabajador, es que sus jefes y compañeros adopten una buena imagen de él (Robbins et al., 2014 citado por Rodríguez, 2018).

VI. CONCLUSIONES

Posterior al desarrollo del estudio y el análisis de los resultados encontrado en el desarrollo del estudio se concluye:

1. Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.673$; sig. = 0.000) entre la selección de personal y desempeño laboral en la empresa Administración Turística EIRL– Huaraz, 2022, mostrando que los procesos de selección que presenta la empresa son favorables para que el desempeño que se muestra sea aceptable. De la misma manera se comprobó la hipótesis.
2. La selección de personal se presentó de manera regular con una tendencia hacia eficiente, expresando que el proceso de selección que se desarrolla en la empresa requiere de mejoras en sus procedimientos para sea percibido de manera adecuado por los postulantes.
3. El desempeño laboral se presentó como regular con una inclinación a eficiente con ello se pudo dar a conocer que los trabajadores no sienten el compromiso con la empresa para alcanzar las metas institucionales y se requiere que se realice evaluaciones constantes.
4. Se comprobó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.712$; sig. = 0.000) entre la selección de personal y el conocimiento del cargo en la empresa Administración Turística EIRL, con lo registrado en el estudio se pone en evidencia que la selección del personal debe involucrar el análisis del conocimiento que presenta en personal en el cargo de la empresa.
5. Se demostró la existencia de relación significativa ($Rho = 0.792$; sig. = 0.000) entre la selección de personal y la calidad de trabajo en la empresa Administración Turística EIRL, evidenciando que la selección del personal refleja la calidad de trabajo que realizan los colaboradores de la empresa.
6. Se halló relación significativa ($Rho = 0.801$; sig. = 0.000) entre la selección de personal y la responsabilidad en la empresa Administración Turística EIRL, dando a conocer que la selección de personal determina el grado de involucramiento que presenta un trabajador y la responsabilidad que presenta.

7. Se comprobó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.715$; $sig. = 0.000$) entre la selección de personal y el rendimiento en la empresa Administración Turística EIRL, mostrando que el rendimiento es uno de los factores que son evaluados en el proceso de selección del personal.
8. Se estableció la existencia de relación significativa ($Rho = 0.673$; $sig. = 0.000$) entre la selección de personal y el trabajo en equipo en la empresa Administración Turística EIRL, reflejando que el trabajo en equipo que presenta el personal tiene que ver con la selección realizada al ingreso de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Una vez culminada el estudio hasta la parte de conclusiones, se dan a conocer los sucesos presentados para su desarrollo mostrando las partes más vulnerables que se requiere reforzar, para ello se propone las siguientes recomendaciones que pueden ayudar a mitigar los sucesos presentados.

1. Al administrador de la empresa desarrollar estrategias que permita fortalecer el proceso de selección y que se asocie al perfil de área solicitante, para garantizar que se presente el desempeño esperado.
2. A los jefes de las áreas realizar el requerimiento de personal realizando el detalle específico del perfil requerido para que pueda evaluar de manera óptima al personal que cumpla con todos los requerimientos de las áreas.
3. Al jefe de personal, difundir las publicaciones de requerimiento de personal en los medios más conocidos para que se pueda llegar a más personas y las postulaciones se realicen con la intensidad para una mejor selección.
4. Al jefe de personal realizar la inducción respectiva a los ingresantes a la empresa para establecer las políticas, además de las funciones que debe desarrollar para garantizar su óptimo desempeño en la empresa.
5. A los trabajadores de la empresa, realizar capacitaciones relacionadas al desarrollo de atenciónal público para que se pueda realizar un trato cordial con los clientes que recurren a la empresa.
6. De igual manera a los trabajadores fortalecer el trabajo en equipo para mejorar el desempeño que presentan en la empresa a través de la solicitud de capacitaciones al área de personal para todo el personal.
7. A futuros investigadores desarrollar estudios que presenten una aproximación al desarrollo de estudios relacionados a la selección de personal y al desempeño que presentan los trabajadores dentro de la empresa para fortalecer sus procesos por medio de las recomendaciones que se realice.

REFERENCIAS

- Alvarado, R. (2017) *Reclutamiento en el proceso de selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la entidad calzado Gamos en el Distrito de Abanto*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Distrito de Abanto]
- Alegre, A. y Sánchez, A. (2021). *Predictive validity of a battery of personnel selection tests in relation to the employability of the candidates evaluated*. *Revista Scielo*. 14 (40). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932021000100006&script=sci_arttext
- Alles, M. (2011). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Granica.
- Ayala, S. (2004). *Proceso de evaluación del recurso humano*. Texto Universitario Primera Edición.
- Borja et al. (2019). *La evaluación de candidatos en un proceso de selección de personal: preferencia por la experiencia sobre el potencial en contextos desfavorables*. *Revista Scielo*. 3(3). https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282019000300019&script=sci_arttext&lng=es
- Castillo J. (2006). *Administración de personal, un enfoque hacia la realidad*, segunda edición. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Baena, G. (2017) *Metodología de la investigación*. ISBN: 978-607-744-748-1. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barja, J., Valverde, N., Fiestas, K. y Aguilar, S. (2021). Changes in the availability of human resources in health of Peru. *Revista Scielo*. 50 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000100014&lng=es&nrm=iso

- Blasco, D. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y la comunicación (Vol. Vol. 20). Barcelona, España: *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Bohlander, G. (2015). *Gestión del talento humano, administración de recursos humanos*. México: Thomson editores.
- Bonache, J. (2002). *Dirección estratégica de personas: evidencias y perspectivas para el siglo XX*. Madrid: Prentice Hall
- Cancino, L. (2017) *Proceso de selección de personal y satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa superior Landívar de Guatemala*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Universidad Landívar, Guatemala]
- Castillo, W. (2017) *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Chaclacayo*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo de Lima]
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018) *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%200a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México. Pg. 143 – 159.
- Chiavenato, Idalberto. (2011). *Administración de Recursos humanos*. 8ª edición. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Comorera, V., Curós, M., Díaz, C., Rodríguez, J., Teba, R. y Tejedo L. (2015) *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC, Barcelona España

- Concepción, D., González, E., García, R. y Miño, J. (2019). Investigación methodology: Origin and construction of a doctoral Tesis. *Revista Scielo*. 6(1). 76-87. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v6n1/2409-8752-ucsa-6-01-76.pdf>
- Contreras y Álvarez, (2008). Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile. *Revista Gaceta Laboral*, 14, 271-297.
- Danae, T. (2013). *Desarrollo de los recursos humanos a nivel internacional*. Diario siglo XXI.
- Dessler, G. (2009) *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Dessler, G. y Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. *Revista Scielo: Enfoque latinoamericano*. (6ta. ed.). México D.F: Pearson.
- Fernández, A., Vázquez, M., Dujarric, G., Diaz, S., y Soto, H. (2015) Perfil por competencias laborales y modelo de lección de personal para el cargo Técnico en Gestión De Recursos Humanos. *Revista Digital Dialnet*.
- Funk Bute, R. (2018). *Selection or Chance? A Qualitative Approach to the Selection Process of Professionals in Solidarity-Based Organizations*. *Revista Scielo*. 95 (3). <http://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v33n95/2007-8358-soc-33-95-189.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Auto formativo Interactivo*. ISBN electrónico N° 978-612-4196. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gómez, L. (2019). The Evaluation of Teacher Performance in Higher Education. *Revista Scielo*. 7(2). http://dev.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000200019

- González, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México D.F.: Alfaomega.
- Herrera, M. (2018) *Influencia del reclutamiento en el proceso de selección de personal en la agencia de recursos humanos de la compañía Edil – Oriente Internacional Maturín en el estado de Mangas*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Estado de Mangas]
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación – rutas cuantitativas – cualitativa – mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Herbas, B. y Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Revista Digital Scielo*. 42(6). 123-160. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf
- Hanco et al. (2021). *Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno*. 12 (3). <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/552/302>
- Ibáñez, M. (2001). *Gestión de Talento Humano en la empresa*. (1ra Ed), Lima, Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L
- Inca, R. (2017) *Gestión del talento humano a través de un proceso de reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores del municipio de Andahuaylas, 2017*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Andahuaylas]
- Ivancevich J. (2015) *Administración de recursos humanos*, Mc. Graw Hill, México.
- Koontz, H. y Weihrich, D. (2004). *Administración, una perspectiva global*. 12° edición, México: McGraw Hill.
- La Torre, M. (2012). *La Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral*. Universidad de Valencia. Servei de Publicacions.

- León et al. (2018). *Impact of the Organizational Climate on the labor performance of Secondary Teachers. Revista Scielo.* 16(16).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003
- Linares et al. (2014). *Organizational culture and performance evaluation of academic staff. Case study in a mexican higher education public institution.* 6(11).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052014000100018
- López et al. (2017). *Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. Revista Scielo.* 54 (2).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162017000100005
- Martínez, O. y Vargas, T. (2019). Procedure for managing the process of recruitment and selection of personnel based on local development. *Revista Scielo.* 7 (2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200225
- Mamani et al. (2021). Perceived job insecurity in employment due to the impact of COVID-19: validation of an instrument on Peruvian workers (LABOR-PE-COVID-19). *Revista Digital Scielo.* 29 (3).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552020000300002
- Mínguez, A. (2016) *Dirección practica de Recursos Humanos.* Madrid: ESIC.
- Miranda, et al. (2015). *Monitoring, evaluation and evidence-based management in development projects: professional competency profile. A contribution for evidence-based decision making. Revista Scielo.* 76(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100009

- Mercedes, S. (2018). *(Recruiting process and selection of human talent in private companies and public administration)*. 6(1).
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/215/2151021004/>
- Mondy, W. y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Interamericana editores S.
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital. Recuperado de <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>
- Morales, L. (2009). *Capital Humano: Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*, Camagüey: Editora Política.
- Murillo et al. (2021). Changes in the density of human resources in health during the COVID-19 epidemic in Peru, april - august 2020. *Revista Scielo*. 82 (1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832021000100005
- Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. ISBN: 978-84-16602-55-1. https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2016) *Consideraciones para los procesos de selección y evaluación del desempeño laboral*. Catiro S.A.C. Colombia
- Ortiz (2017) *Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal a los Empleadores de la Ciudad de Monterrey, N.L. y su Área Metropolitana*. Daena:

International Journal of Good Conscience. 12(3)375-386. ISSN 1870-557X.
[http://www.spentamexico.org/v12-n3/A23.12\(3\)375-386.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A23.12(3)375-386.pdf)

Oscoco, S. (2018) *Gestión del talento humano a través de un proceso de selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores del municipio de Pacucha, 2018*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Universidad de Pacucha]

Panduro, C. y Casas, E. (2022). *Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú*. 17 (1).
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/1101>

Pesantez, J. (2018) *Proceso de selección y reclutamiento a través de su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del GADMP de la Universidad Técnica de Abanto en Ecuador, 2018*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Universidad Landívar, Guatemala]

Portuondo, M. (2018) *Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad Veintiséis de Octubre, 2018*. [Tesis para optar el grado de maestría en gestión pública, Universidad Señor de Sipán-Chiclayo]

Risco, E., Chuchuca, M. y Jaya, I. (2021). *Diagnóstico del reclutamiento y selección del personal de la bananera San Francisco del Cantón Pasaje*. 6 (5).
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/688

Rivera, L. (2019). *Recruitment and selection of business personnel*. *Revista Ciencia Latina* 4(12). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/65/82>

Rivero, Y. (2019). *Performance evaluation: current trends*. *Revista Scielo*. 23 (2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

- Rodríguez, J. y Calcerrada, S. (2020). *The importance of managing recruitment, selection and socialization process in the bus sector: a success case*. *Revista Espacios*. 41 (3).
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p18.pdf>
- Rodríguez, M., Navarrete, R. y Bargsted, M. (2017). *Ethical problems and their consequences recognized by novice psychologists in recruitment and selection processes*. *Revista Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*. 16 (3).
<https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/1082/849>
- Rojas, P. (2010). Reclutamiento y Selección. *Redalyc: La nueva forma de encontrar talento*. (2) 6, ISBN: 48-2-513-14-6. México.
- Robbins, S. (2014) *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Pearson.
- Ross, D. (2013). *Administración del personal y del desempeño*. México D.F: Trillas.
- Sánchez, C. (2020) Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista Scielo. ISSN 2223-3032*.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322021000100007
- Tejedor, V. (2019). *Evaluation of performance increases quality in attention in hotel companies*. *Revista FAECO sapiens*. 2 (2).
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970021/221970021.pdf>
- Trujillo et al. (2020). Job satisfaction and university academic performance. *Revista Scielo*. 7 (2). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2301-01262020000200066&script=sci_arttext
- Torres, D., Velásquez, J. y Hernández, J. (2020) Reclutamiento y la selección de personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. *Scielo*. 12 (1).

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/361>

9

Ventura E. y Delgado S. (2012) *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*, Ediciones paraninfo. España.

Zapata et al. (2021). Characterization of performance evaluation methods for software development teams. *Revista Scielo*. 29 (1).
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052021000100129&script=sci_arttext&tlng=pt

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Selección de personal	Chiavenato (2009) define que la selección se enfoca en la elección precisa de persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplio, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo, lo que está en juego es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.	Se considera como el proceso que se realiza para determinar al mejor candidato para el puesto laboral que requiere la empresa, analizado en las dimensiones de la entrevista de selección, pruebas de conocimiento o capacidades, pruebas psicológicas, capacitación profesional, todo ello será evaluado por medio de la aplicación de un instrumento y una escala ordinal.	Entrevista de selección	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la entrevista con el área de RR.HH. • Valoración de la entrevista con el jefe del área 	Ordinal Deficiente Regular Eficiente
			Pruebas de conocimiento o capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la evaluación de las pruebas de conocimiento. • Valoración de la evaluación de la experiencia presentado en el área. • Valoración de la verificación de su experiencia en su CV 	
			Pruebas psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la aplicación del test psicológico • Valoración de la aplicación del Manejo de estrés • Valoración de la aplicación de las soluciones de conflictos 	

			Capacitación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración del proceso de inducción • Valoración del manual de funciones 	
V2: Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades (Hancock et al., 2021)	En cuanto a la definición operacional del desempeño laboral, será medida a través de la aplicación de un cuestionario como instrumento de estudio al considerar la técnica de la encuesta, para efecto de ello, será posible medir cada una de sus dimensiones, las cuales son: el conocimiento del cargo, la calidad del trabajo, la responsabilidad, el rendimiento y el trabajo en equipo; los mismos que formaran parte de la operacionalización de la variable desempeño laboral	Conocimiento del cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de manejo de conflictos con los usuarios. • Nivel de manejo de conflictos con los compañeros de trabajo. • Nivel de conocimiento de directivas institucionales • Nivel de conocimiento del manejo de los procedimientos 	Ordinal Deficiente Regular Eficiente
			Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de metas • Cantidad de capacitaciones internas y externas desarrolladas • Nivel de conocimiento para anticiparse a los problemas 	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de funciones en el área. • Nivel de aplicación de los procedimientos en el área. 	

				<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento del horario de trabajo.
			Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de eficiencia en su trabajo • Nivel de apoyo a otras áreas • Cantidad de actividades laborales.
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento para manejar de personas • Nivel de habilidad para integrarse con otras personas.

Cuestionario de selección de personal

Considerado trabajador, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la selección de personal** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Entrevista de selección					
1.	Consideró que las preguntas realizadas por el personal de recursos humanos fueron las correctas para su evaluación de conocimiento y experiencias.					
2.	Durante la entrevista con el área de recursos humanos fue importante la experiencia que conto en el área que postulo.					
3.	Consideró que la evaluación realiza por el jefe inmediato tomo en cuenta su entusiasmo para formar parte de la empresa.					
4.	Considera que la actitud que presento el jefe inmediato durante la entrevista de selección fue cordial.					
5.	Cuando realizo su entrevista en la empresa, le brindaron un cronograma del horario para ser entrevistado.					
	DIMENSIÓN 2: Pruebas de conocimiento o capacidades	1	2	3	4	5
6.	Considera que las pruebas de conocimiento se encuentran alineas al perfil que postulo.					
7.	La evaluación realizada de su experiencia cumple con el perfil solicitado por la empresa.					
8.	La experiencia presenta en su CV fueron determinantes para salir seleccionado y formar parte de la empresa.					

9.	La empresa cuenta con procedimientos para la evaluación de capacidades de los trabajadores.					
10.	Los resultados de las pruebas de conocimiento son publicados para dar a conocer a todos los postulantes.					
	DIMENSIÓN 3: Pruebas psicológicas	1	2	3	4	5
11.	La empresa realiza pruebas psicológicas para incorporar nuevo personal.					
12.	Durante la evaluación psicológica presento conocimiento de los test aplicados a su persona					
13.	Le realizan una evaluación de manejo de estrés durante la evaluación psicológica					
14.	La empresa cuenta con un personal calificado para realizar la evaluación de personal.					
15.	La empresa le explico los resultados positivos y negativos que presento durante la evaluación psicológica.					
	DIMENSIÓN 4: Capacitación profesional	1	2	3	4	5
16.	La empresa realiza el proceso de inducción al personal con charlas informativas					
17.	Su jefe inmediato le capacita en las funciones que debe realizar					
18.	La empresa cuenta con un manual de funciones que se le entrega al trabajador al ingresar a laborar					
19.	En la empresa se le brinda el conocimiento necesario para desarrollar sus funciones					
20.	La empresa valora y fomenta a los trabajadores para realizar capacitaciones externas a la empresa.					

Cuestionario de desempeño laboral

Considerado trabajador, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **el desempeño laboral** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento del cargo					
1.	Cuando se producen conflictos con los clientes, cuenta con el conocimiento suficiente para mantener la calma y buscar soluciones.					
2.	Presenta la experiencia suficiente para solucionar conflictos administrativos que se presenten					
3.	Conoce las directivas de la empresa y las aplica en el desarrollo de sus funciones					
4.	Aplica los procedimientos de manera eficiente con los procesos de la empresa.					
	DIMENSIÓN 2: Calidad de trabajo	1	2	3	4	5
5.	En la empresa se cumplen con las metas de manera mensual.					
6.	La empresa evalúa la eficiencia que presentan los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.					
7.	Su jefe inmediato reconoce la eficiencia para desarrollar su trabajo.					
8.	La empresa considera que la puntualidad en el trabajo con un indicador de calidad.					
	DIMENSIÓN 3: Responsabilidad	1	2	3	4	5
9.	Cumple con las tareas que se asigna a diario					
10.	Aplicade manera eficiente los procedimientos proporcionados por la empresa					

11.	Los trabajadores cumplen con el horario dispuesto con la empresa					
12.	Se realiza reconocimiento a los trabajadores que cumplan con sus funciones.					
	DIMENSIÓN 4: Rendimiento	1	2	3	4	5
13.	Como trabajador puede desarrollar a su totalidad la carga laboral asignada					
14.	Considera que requiere apoyo para que realice sus actividades al 100%.					
15.	En la empresa se evidencia el trabajo en equipo entre los trabajadores					
16.	Se percibe el apoyo de los superiores cuando se requiere en las áreas.					
	DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
17.	En la empresa se mantiene una cultura de trabajo en equipo					
18.	Se evidencia apoyo entre los trabajadores cuando se requiere.					
19.	Los canales de comunicación con los adecuados para que la información llegue a todos los trabajadores					
20.	Cuando se delega aun trabajador para apoyar a otra área, se evidencia predisposición para realizarlo.					

Anexo 03: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SELECCIÓN DE PERSONAL ESCALA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Entrevista de selección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Consideró que las preguntas realizadas por el personal de recursos humanos fueron las correctas para su evaluación de conocimiento y experiencias.	X		X		X		
2	Directo	Durante la entrevista con el área de recursos humanos fue importante la experiencia que conto en el área que postulo.	X		X		X		
3	Directo	Consideró que la evaluación realiza por el jefe inmediato tomo en cuenta su entusiasmo para formar parte de la empresa.	X		X		X		
4	Directo	Considera que la actitud que presento el jefe inmediato durante la entrevista de selección fue cordial.	X		X		X		
5	Directo	Cuando realizo su entrevista en la empresa, le brindaron un cronograma del horario para ser entrevistado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Pruebas de conocimiento o capacidades			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Considera que las pruebas de conocimiento se encuentran alineas al perfil que postulo.	X		X		X		
7	Directo	La evaluación realizada de su experiencia cumple con el perfil solicitado por la empresa.	X		X		X		
8	Directo	La experiencia presenta en su CV fueron determinantes para salir seleccionado y formar parte de la empresa.	X		X		X		
9	Directo	La empresa cuenta con procedimientos para la evaluación de capacidades de los trabajadores.	X		X		X		
10	Directo	Los resultados de las pruebas de conocimiento son publicados para dar a conocer a todos los postulantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Pruebas psicológicas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	La empresa realiza pruebas psicológicas para incorporar nuevo personal.	X		X		X		
12	Directo	Durante la evaluación psicológica presento conocimiento de	X		X		X		

		los test aplicados a su persona							
13	Directo	Le realizan una evaluación de manejo de estrés durante la evaluación psicológica	X		X		X		
14	Directo	La empresa cuenta con un personal calificado para realizar la evaluación de personal.	X		X		X		
15	Directo	La empresa le explico los resultados positivos y negativos que presento durante la evaluación psicológica.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacitación profesional			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La empresa realiza el proceso de inducción al personal con charlas informativas	X		X		X		
17	Directo	Su jefe inmediato le capacita en las funciones que debe realizar	X		X		X		
18	Directo	La empresa cuenta con un manual de funciones que se le entrega al trabajador al ingresar a laborar	X		X		X		
19	Directo	En la empresa se le brinda el conocimiento necesario para desarrollar sus funciones	X		X		X		
20	Directo	La empresa valora y fomenta a los trabajadores para realizar capacitaciones externas a la empresa.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sáenz Rodríguez Rolando Remigio

DNI: 31600080

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Lic. En Administración		
02	Magister en Gestión Empresarial		
03	Dr. En administración de la educación.		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente en diversas universidades				
02					
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Dr. Rolando Saenz Rodriguez

22 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento del cargo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Cuando se producen conflictos con los clientes, cuenta con el conocimiento suficiente para mantener la calma y buscar soluciones.	X		X		X		
2	Directo	Presenta la experiencia suficiente para solucionar conflictos administrativos que se presenten	X		X		X		
3	Directo	Conoce las directivas de la empresa y las aplica en el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
4	Directo	Aplica los procedimientos de manera eficiente con los procesos de la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	En la empresa se cumplen con las metas de manera mensual.	X		X		X		
6	Directo	La empresa evalúa la eficiencia que presentan los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
7	Directo	Su jefe inmediato reconoce la eficiencia para desarrollar su trabajo.	X		X		X		
8	Directo	La empresa considera que la puntualidad en el trabajo con un indicador de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Responsabilidad			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Cumple con las tareas que se asigna a diario	X		X		X		
10	Directo	Aplicade manera eficiente los procedimientos proporcionados por la empresa	X		X		X		

11	Directo	Los trabajadores cumplen con el horario dispuesto con la empresa	X		X		X		
12	Inversa	Se realiza reconocimiento a los trabajadores que cumplan con sus funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Rendimiento			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	Como trabajador puede desarrollar a su totalidad la carga laboral asignada	X		X		X		
14	Directo	Considera que requiere apoyo para que realice sus actividades al 100%.	X		X		X		
15	Directo	En la empresa se evidencia el trabajo en equipo entre los trabajadores	X		X		X		
16	Directo	Se percibe el apoyo de los superiores cuando se requiere en las áreas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	En la empresa se mantiene una cultura de trabajo en equipo	X		X		X		
18	Directo	Se evidencia apoyo entre los trabajadores cuando se requiere.	X		X		X		
19	Directo	Los canales de comunicación con los adecuados para que la información llegue a todos los trabajadores	X		X		X		
20	Directo	Cuando se delega aun trabajador para apoyar a otra área, se evidencia predisposición para realizarlo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sáenz Rodríguez Rolando Remigio

DNI: 31600080

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Lic. En Administración		
02	Magister en Gestión Empresarial		
03	Dr. En administración de la educación.		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	En diversas universidades				
02					
03					

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Dr. Rolando Saenz Rodriguez

22 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SELECCIÓN DE PERSONAL
ESCALA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Entrevista de selección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Consideró que las preguntas realizadas por el personal de recursos humanos fueron las correctas para su evaluación de conocimiento y experiencias.	X		X		X		
2	Directo	Durante la entrevista con el área de recursos humanos fue importante la experiencia que conto en el área que postulo.	X		X		X		
3	Directo	Consideró que la evaluación realiza por el jefe inmediato tomo en cuenta su entusiasmo para formar parte de la empresa.	X		X		X		
4	Directo	Considera que la actitud que presento el jefe inmediato durante la entrevista de selección fue cordial.	X		X		X		
5	Directo	Cuando realizo su entrevista en la empresa, le brindaron un cronograma del horario para ser entrevistado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Pruebas de conocimiento o capacidades			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Considera que las pruebas de conocimiento se encuentran alineas al perfil que postulo.	X		X		X		
7	Directo	La evaluación realizada de su experiencia cumple con el perfil solicitado por la empresa.	X		X		X		
8	Directo	La experiencia presenta en su CV fueron determinantes para salir seleccionado y formar parte de la empresa.	X		X		X		
9	Directo	La empresa cuenta con procedimientos para la evaluación de capacidades de los trabajadores.	X		X		X		
10	Directo	Los resultados de las pruebas de conocimiento son publicados para dar a conocer a todos los postulantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Pruebas psicológicas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	La empresa realiza pruebas psicológicas para incorporar nuevo personal.	X		X		X		
12	Directo	Durante la evaluación psicológica presento conocimiento de	X		X		X		



Lic. Adán Lourdes C. Sánchez Méndez
 CLAD Nº 22799

		los test aplicados a su persona						
13	Directo	Le realizan una evaluación de manejo de estrés durante la evaluación psicológica	X		X		X	
14	Directo	La empresa cuenta con un personal calificado para realizar la evaluación de personal.	X		X		X	
15	Directo	La empresa le explico los resultados positivos y negativos que presento durante la evaluación psicológica.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Capacitación profesional			Si	No	Si	No	Si	No
16	Directo	La empresa realiza el proceso de inducción al personal con charlas informativas	X		X		X	
17	Directo	Su jefe inmediato le capacita en las funciones que debe realizar	X		X		X	
18	Directo	La empresa cuenta con un manual de funciones que se le entrega al trabajador al ingresar a laborar	X		X		X	
19	Directo	En la empresa se le brinda el conocimiento necesario para desarrollar sus funciones	X		X		X	
20	Directo	La empresa valora y fomenta a los trabajadores para realizar capacitaciones externas a la empresa.	X		X		X	



Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez-Mendez
CLAD N° 22799

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Lourdes Clelia Sanchez Mendez

DNI: 45894501

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en Administración			
02	Magister en Gestión Pública			
03				

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de Logística y control Patrimonial en la Municipalidad Distrital de Marcará				
02	Especialista en proceso de selección de la Municipalidad Provincial de Huaraz.				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CORLAD
Lic. Adm. Lourdes G. Sanchez Mendez
CLAD N° 22799

13 de julio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento del cargo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Cuando se producen conflictos con los clientes, cuenta con el conocimiento suficiente para mantener la calma y buscar soluciones.	X		X		X		
2	Directo	Presenta la experiencia suficiente para solucionar conflictos administrativos que se presenten	X		X		X		
3	Directo	Conoce las directivas de la empresa y las aplica en el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
4	Directo	Aplica los procedimientos de manera eficiente con los procesos de la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	En la empresa se cumplen con las metas de manera mensual.	X		X		X		
6	Directo	La empresa evalúa la eficiencia que presentan los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
7	Directo	Su jefe inmediato reconoce la eficiencia para desarrollar su trabajo.	X		X		X		
8	Directo	La empresa considera que la puntualidad en el trabajo con un indicador de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Responsabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	



 CORLAD Ancaes



 Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez-Mander

 CLAD Nº 22799

9	Directo	Cumple con las tareas que se asigna a diario	X		X		X		
10	Directo	Aplicade manera eficiente los procedimientos proporcionados por la empresa	X		X		X		
11	Directo	Los trabajadores cumplen con el horario dispuesto con la empresa	X		X		X		
12	Inversa	Se realiza reconocimiento a los trabajadores que cumplan con sus funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Rendimiento			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	Como trabajador puede desarrollar a su totalidad la carga laboral asignada	X		X		X		
14	Directo	Considera que requiere apoyo para que realice sus actividades al 100%.	X		X		X		
15	Directo	En la empresa se evidencia el trabajo en equipo entre los trabajadores	X		X		X		
16	Directo	Se percibe el apoyo de los superiores cuando se requiere en las áreas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	En la empresa se mantiene una cultura de trabajo en equipo	X		X		X		
18	Directo	Se evidencia apoyo entre los trabajadores cuando se requiere.	X		X		X		
19	Directo	Los canales de comunicación con los adecuados para que la información llegue a todos los trabajadores	X		X		X		
20	Directo	Cuando se delega aun trabajador para apoyar a otra área, se evidencia predisposición para realizarlo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Lourdes Clelia Sanchez Mendez

DNI: 45894501

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en Administración		
02	Magister en Gestión Publica		
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Jefe de Logística y control Patrimonial en la Municipalidad Distrital de Marcará				
02	Especialista en proceso de selección de la Municipalidad Provincial de Huaraz.				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CORLAD
Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
CLAD N° 22799

13 de julio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SELECCIÓN DE PERSONAL
ESCALA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Entrevista de selección			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Consideró que las preguntas realizadas por el personal de recursos humanos fueron las correctas para su evaluación de conocimiento y experiencias.	X		X		X		
2	Directo	Durante la entrevista con el área de recursos humanos fue importante la experiencia que conto en el área que postulo.	X		X		X		
3	Directo	Consideró que la evaluación realiza por el jefe inmediato tomo en cuenta su entusiasmo para formar parte de la empresa.	X		X		X		
4	Directo	Considera que la actitud que presento el jefe inmediato durante la entrevista de selección fue cordial.	X		X		X		
5	Directo	Cuando realizo su entrevista en la empresa, le brindaron un cronograma del horario para ser entrevistado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Pruebas de conocimiento o capacidades			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Directo	Considera que las pruebas de conocimiento se encuentran alineas al perfil que postulo.	X		X		X		
7	Directo	La evaluación realizada de su experiencia cumple con el perfil solicitado por la empresa.	X		X		X		
8	Directo	La experiencia presenta en su CV fueron determinantes para salir seleccionado y formar parte de la empresa.	X		X		X		
9	Directo	La empresa cuenta con procedimientos para la evaluación de capacidades de los trabajadores.	X		X		X		
10	Directo	Los resultados de las pruebas de conocimiento son publicados para dar a conocer a todos los postulantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Pruebas psicológicas			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Directo	La empresa realiza pruebas psicológicas para incorporar nuevo personal.	X		X		X		
12	Directo	Durante la evaluación psicológica presento conocimiento de	X		X		X		

		los test aplicados a su persona							
13	Directo	Le realizan una evaluación de manejo de estrés durante la evaluación psicológica	X		X		X		
14	Directo	La empresa cuenta con un personal calificado para realizar la evaluación de personal.	X		X		X		
15	Directo	La empresa le explico los resultados positivos y negativos que presento durante la evaluación psicológica.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Capacitación profesional			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	La empresa realiza el proceso de inducción al personal con charlas informativas	X		X		X		
17	Directo	Su jefe inmediato le capacita en las funciones que debe realizar	X		X		X		
18	Directo	La empresa cuenta con un manual de funciones que se le entrega al trabajador al ingresar a laborar	X		X		X		
19	Directo	En la empresa se le brinda el conocimiento necesario para desarrollar sus funciones	X		X		X		
20	Directo	La empresa valora y fomenta a los trabajadores para realizar capacitaciones externas a la empresa.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Ponte Quiñones Elvis Jerson

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión Pública		
02	Maestro en investigación y docencia Universitaria		
03	Doctor En Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente en diversas universidades			
02				
03				

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



22 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Conocimiento del cargo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Cuando se producen conflictos con los clientes, cuenta con el conocimiento suficiente para mantener la calma y buscar soluciones.	X		X		X		
2	Directo	Presenta la experiencia suficiente para solucionar conflictos administrativos que se presenten	X		X		X		
3	Directo	Conoce las directivas de la empresa y las aplica en el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
4	Directo	Aplica los procedimientos de manera eficiente con los procesos de la empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Calidad de trabajo			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	En la empresa se cumplen con las metas de manera mensual.	X		X		X		
6	Directo	La empresa evalúa la eficiencia que presentan los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.	X		X		X		
7	Directo	Su jefe inmediato reconoce la eficiencia para desarrollar su trabajo.	X		X		X		
8	Directo	La empresa considera que la puntualidad en el trabajo con un indicador de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Responsabilidad			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	Directo	Cumple con las tareas que se asigna a diario	X		X		X		
10	Directo	Aplicade manera eficiente los procedimientos	X		X		X		

		proporcionados por la empresa							
11	Directo	Los trabajadores cumplen con el horario dispuesto con la empresa	X		X		X		
12	Inversa	Se realiza reconocimiento a los trabajadores que cumplan con sus funciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Rendimiento			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	Como trabajador puede desarrollar a su totalidad la carga laboral asignada	X		X		X		
14	Directo	Considera que requiere apoyo para que realice sus actividades al 100%.	X		X		X		
15	Directo	En la empresa se evidencia el trabajo en equipo entre los trabajadores	X		X		X		
16	Directo	Se percibe el apoyo de los superiores cuando se requiere en las áreas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Trabajo en equipo			Si	No	Si	No	Si	No	
17	Directo	En la empresa se mantiene una cultura de trabajo en equipo	X		X		X		
18	Directo	Se evidencia apoyo entre los trabajadores cuando se requiere.	X		X		X		
19	Directo	Los canales de comunicación con los adecuados para que la información llegue a todos los trabajadores	X		X		X		
20	Directo	Cuando se delega aun trabajador para apoyar a otra área, se evidencia predisposición para realizarlo.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Ponte Quiñones Elvis Jerson

DNI: 44199834

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magister en Gestión Publica		
02	Maestro en investigación y docencia Universitaria		
03	Doctor En Educación		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente en diversas universidades				
02					
03					

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



22 de junio del 2022

Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE SELECCIÓN DE PERSONAL MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	4	5	4	2	3	2	3	2	3	62
2	2	3	2	4	5	3	3	2	3	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	4	71
3	3	2	3	4	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	75
4	2	3	2	4	5	4	5	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	5	71
5	3	2	3	5	4	2	2	4	4	4	5	4	2	3	2	3	2	5	4	2	65
6	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	84
7	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	52
8	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	46
9	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	53
10	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	50
11	2	2	1	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4	5	4	2	3	2	62
12	4	5	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	4	5	4	3	68
13	4	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	5	4	4	4	2	3	3	3	5	70
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	71
15	3	3	5	4	2	3	5	4	2	4	4	5	4	5	4	2	3	2	3	5	72
VARIANZA	0.7	1.0	1.1	1.2	0.9	0.9	0.8	0.9	0.6	0.7	0.9	1.2	1.2	1.2	0.8	1.2	1.2	1.3	0.8	1.3	104.6
TOTAL	19.8																				

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{19.8}{104.6} \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[1 - 0.18983 \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[0.810167474 \right]$$

$\alpha = 0.853$

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	5	73
2	5	4	5	4	3	2	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	75
3	4	5	4	5	5	3	2	4	2	4	2	2	5	4	4	4	5	4	3	5	76
4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	78
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	3	5	4	83
6	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	54
7	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	56
8	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	54
9	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	61
10	2	2	3	2	3	2	4	5	4	5	4	3	2	3	2	3	2	4	4	2	61
11	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	4	53
12	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	54
13	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	60
14	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2	56
15	3	2	1	2	4	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	44
VARIANZA	0.9	1.1	1.1	1.0	1.0	1.1	1.0	1.4	1.1	0.8	1.0	0.9	1.0	0.6	1.2	0.9	0.5	1.0	1.0	1.1	123.6
TOTAL	19.8																				

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de ítems
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ÍTEM
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{19.8}{123.6} \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[1 - 0.16 \right]$$

$$\alpha = 1.053 \left[0.840034525 \right]$$

$\alpha = 0.884$

Anexo 05: Base de datos

Selección de personal

N	Entrevista de selección					Pruebas de conocimiento o capacidades					Pruebas psicológicas					Capacitación profesional				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
2	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3
5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3
6	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
8	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	4	4	5	3	2
9	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
10	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
11	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	4	5	4	3	3	2
13	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
14	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1
15	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
16	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4
17	4	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	1
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4
19	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
20	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	1	1	4	4	3	2	4	4	3
21	3	3	5	4	3	3	2	3	5	4	4	4	2	1	1	1	2	3	2	3

22	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
23	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5
24	5	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5
25	5	5	4	5	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
26	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5
28	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
29	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
30	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
31	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
32	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
33	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	4
34	4	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	5	4	2	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4
36	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
38	4	4	5	5	5	2	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2
39	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
40	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	2
41	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
42	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
43	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
44	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
45	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1

Desempeño laboral

N	Conocimiento del cargo				Calidad de trabajo				Responsabilidad				Rendimiento				Trabajo en equipo			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3
2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	5
4	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	3	3	4
5	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3
6	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	3
7	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
8	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	3	4
9	2	3	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2
10	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3
11	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
12	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
13	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5
14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
15	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5
16	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
17	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3
18	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4
19	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
20	3	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3
21	4	3	2	2	2	1	1	3	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	5
22	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
23	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4
24	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3

25	5	4	5	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
26	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
27	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	3
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
30	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5
31	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	5	2	2	1
32	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	1	3	4	3	3	3	4
33	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3
34	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3
35	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
36	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3
37	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
38	4	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	5	5	5	4	3
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4
40	3	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
41	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4
42	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2
43	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
44	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
45	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2