



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Selección de personal como factor relevante para la
gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar
Tacna 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Pérez Maldonado, Christian Paolo (ORCID: 0000-0002-1910-5166)

ASESOR:

Dr. Chávez Vera, Kerwin José (ORCID: 0000-0003-2842-2099)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA –PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación mis padres, a mis hermanos y mis amigos de gran afecto Elizabeth y Sisi, ellos representan la base fundamental en todas mis metas y en todo lo que vengo desarrollando personal y profesionalmente, el apoyo incondicional lo tengo siempre presente, es por ello que este trabajo de investigación ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimientos

Agradezco a nuestro padre celestial por haberme otorgado una familia solida con virtudes y buenas enseñanzas, brindándome un ejemplo de lucha y supervivencia personal a pesar de las adversidades, sumado a ello la solidaridad y el civismo que me inculcaron, así también agradezco a mis amigos afectuosos Elizabeth y Sisi, esto también va por ustedes, asimismo un gran agradecimiento a mi asesor el Dr. Kerwin Chávez por implantar en mí su sapiencia y las ganas de educar bajo los conocimientos científicos que encierran esta amplia carrera, y por último y no menos importante agradezco a la compañía de los seres más fieles del mundo, un abrazo para la eternidad a mi mascota milú.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 17 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 17 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |
| 3.5. Procedimientos..... | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 24 |
| IV. RESULTADOS | 25 |
| V. DISCUSIÓN | 39 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 42 |
| VII. RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS..... | 52 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Escala de medición..... | 19 |
| Tabla 2. Confiabilidad selección de..... | 20 |
| Tabla 3. Confiabilidad gestión de calidad..... | 20 |
| Tabla 4. Confiabilidad Alfa de Cronbach..... | 21 |
| Tabla 5. Dimensión reclutamiento..... | 24 |
| Tabla 6. Dimensión conocimiento..... | 25 |
| Tabla 7. Dimensión desempeño..... | 26 |
| Tabla 8. Dimensión confiabilidad..... | 27 |
| Tabla 9. Dimensión conformidad..... | 28 |
| Tabla 10. Dimensión durabilidad..... | 29 |
| Tabla 11. Dimensión calidad percibida..... | 30 |
| Tabla 12. Prueba de normalidad..... | 31 |
| Tabla 13. Prueba de hipótesis general de selección de personal y gestión de calidad..... | 32 |
| Tabla 14. Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y el desempeño..... | 33 |
| Tabla 15. Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y confiabilidad..... | 34 |
| Tabla 16. Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y conformidad..... | 35 |
| Tabla 17. Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y durabilidad..... | 36 |
| Tabla 18. Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y calidad percibida..... | 37 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Dimensión reclutamiento..... | 24 |
| Figura 2. Dimensión reclutamiento..... | 25 |
| Figura 3. Dimensión reclutamiento..... | 26 |
| Figura 4. Dimensión reclutamiento..... | 27 |
| Figura 5. Dimensión reclutamiento..... | 28 |
| Figura 6. Dimensión reclutamiento..... | 29 |
| Figura 7. Dimensión reclutamiento..... | 30 |

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la selección de personal y la gestión de calidad dentro de la empresa Sessions Restobar. Se realizó el trabajo de investigación con la metodología tipo aplicada y de diseño no experimental y transversal, lo que nos lleva a un nivel correlacional, el resultado total que dio el estudio de investigación, una correlación binaria de valor de 0,966 entre las dos variables, corroborando que existe un alto grado de relación, lo que manifiesta que la empresa Sessions Restobar si contempla muchas facetas sobre la selección de personal al momento de realizar la captación del talento humano. Posteriormente, se utilizó el coeficiente de Pearson, cuyo análisis arrojó Sig. 0.00 Bilateral, confirmando lo que nos da los datos, por lo consiguiente, podemos aseverar que la selección de personal tiene una relación excelente entre la gestión de calidad en un promedio porcentual moderado. El estudio determinó que se halló una correlación positiva moderada entre la selección de personal y la gestión de calidad en la organización, esta correlación positiva nos manifiesta que realizando una congruente y estratégica selección de personal se tendrá una coherente gestión de calidad para el cargo que se desee ocupar en la empresa.

Palabras Clave: Selección de personal, gestión de calidad, organización.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between the selection of personnel and quality management within the Sessions Restobar company, the methodology worked was of an applied type and of a non-experimental and transversal design, which leads us to a level Correlational, the total result that the research study gave, a binary correlation of value of 0.966 between the two variables, corroborating that there is a high degree of relationship, which shows that the company Sessions Restobar does contemplate many facets on the selection of personnel at the time of recruiting human talent. Subsequently, the Rho Spearman coefficient was used, whose analysis yielded Sig. 0.00 Bilateral, confirming what the data gives us, therefore, and we can assert that the selection of personnel has an excellent relationship between quality management in an average moderate percentage. The study determined that a moderate positive correlation was found between the selection of personnel and quality management in the organization, this positive correlation shows us that by making a consistent and strategic selection of personnel, there will be a consistent quality management for the position that is want to occupy in the company.

Keywords: Personnel selection, quality management, organization.

I INTRODUCCIÓN

La selección de personal y gestión de calidad vienen siendo el gran trabajo arduo a cumplir de toda empresa que en la actualidad el mundo exige, a raíz de la pandemia las empresas dedicadas al rubro gastronómico en todo el mundo sufrieron una gran pérdida en el área de recursos humanos y más aún en lo que se refiere a la práctica en gestión de calidad para un mejor desempeño en cada una de las áreas administrativas, para dar un enfoque de la problemática en estas variables se dará a conocer las mismas para profundizar a gran escala la investigación, con fines de tener el mejor de los resultados en la parte final de este trabajo de investigación (Chiao Lee et al., 2022).

Martin et al., (2021) considera la gestión como una estrategia orientada a la nueva generación empresarial en Inglaterra, cumple de muchas percepciones estratégicas del que, a su vez, se consideran primordiales, los cuales conducirán a opiniones positivas sobre la gestión de la calidad en general. Sin embargo, los hallazgos de este estudio son algo contradictorios y brindan una imagen más matizada que muestra que, en general, las opiniones orientadas al cumplimiento pueden no generar percepciones negativas y que es útil operacionalizar el cumplimiento en la documentación y la estandarización en el área administrativa del talento humano de toda organización.

En el marco internacional Armijos et al., (2019) califican y caracterizan la gestión de administración de los recursos humanos como el objetivo principal para sostener esta importante área, esto mantiene activo al grupo tangente con aras a una exitosa satisfacción laboral en todo lo que conforme esta empresa, y que la conclusión exacta es que la gestión de nuevos talentos humanos va de la mano íntegramente con las áreas o gerencias de recursos humanos, esto conlleva a realizar todas las estrategias posibles y estudiadas para un buen reclutamiento, capacitación y motivación estructural de las empresas en Ecuador.

En el contexto nacional Córdova, (2019) establece que en las empresas de restaurantes no llegan a las exigencias de los comensales nacionales e internacionales, reconociendo al factor que lleva a una mala praxis en la gestión administrativa, volviéndose un trabajo rutinario, por esa costumbre tradicional de los promotores o dueños de dichos negocios, no gestionan los recursos

necesarios para impulsar la gestión de calidad de sus empresas gastronómicas al mismo tiempo la autora hace mención que actúan de la misma forma en su selección de personal con la falta de capacitadores estratégicos para un mejor funcionamiento, esta acción empírica la contagian también a la gestión de marketing, el cúmulo de estos factores lleva a realizar la exploración e investigación necesaria para su solución efectiva.

Hurtado, (2018) Señala que en el Perú un gran número de empresas enfrenta problemas en la gestión de calidad como resultado de un proceso de selección de personal deficiente, lo que conlleva a dificultar el logro de las metas y objetivos que se han propuesto tales organizaciones, se requiere por lo tanto desarrollar procesos que garanticen la selección adecuada del personal que formará parte de las misma. Para evitar pérdidas no solo económicas, sino además de otros recursos, la selección de personas idóneas resulta trascendental para que las empresas puedan superar las situaciones que enfrentan en la actualidad.

A nivel local bajo este contexto la empresa Sessions Restobar no es indistinto a la realidad de carencia a la selección de personal y gestión de calidad que se brinda en el sector gastronómico, arribando a calificarse con un alto porcentaje de colaboradores en la unidad de recursos humanos que no son capacitados, no tienen el perfil técnico, ni profesional adecuado y no tienen la preocupación personal para autoevaluarse o realizar una catarsis administrativa, razón por la cual es necesario que la empresa acepte la importancia de usar técnicas o estrategias manejables en un corto plazo y que den el resultado con agilidad y rapidez, para transmitir hacia los nuevos postulantes de cada área y tener una capacitación previa y un feedback con la administración general, recursos humanos y gerencia general, se obtendrán las buenas prácticas con la selección de personal y gestión de calidad.

Por lo consiguiente se presenta el problema general del presente trabajo de investigación; ¿Qué relación existe entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa “Sessions Restobar” Tacna 2022? Proponiendo como problemas específicos ¿Qué relación existe entre la selección de personal y el desempeño en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022? ¿Qué relación existe entre la selección de personal y la confiabilidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022? ¿Qué relación existe entre la selección de personal y la

conformidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022? ¿Qué relación existe entre la selección de personal y la durabilidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022? ¿Qué relación existe entre la selección de personal y la calidad percibida en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022?

La investigación a realizar goza de justificación teórica, en base a la carencia o el problema ascendente empresarial en nuestra actualidad en lo que conforma a la selección de personal y la relación que tiene con la gestión de calidad, basado en un margen rutinario y de investigación preliminares en el ámbito, internacional, nacional y local, con metas satisfactorias en conocimientos teóricos la cual ayuden a futuros trabajos de investigación de pregrados, la justificación práctica de la tesis, comienza de la necesidad de establecer la relación que existe entre selección de personal y gestión de calidad en una empresa de rubro gastronómico, esto llevará a conocer resultados favorables que permitan crear nuevas estrategias o planes de contingencia en base a una relación de recomendaciones que atribuyan mejoras en la empresa. La metodología se justifica por un sustento científico, con el mismo se dará y formulará herramientas confiables que contribuirán altamente a las variables del sector gastronómico.

Por lo consiguiente el objetivo general del trabajo de investigación es. Determinar la relación entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022, proponiendo como objetivos específicos: analizar la relación entre selección de personal y el desempeño en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022 ; identificar la relación entre el selección de personal y la confiabilidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022; describir la relación entre la selección de personal y la conformidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022; establecer la relación entre la selección de personal y la durabilidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022; analizar la relación entre la selección de personal y la calidad percibida en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022, y, se considera como hipótesis general, existe una relación reveladora entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar de la ciudad de Tacna 2022.

considerando como hipótesis específicas, existe una relación reveladora entre la selección de personal y el desempeño en la empresa Sessions Restobar, Tacna

2022; existe una relación significativa entre la selección de personal y la confiabilidad en la empresa Sessions Restobar de la ciudad de Tacna 2022; existe una relación significativa entre la selección de personal y la conformidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022; existe una relación significativa entre la selección de personal y la durabilidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022; existe una relación significativa entre la selección de personal y la calidad percibida en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La importancia de las variables en realizar una buena selección de personal con las estrategias en gestión calidad es lo que hará que toda empresa tenga una mejora en su desarrollo administrativo y en la positiva reacción de consumo de sus productos o servicios de parte de sus clientes, bajo estos antecedentes teóricos internacionales que se presentan a continuación.

Kinyami, (2021) en su trabajo de investigación Efectos de prácticas seleccionadas de recursos humanos en el desempeño de los empleados en universidades públicas en Kenia, se buscó como objetivo general establecer la relación entre las prácticas de la unidad de recursos humanos la cual es un área activa crucial para las empresas públicas, la metodología fue de nivel descriptivo, no experimental, participaron 201 responsables de las oficinas administrativas de las universidades públicas, el resultado precisó que la contratación ($p < 0,05$), la capacitación ($p < 0,05$) y la evaluación del desempeño ($p < 0,05$), comprendieron un efecto estadísticamente elocuente en el desempeño de los trabajadores, se concluye que es muy necesario seguir por la senda de la investigación, utilizando las instituciones educativas publicas superiores de la región monte Kenia, así también como la investigación de las universidades privadas, teniendo en cuenta la práctica como el uso de variables adicionales como satisfacción laboral y motivación organizacional, como también en la inducción de una variable moderada para instaurar su función en la relación entre las buenas prácticas de recursos humanos.

Mai Thi, (2021) en su estudio Aplicación de métodos MCDM a la Selección de Personal Calificado en Ciencias de la Distribución: Caso de Empresas Logísticas en Korea; la aportación de este estudio radica en el desarrollo de la modalidad del reclutamiento de personal para la elección de los candidatos más adecuados. Se puede ver que el enfoque propuesto proporciona a los tomadores de decisiones métodos más efectivos y que ahorran tiempo que los convencionales. El modelo propuesto se basa en un enfoque AHP-TOPSIS para definir las cargas de los criterios de selección y clasificar las alternativas. En este paso, la relación de consistencia se verificó con el umbral del valor CR del 10 %. Si el índice de consistencia es inferior a 0,1, el resultado fue fiable por lo consiguiente, las valoraciones del experto seguirán siendo incoherentes y será necesario volver a evaluarlas. Por lo tanto, el modelo se

puede aplicar a la selección de personal en todo el mundo. Además, la investigación agrega a la teoría de la gestión de RRHH y la gestión logística el conjunto completo de criterios de selección de personal que incluyen educación, experiencia, habilidades, salud, rasgos de personalidad e idioma extranjero.

Bahamon, (2020) en su estudio dirigido a los a las prácticas y sus efectos de gestión de los trabajadores versus efectos de prácticas operativas de alto desempeño de restaurantes en la ciudad de Neiva, el autor manifestó como objetivo general establecer una estrategia que atraiga optimas gestiones del grupo humano de la empresa rubro restaurante comida rápida de la ciudad de Neiva país Colombia con la finalidad de obtener logros dentro del sistema organizacional en un tiempo no muy lejano, como objetivo específico aplicó un cuestionario con preguntas directas del tema a investigar, para su proceso y resultados usó la herramienta Excel, asimismo realizó encuestas cara a cara o mediante un feedback dentro de los malls o centros comerciales de su localidad, laboró con metodología cuantitativa tipo exploratoria, su población fue de 35 empresas, entre 13 micro y 22 grandes.

Como resultado calificó a las empresas pequeñas en el rubro restaurante como bajas en desempeño organizacional entorno a los colaboradores de cada microempresa, se propuso añadir el componente ADPT el cual la mayoría de restaurantes grandes lo usaban, esto conlleva a que las estrategias en el marco organizacional de cada restaurante pequeño de comida rápida dentro de la localidad de Neiva, y así surja el efecto ascendente para el mejor funcionamiento de las empresas.

Sánchez, (2020) en su investigación sobre el diseño de un dispositivo de captación y selección por competencias con fines de disminuir la rotación de colaboradores en la empresa Sepronac ciudad de Quito, tuvo como objetivo general disminuir los niveles de variación de personal, ejerciendo las practicas sostenibles en el reclutamiento de personal con gestión del área de recursos humanos, como objetivo específico, realizar un planteamiento obligatorio con miras a mejorar el clima laboral y pulir las estrategias de reclutamiento de personal, se usó la metodología de nivel descriptivo, no experimental modalidad deductivo con ello se llegará a un análisis corroborativo del estado situacional de la unidad de recursos

humanos, trabajó la recolección de datos mediante un cuestionario, el total de la población que realizó la encuesta fue de 30 colaboradores, para obtener los resultados se usó la herramienta coeficiente de Alfa de Cronbach los cuales dieron el porcentaje de 93.33% dieron como válido la confiabilidad y 6.66% como excluidos, este trabajo en campo da como resultado un efecto positivo con un indicador de credibilidad en la acción operativa de 0.82, existiendo un trabajo investigativo revelador para la empresa.

Como recomendaciones en el trabajo de investigación expresa el autor la estrategia de agilizar la captación y reclusión del talento, con la herramienta de inducción de competitividad, con esto trabajará y actuará de manera veraz, metódica y constitucional según las normas pertinentes de la empresa en lo que respecta la selección de personal. En conclusión, con la instalación del desarrollo de captación y reclusión de los postulantes en competencia, se podrá disminuir los niveles del porcentaje en la rotación del grupo humano, así se convertirá en una empresa sólida y tratable para los futuros y fieles clientes dentro y fuera de la empresa.

Hernández, (2019) como trabajo de investigación fundado en un plan directo para la administración los colaboradores en función a la mejora del desempeño laboral de profesores del centro educativo Santa Rosa Venezuela, tuvo como objetivo general establecer un plan estratégico plasmado en gestión del recurso humano, como objetivo específico mejorar la intensidad y la práctica en el centro laboral estudiantil Santa Rosa, se realizaron estrategias motivacionales, se instauró un diseño de campo, modo no experimental de proyección a grandes posibilidades estratégicas administrativas hacia su personal, tuvo una población de 93 profesores concernientes a dos turnos laborales, se trabajó con el 30% del turno matutino con una totalidad de 21 profesores, se actuó por medio de cuestionarios enfocados a la plana docente, dicha encuesta estuvo conformada por 17 preguntas, se procedió a manifestar los resultados con el sistema Kuder Richardson.

Como conclusiones se obtuvo los objetivos trazados bajo un análisis riguroso y con la principal herramienta estadística, la cual ayudó a tener los resultados a un corto plazo y tener más claro la propuesta y al mismo tiempo establecerla en la práctica empresarial, asimismo la investigación realizada ostentó una insuficiencia

en las practicas estratégicas de la unidad gerencial de la presente institución educativa, esta carencia fue percibida con limitaciones en todo el personal, por ello se realizó el ofrecimiento de capacitaciones estimulantes, crípticos informativos y nuevos dispositivos de evaluación hacia los colaboradores.

Para afianzar el presente trabajo de investigación se analiza y practica los antecedentes nacionales los cuales se interrelacionan con las variables en selección de personal y gestión de calidad que agregamos al presente tema, estos precedentes los detallamos a continuación.

Uyeda y Soto (2021) Como tema de investigación conllevado al trabajo de mejora en el área de recursos humanos relacionado con la satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. Chancay 2018, dan un objetivo general el cual trata de implantar una cadena en función entre administración de recursos humanos y buen trato laboral en la empresa gastronómica en mención, como principal problema proponen la pregunta; ¿ qué prácticas enlazan entre el área de recursos humanos y el buen trato laboral en el restaurante Delpino S.A.C de la ciudad de Chancay el año 2018?, esto conllevó al grupo a usar un método básico, nivel correlacional, con planteamiento cuantitativo, no experimental, transversal o transeccional, para este trabajo de investigación se requirió una población, en su totalidad fue de 50 colaboradores, con la finalidad de realizarles una encuesta a cada uno, la herramienta usada para esta lista de preguntas fue la escala de Likert y SPSS para su proceso de resultados, como final de esta investigación se indica la existencia de un enlace o relación lineal con estadística significativa, directa y proporcional entre ambas variables.

Córdova, (2019) como tema trabajado hacia la planificación de calidad y marketing como factor principal en la propuesta del mejoramiento en las pequeñas y micro empresas sector gastronómico Lambayeque, tuvo como objetivo realizar una solución efectiva en las empresas pequeñas como las primordiales en el fortalecimiento de la economía peruana, el rubro restaurantes del distrito en mención ocupa un lugar especial en la economía lambayecana pero se manifiesta que deberían ser más activas en lo que respecta la competencia en sus servicios, más aún con el sector turismo el cual siempre estuvo vigente y a la vez exigente con las atenciones que cada restaurante presentaba hacia ellos.

Por lo tanto el autor precisa que no hay que ceder esfuerzos en la localidad, en lo distrital y como en todo lo que conforma la región, y aumentar el fortalecimiento e impulsar el desarrollo de las empresas gastronómicas así se contribuirá con toda la población con las integraciones de mercados, empresas con competitividad y actividades allegadas al rubro restaurantes.

En este trabajo de investigación no hubo cambio alguno en las variables, se logró captar el procedimiento como lo manifiesta el estudio de dicho trabajo, se determinó que el 53% de las empresas gastronómicas se desarrollan en locales propios, un 30% tiene una antigüedad de 16 años activos, 53% de los encuestados fueron de género masculino, 46% de los participantes tienen entre 20 a 40 años de edad, 40 % de clientes encuestados tienen un pregrado universitario, el 77 % de todo el grupo llevan una formación de habilidades y experiencia para el buen funcionamiento de sus actividades laborales, se halla un porcentaje de fidelidad hacia su restaurante favorito con la cifra del 37%, el 60% de esta población precisa que se mantiene una carta con precios adaptables hacia el público, el autor crea una estrategia directa que trata de explotar esta gestión de calidad en publicidad, redes sociales empresariales, televisión local, el cual es de suma urgencia aplicarlo en el rubro estudiado.

Sarmiento (2018) como tema de investigación trabajó en la administración del grupo laboral humano y sobre el manejo de TICs en profesores del centro educativo Sayán, Lima 2017, se trabajó como objetivo general determinar una relación en el grupo humano de la empresa y el enlace conductual de las TICs en la gama profesional de profesores, se empleó el nivel correlacional, punto de vista cuantitativo, no experimental. Su población en trabajar fue de una cantidad total de 60 docentes entre las edades de 25 a 55 años, todo este grupo compuesto por mujeres y hombres, la muestra fue no probabilístico, la actividad que se realizó fue un cuestionario, dirigido hacia cada participante de la misma, la técnica que se usó fue el estudio Rho de Spearman el cual arrojó en el estudio una correlación positiva medida entre las unidades de gestión de talento humano y el manejo de las herramientas TICs en la plana docente, el resultado final del cual se trabajó con ambas variables, devengando como respuesta trascendente un gran valor de 0,00, esta cifra fue hallada dentro de un relieve significativo.

Dávila y Flores (2017), como trabajo se plasmaron en la calidad y la práctica de evaluación del servicio hacia el cliente rubro gastronómico de la empresa El Cántaro E.I.R.L. Lambayeque, plantean un estudio cuantitativo, el cual como objetivo principal se indica el lograr la satisfacción del cliente, partiendo como premisa el indicador principal la calidad del servicio, se trabajó con una población de 80 personas, todas mayores de edad que oscilan entre 25 a 70 años, a este grupo se le realizó una encuesta de 22 preguntas, para este trabajo se usó un modelo de medición de calidad SERVPERF, este les permitió reconocer el nivel de servicio que percibían todos los clientes, como objetivos específicos se halló analizar la estrategia planteada, se propuso puntualizar el nivel o grado de calidad del servicio que se devenga a los clientes a una magnitud de componentes tangibles, se determina que los comensales sienten una conformidad de calidad de servicio brindado por los colaboradores, los cuales fueron capacitados con las estrategias de selección de personal, estos trabajadores fueron reclutados con la modalidad de gestión de calidad los cuales mostraban una fidelidad con la patronal , asimismo la buena captación de cocineros con gran actitud y sobre todo con creatividad e innovación hacia la combinación de platos tradicionales como otras nuevas hicieron que la acogida sea fructífera.

Díaz y Vallejos (2017). Como tema dedicó la investigación al reclutamiento y su influencia en el desempeño en la práctica laboral de los operadores del sector hotelero de la ciudad de Chiclayo. Indican como objetivo general añadir dominio en la elección del grupo humano con el desempeño de trabajadores de la unidad efectiva de la empresa privada en investigación, usaron una metodología básica, como modelo cuantitativo y diseño transversal no experimental.

Tuvieron una población entre 20 a 30 hoteles de la ciudad de Chiclayo, lo recabado en el trabajo de investigación fue con ayuda de encuestas conformada de 21 preguntas con indicadores referente a sus dos variables, los autores aplicaron la escala cuantitativa que ayudó con facilidad a la selección de personal con indicadores favorables al buen trabajo y empeño laboral, con ese método tuvieron buenos resultados de enlaces superlativos, al mismo tiempo la gama correspondiente a la variable del buen trabajo in situ demostró una correlación no significativa. Por lo consiguiente recomendaron a las empresas privadas en el

rubro hoteles, atacar y acrecentar las estrategias de gestiones de selección, con misión y visión a obtener grandes resultados.

La variable selección de personal arrojó como resultado 63%, este grupo humano comprendido entre hombre y mujeres respondieron que momentáneamente se practica con filtros de selección de recursos humanos el almacenamiento de documentos de futuros talentos, 50% seleccionaron en su encuesta que, se maneja y verifican todos los antecedentes correspondientes a ley de cada convocado, esto se realizó en concordancia a su perfil del área al cual postuló, 40 % detalló que realizan exámenes presenciales supervisados para resolver desconocimientos en lo técnico de cada puesto laboral. Tuvieron como desenlace final: Con respecto a la captación y selección de personal intervenir al conocimiento que tenga cada postulante a las áreas activas del rubro hoteles de la ciudad de Chiclayo 2017, esto predomina gracias a que esta gama de empresas hoteleras tienen un buen comportamiento con las herramientas básicas que se realizan en equipo y, con el manejo de la tecnología vanguardista que cada trabajador realiza.

En lo que concierne a las relaciones entre variables propuestas en el presente trabajo de investigación, existen investigadores profesionales los cuales apoyaran a tener la seguridad de avanzar con la exploración, apuntando entre los autores la base de investigación de este trabajo y su seguridad en el estudio del mismo.

El reclutamiento del talento humano se puede demarcar como un instrumento activo en toda organización, los recursos humanos que conformen esta área en su mayoría deben exigir el grado profesional por el cual se realizarán óptimos filtros en la selección de personal, por tal motivo lo primordial de toda empresa es reclutar y capacitar al talento humano el cual se desarrollara adecuadamente al puesto que cubra y cumpla, la prolijidad que se use con esta herramienta dará origen a grandes satisfacciones en la organización (Guevara y Villanueva 2019).

La convocatoria o reclutamiento de talento humano es parte principal de toda empresa para cubrir las expectativas y llenar de satisfacción a la unidad que conforme cada área administrativa, operativa y de campo en todas las organizaciones, así mismo el departamento que dirige los recursos humanos van

paulatinamente en procesos con las herramientas pertinentes para retener a los colaboradores profesionales con estadísticas positivas que brindan en cada empresa (Romero, 2016).

Para contribuir al campo del conocimiento en la gestión de calidad se espera que el intercambio efectivo de conocimientos ocurra naturalmente, ya que se considera un aspecto clave en las empresas, un número creciente de literatura ha recomendado a las organizaciones que deben de crear un proceso sistemático de intercambio de conocimientos, ya que esto tendría un gran impacto en el crecimiento y desarrollo de organizaciones enteras. Este estudio es un esfuerzo en términos del conocimiento en las organizaciones (Hasan y Gehrke, 2019)

El uso del conocimiento en los planes de planificación estratégica son apropiados para el uso de técnicas como un elemento importante en el éxito organizacional y asimismo para un sistema de planificación eficaz el cual requiere una infusión de recursos adecuados para los esfuerzos de planeación, así como el conocimiento de los planteamientos relevantes en fusión con las técnicas en la gerencia, se debe tener en cuenta que escanear el entorno externo por sí solo no es suficiente para lograr una ventaja competitiva, en lugar de la exploración también debe centrarse tanto en el interno y orientación de las organizaciones (Namada, 2020).

La gestión del desempeño ya sea en todas sus formas, ocurre en todas las organizaciones, ya sea formalmente a través de un proceso organizacional oficial o informalmente a través del diálogo diario. Dada su importancia inherente al campo del Desarrollo de Recursos Humanos y por lo mismo es ampliamente defendida como una forma de desarrollar a los empleados y usarlo para mejorar el desempeño individual y organizacional. (Marrón et al., 2018).

Con referencia al desempeño en una organización se manifiesta como un flujo empresarial apuntando hacia los indicadores pertinentes, estos siempre será los colaboradores calificados, se da una valoración a los diversos rubros de cada organización y sus diferentes clases de operaciones que brindan en la productividad y en lo que corresponde a servicios, esto conlleva a satisfacciones futuras tanto para la producción organizacional, su conformación humana, administrativa, operacional y personas externas (Bernal et al., 2020).

La confiabilidad en una organización se mantiene constante en su capacidad para cumplir las normativas de confianza, incluso cuando falla una parte de su sistema. Confiabilidad por lo tanto es el más crítico para la sostenibilidad del planeamiento, es comúnmente conocida como una medida estadística que determina cuán eficiente y consistentemente un producto, servicio o sistema componentes funciones durante un período determinado, (Alibage 2020).

La confiabilidad en la organización se entiende como una propiedad medible de los indicadores como son las operaciones eficaces dentro de la empresa, útil para su control y gestión, identificando su nivel de calidad y señalando problemas potenciales y está directamente relacionada con la eficiencia de los componentes de los sistemas operativos, especialmente para su correcto funcionamiento (Tworek, 2018).

La conformidad es el acto de cambiar el comportamiento para ser aceptado o tener una concordancia con los grupos a los cuales frecuentas. En otros casos, esta concordancia social puede involucrar la mayoría de las personas de un grupo característico, como también se puede tratar de conllevar a una manera particular para ser percibido como "normal" por el grupo, esencialmente, la conformidad implica ceder a la presión del grupo (Cherry, 2022).

Por otro contexto describe la conformidad como la resolución estratégica por el cual la mayoría de talentos en la organización cambian de ideas, para relacionarse más a las grupales cuya aprobación sea la mejor, esta acción conlleva a las disciplinas en lo que respecta el mejoramiento de servicios. Por lo tanto la conformidad es de mucha importancia social y continuará en su proceso de investigación activa dentro las organizaciones (Levine, 2020).

La durabilidad de las organizaciones se refiere a la viabilidad a largo plazo, es decir, el éxito a largo plazo y la capacidad de supervivencia La durabilidad está relacionada con el concepto de resiliencia, que también se utiliza en investigaciones sobre emprendimiento social y organizaciones sin fines de lucro. Los estudios organizacionales sobre resiliencia se han centrado en cómo las empresas y las empresas sociales responden a las disrupciones y sus

habilidades para ajustar, adaptar y reinventar sus modelos de negocios en un entorno impredecible y que cambia rápidamente (Littlewood y Holt 2018).

Tener varios lazos no es suficiente, pero convertirlos en activos valiosos puede ser muy importante para la durabilidad. Esto requiere que las empresas sean abiertas y selectivas al mismo tiempo, y que eviten lazos de drenaje. La importancia de unir y vincular el capital social está en línea con estudios previos sobre el desempeño de iniciativas comunitarias el análisis muestra que la cultura empresarial alineada es una condición necesaria. Independientemente de las variaciones en las configuraciones, esta condición particular siempre debe estar presente para que las organizaciones sean duraderos en el tiempo. Una cultura empresarial alineada se define por la medida en que todos los involucrados incorporan y comparten los valores (Esteban et al., 2020).

La calidad percibida se define como los comentarios de los clientes en cuanto se refiere la calidad en general o productos tangibles tanto como intangibles. La calidad percibida puede no estar vinculada al producto real, sino que está más sesgada hacia la imagen de la marca, la experiencia del cliente con la marca y sus otros productos, las opiniones de los empleados u otras áreas elementales, por ende, la calidad percibida desemeja de la calidad imparcial, la calidad objetivada en lo sustancial de tangible o de servicios diversos con la calidad operacional (Skool 2019).

Se debe dar preferencia a la calidad percibida para aumentar el valor percibido de las organizaciones, esto se basa en sus dimensiones con originalidad y valor, esto permite que la empresa tenga una comprensión sólida de su valor percibido sobre el efecto del valor percibido sobre la base de la calidad percibida, valor percibido, precio percibido, ubicación y satisfacción para construir una relación sostenible con sus colaboradores y una ventaja competitiva en el mercado (Gurung 2021).

La selección de personal tiene como objetivo una interpretación cuantitativa y cualitativa, en ese sentido a parte de lo importante que es el número también importa la calidad del procedimiento de selección. El cazatalentos debe intervenir en el ámbito de la unidad gestora de presupuesto la cual es poco de flexibilizar. La mira de captar nuevos candidatos puede ser cuantioso para la empresa, pero

existen las normativas vigentes que afiancen esta medida para una mejor práctica del reclutamiento (Portuondo 2018).

La identificación de las vacantes y la demora en la retroalimentación después de las entrevistas en la selección de personal son desafíos del efecto de reclutar de toda organización. El reclutamiento y la selección son de gran importancia para toda empresa y sigue siendo una integra parte de la estrategia o planteamiento del desarrollo hacia recursos humanos. Sin embargo, su aplicación, operación y desafíos hacen que su práctica sea bastante difícil. Por lo tanto, estas recomendaciones se hacen para ayudar a que estas prácticas sean más efectivas (Otoo et al., 2018).

La Calidad en diferentes áreas de una empresa es de carácter primordial para tener un mejor análisis y brindar una óptima dirección hacia el mejoramiento de la realización de los servicios o productos que se brinden en las organizaciones, van asociados a los enfoques administrativos que se pueden caracterizar en la medición, gestión de los recursos, creación del producto y mejoramiento del sistema de calidad para un fin satisfactorio, (Cabrera y Pillaca, 2019).

Es más importante que en las empresas, se deba concentrar la alta precedencia a la gestión de calidad. En particular llevan un análisis que no se limiten a datos recopilados y evaluaciones de profesionales en el universo de las carreras superiores. Se atribuyen los modelos estratégicos para superar estas deficiencias de varias maneras, la orientación de este instrumento se basa en pruebas de las normativas de gestión de la calidad que son complementarios a los procesos y a los estudios de impacto estrictos (Leiber, 2018).

Se resalta con gran notabilidad la gestión de calidad del servicio y la apreciación que conlleva manejar el área de recursos humanos por medio de los gestores administrativos, la calidad que se realiza en la provisión de reclutamiento de toda empresa es fundamental para ganar solidez y conservabilidad, esta variable puede tener momentos de caídas administrativas en lo que respecta la selección de talento humano, pero la calidad que se use en las estrategias de contingencia en lo que respecta el reclutamiento ayudaran a que rápidamente se vuelva a tener la sostenibilidad personal, calificativa y de calidad administrativa en la empresa (Ta Chen y Cheng 2018).

Gestión de calidad es un conducto motivacional con fines de captar en el futuro a los empleados correctos, con el compromiso de hacer una carrera dentro de la organización se enfatizará con un modelo de satisfacción laboral el cual servirá para la conservación del talento humano, acorde con este sinopsis se considera que la calidad funcional dentro del área correspondiente significará que los colaboradores desarrollen sus habilidades técnicas, blandas y de interacción. (Arroyo Et al., 2017).

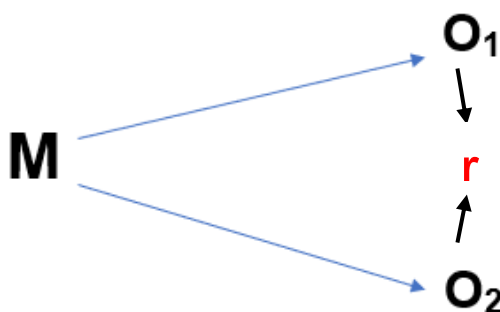
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, por lo consiguiente se reveló la relación entre dos variables, se fijó y puntualizó las transformaciones en cada proceso del trabajo de investigación el cual fue esencialmente una satisfacción que se resaltó la prioridad de proteger cada una de estas etapas (Arias 2021). Se utilizó un enfoque cuantitativo, por aplicarse la recolección de análisis de datos para la revelación de hipótesis prescritas en la investigación, en los trabajos de estudios cuantitativos se intentará provocar un efecto significativo para establecer una muestra conveniente que ejerza una representación en el tamaño y que se manifieste la metodología activa vigente en su población (Salas, 2016).

Se dio a conocer y se estableció para esta investigación un diseño no experimental, visto que no existió alguna tercerización en las variables selección de personal y gestión de calidad, actuando como periodo temporal transversal, por lo mismo que el presente trabajo se realizará en un aproximado de tiempo y que correlacione las afinidades o similitudes de ambas variables (Díaz, 2017). Por lo consiguiente el nivel de investigación fue descriptivo, al enfocarse en la planeación y recolección de datos para plasmar con respuestas fidedignas las preguntas pactadas e hipótesis propuestas en el aprendizaje y a la vez como soporte a la determinación de decisiones (Anderson et al., 2016). Reflejándose que el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional no experimental, se identificó que las variables tienen algún tipo de relación en la medida en que un cambio en una crea un cambio en la otra.

Esquema:



O₁ = Selección de personal

O₂ = Gestión de calidad

r = relación

M = Muestra

Unidad de análisis. Fue constituida por los trabajadores operativos y administrativos de la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022, los cuales compartieron sus respuestas del cuestionario realizado a cada uno de ellos.

3.2. Variables y operacionalización

El presente estudio se orientó en las variables Selección de personal y Gestión de Calidad, los cuales se presentarán conceptualmente y operacionalmente en la presente investigación.

Variable 1: Selección de Personal

Definición conceptual: La selección de talento humano es la práctica de cubrir las expectativas y llenar de satisfacción a la unidad que conforme cada área administrativa, operativa y de campo en todas las organizaciones, así mismo el departamento que dirige los recursos humanos van paulatinamente en procesos con las herramientas pertinentes para retener a los colaboradores con estadísticas positivas que brindan en cada empresa (Romero, 2016).

Definición operacional: Se realizó a través de la creación de una aplicación en encuestas mediante un instrumento de modelo sondeo en cuestionario con un grado tipo Likert con 5 puntos en base a las dimensiones que es totalmente de conocimiento a sus respectivos indicadores de la variable.

Variable 2: Gestión de calidad

Definición conceptual: Gestión de calidad se atribuye a los modelos estratégicos para superar las deficiencias en diferentes áreas administrativas de múltiples maneras, la orientación de este instrumento se basa en pruebas de las normativas de gestión de la calidad que son complementarios a los procesos y a los estudios de impacto estricto (Leiber, 2018).

Definición operacional: La variable de gestión de calidad ha sido calculada por medio de una aplicación en encuestas mediante un instrumento de modelo

sondeo en cuestionario en la grado tipo de Likert con 5 puntos en base a sus dimensiones que es íntegramente de conocimiento a sus respectivos indicadores.

Población, muestra y muestreo

Población

Para el presente trabajo la población fue instituida por 30 trabajadores entre operativos y administrativos de Restobar Sessions, Tacna 2022, a estos empleados se le administró un cuestionario elaborado para la medición de las variables, valorando el tamaño limitado de esta población, en ese sentido cualquier tipo de investigación se basa en los objetivos, se aclara los temas de estudio directo o indirectamente. Estos hallazgos son el resultado de un grupo llamado población en la investigación, sin embargo algunos investigadores usan la palabra universo, se puede decir que entre ambos hay una mínima diferencia, por ende se conceptualiza brevemente al universo como un cúmulo de todas las unidades que poseen una característica de variable bajo. (Shukla, 2020)

Criterios. Se tomó en consideración a los colaboradores de la empresa Restobar Sessions, Tacna 2022. En los criterios de exclusión: No se excluyó a ningún trabajador por motivo que todos ellos comparten condiciones similares (trabajan en la empresa en el periodo estudiado). Para esta muestra se usó la técnica en la escala de Likert. Los 30 colaboradores son destacados principalmente para la unidad de análisis.

Muestra y muestreo

Taherdoost (2020) mencionó que existen dos tipos de métodos de muestreo, muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico. Cada uno de estos métodos incluye diferentes tipos de técnicas de muestreo. Muestreo no probabilístico incluye muestreo por dividendos y muestreo por criterio, además, el muestreo no nivel de probabilidades incluye muestreo similar medio.

La muestra de la investigación que ha sido trabajada fue censal, por lo que todo el estudio ha sido considerado muestra, por lo que se establece el lugar y universo, de la misma manera su población puede ser pequeña.

Análisis. Se constituyó por los trabajadores de la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022 a los cuales se les realizó la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La encuesta

Con objetividad Mills (2021) una encuesta consta de un conjunto de preguntas distribuidas, en cada pregunta diseñada para la obtención de datos propios de fácil acceso, para que los encuestados compartan o demuestren sus conocimientos o perspectivas sobre un asunto en particular. Este tipo de punto de vista, puede permitir a la investigación obtener una mejor comprensión de las diferentes poblaciones, a ayudar a reconocer cualquier problema o zozobra que tengan los encuestados, asimismo permite conducir a la identificación o el desarrollo de soluciones de específicos.

Análisis documental

El investigador Lujardo (2016) precisa que es la examinación operacional que se atribuye a documentos citados para hallar sus respectivos componentes o variables y las relaciones entre ellos, en función a este ejercicio se realizó un cúmulo de cálculos encargados de orientar a manifestar los argumentos en base a un modelo singular a su original forma, esto con el propósito de facilitar su estado de restablecimiento posterior e identificarlo.

Instrumento de recolección de datos

El cuestionario

Boru (2018) Los datos recopilados del cuestionario se analizan a través del análisis de datos temáticos a través de examinar y registrar los temas dentro de los datos. Se realiza a través extraer una explicación significativa sobre el tema

pertinente a partir de las respuestas de los encuestados con los sustentos del estudio y sus variables adoptados al trabajo de investigación.

Instrumento. El presente trabajo de estudio se trazó un cuestionario dividido en dos partes, el cual se conformará por 35 ítems, (10 preguntas referentes a la variable original, selección de personal y 25 referentes a la última variable gestión de calidad), se evaluó a través de una escala tipo Likert, conformada por 5 ítems.

Tabla 1

Escala de medición

| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----------------------------------|--------------------------|---|-------------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fuente: Elaboración propia

Validez

La validación de las preguntas se ejecutó mediante la cordura razonable de 3 expertos conformados por profesionales calificados, como se discutió, las principales pruebas de validez del cuestionario se pueden clasificar como: validez aparente, validez de contenido, validez de constitución de la materia y validez por criterio, dependiendo de los tipos de cuestionario, algunas de estas pruebas de validez son obligación aplicar y algunos recomendados (Taherdoost, 2020).

Confiabilidad

Para Kansas (2018) el uso del alfa de Cronbach sirvió para desarrollar e informar instrumentos de investigación científica con el fin de demostrar que las pruebas y

escalas que se han construido o adoptado para proyectos de estudio son adecuadas y aprovechadas en un propósito, también se usa a veces de manera inapropiada para afirmar que un instrumento es insustancial.

Se efectuó el cuestionario para la medición de confiabilidad en el presente trabajo en curso, el cual fue aprobado con la prueba del alfa de Cronbach con el fin de determinar la relación y su nexos teórico en base al problema planteado, por lo consiguiente se probó en el instrumento como confiables para seguir su estudio.

Tabla 2

| alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,901 | 35 |

El cuestionario se considera con alta fiabilidad con una obtención de 0,901

Tabla 3

| alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,966 | 10 |

Estadística de fiabilidad de la variable Selección de personal, que de acuerdo a los parámetros establecidos el estadístico da fiabilidad mediante un valor de 0,966, se califica como excelente confiabilidad, por tanto, sus ítems consistencia interna y pueden ser aplicados.

Tabla 4

| alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,971 | 25 |

Estadística de fiabilidad de la variable Gestión de calidad, el estadístico de fiabilidad mediante un valor de 0,971 determina un coeficiente muy alto para la

variable gestión de calidad, por lo consiguiente el porcentaje es de 97.1%, para la fiabilidad de los instrumentos y los ítems. Por lo consiguiente se convalida la coherencia interna que las preguntas deben tener unas con otras, además de su claridad, en resumen, existe alta consistencia de la escala de medición propuesta.

Ficha de investigación

Abayomi, (2017) En su trabajo indica a la ficha del instrumento, como la conformación de las preguntas del estudio las cuales deben encapsular la esencia de lo que es el trabajo en desarrollo tratando de descubrir la postura ontológica, epistemológica y metodológica del estudio de investigación. Por ende en este estudio se utilizó la ficha de investigación para la recolección de respuestas y así tener una mayor amplitud de los conocimientos y relaciones que se propone en la investigación llevada a cabo a los colaboradores de la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

3.5. Procedimientos

Se elaboró una herramienta que fue legalizada mediante un veredicto de expertos, se precisa que fue evaluado por autores profesionales en lo que se respecta a las variables usadas en el estudio estos honorables estrategas técnicos verificaron los ítems que fueron establecidos para la medición operativa de lo manifestado en la herramienta cuestionario. Los datos se acopiaron directamente con cada encuesta direccionada a cada colaborador, posteriormente se desplazó a un documento de cálculo Excel, con estos precedentes se filtró en el programa estadístico SPSS versión 26, finalmente se analizó correspondientemente el procedimiento estadístico descriptivo.

3.6. Método de análisis de datos

Los planes en el estudio gestión de datos (IGD) es la documentación que acompaña las propuestas de investigación y los resultados de los proyectos en función al trabajo. Detallan los datos que se utilizan y también los que se producen durante la investigación por medio de las herramienta pertinentes que ayudan a descifrar en el análisis, donde se archivarán los mismos, y se tomará en cuenta cuales se aprobarán y como también que medidas de precaución se aplicarán y finalmente se establecerá la más satisfactoria. (Miksa, et al, 2019).

Es así que en el trabajo de investigación se utilizó procedimientos estadísticos como organización de frecuencias, a la vez se aplicó esquemas, correlación analítica en las variables: Selección de personal, gestión de calidad. Método de información con SPSS v26, el mismo que se empleó principalmente para realizar la introducción de datos y posteriormente trabajar los análisis que se incluyeron en relación a las variables antes mencionadas.

3.7. Aspectos éticos

Para Wolff y Hella, (2018) es muy relevante observar que los investigadores cualitativos y cuantitativos tienden a tratar la ética no como un código sino como una característica del profesionalismo y de honradez de la relación entre investigador e investigado. Al respetar esta consideración, asimismo conservar la relación como un evento estrictamente académico, las cuestiones éticas nunca se resuelven con alguna aprobación institucional formal de la investigación. En cambio, las cuestiones éticas son aspectos de la vida y las relaciones humanas y, por lo tanto, se plantean continuamente con la vanguardia que exige el estudio.

Por lo tanto en el presente trabajo se respetó la autoría de las referencias consultadas, manteniendo a resguardo los derechos del autor, citándose cada una de ellas a las técnicas de APA. Por lo consiguiente, esta investigación no mantiene un efecto de plagio ni autoplagio, respetándose las normas establecidas en el documento resolutivo del Consejo Universitario N° 126-2017/UCV de 23 de mayo de 2017, el cual aprueba la modificación del código de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

Cabe mencionar que en el estudio se aplicó una encuesta la misma que fue realizada de forma anónima ante los encuestados, no solicitando información anexa ni extra a cada uno de ellos.

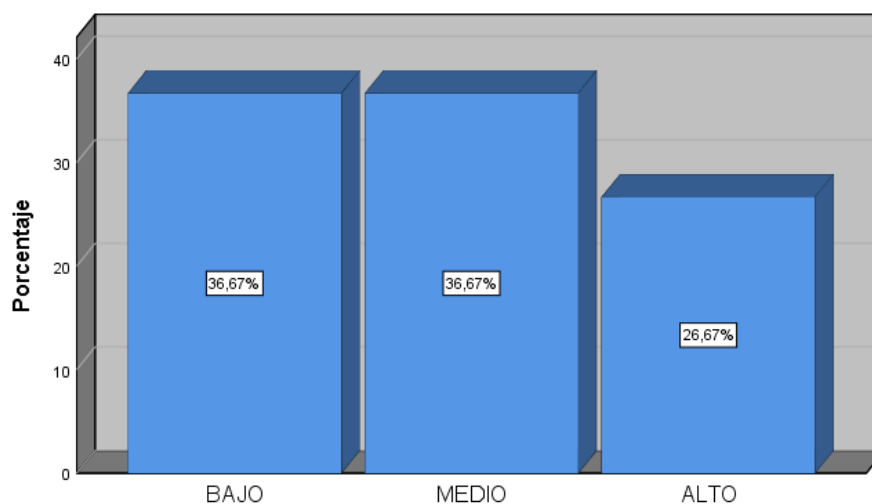
IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva variable selección de personal

4.4.1 Dimensión reclutamiento

Tabla 5

| | | Reclutamiento | | | |
|--------|-------|---------------|------|--------|---------|
| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
| Válido | Bajo | 11 | 36,7 | 36,7 | 36,7 |
| | Medio | 11 | 36,7 | 36,7 | 73,3 |
| | Alto | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100 | 100 | |



Fuente: SPSS V.26

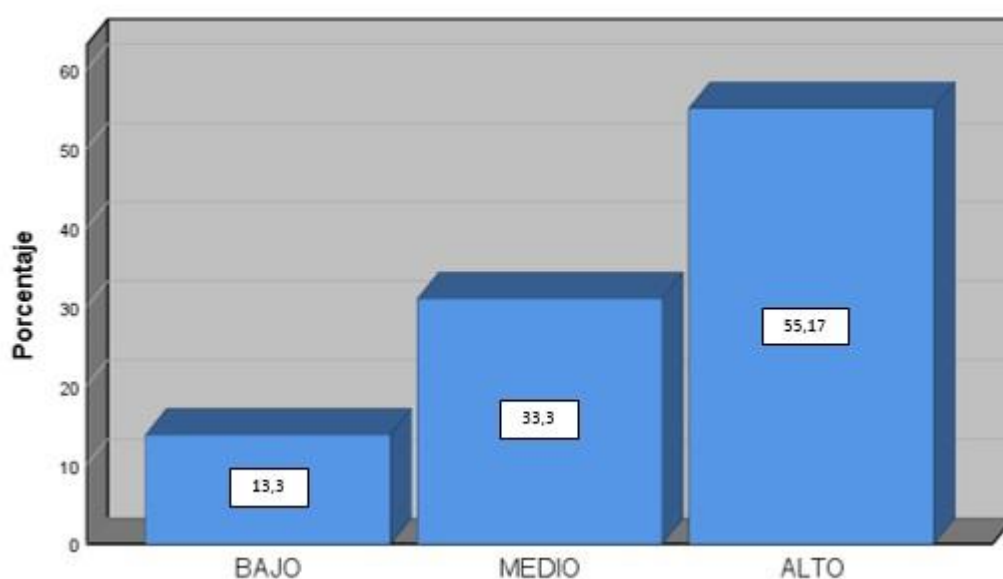
Interpretación:

Como se visualiza en la figura 5, de los 30 colaboradores encuestados existe una equidad sobresaliente al 37 % compartida en un nivel bajo y medio de reclutamiento, acorde a 11 usuarios por cada escala, denotando una percepción de nivel alto al 27% acorde a 8 trabajadores. Por lo consiguiente se establece que la empresa Sessions Restobar no realiza un buen reclutamiento y se mantiene en un nivel estándar del manejo del mismo.

Tabla 6

4.4.2 Dimensión conocimiento

| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
|--------|-------|-----|------|--------|---------|
| Válido | BAJO | 4 | 13,3 | 13,8 | 13,8 |
| | MEDIO | 10 | 33,3 | 31,0 | 44,8 |
| | ALTO | 16 | 55,1 | 55,2 | 100,0 |
| | Total | 30 | 96,7 | 100 | |
| Total | | 30 | 100 | | |



Fuente: SPSS V.26

Interpretación:

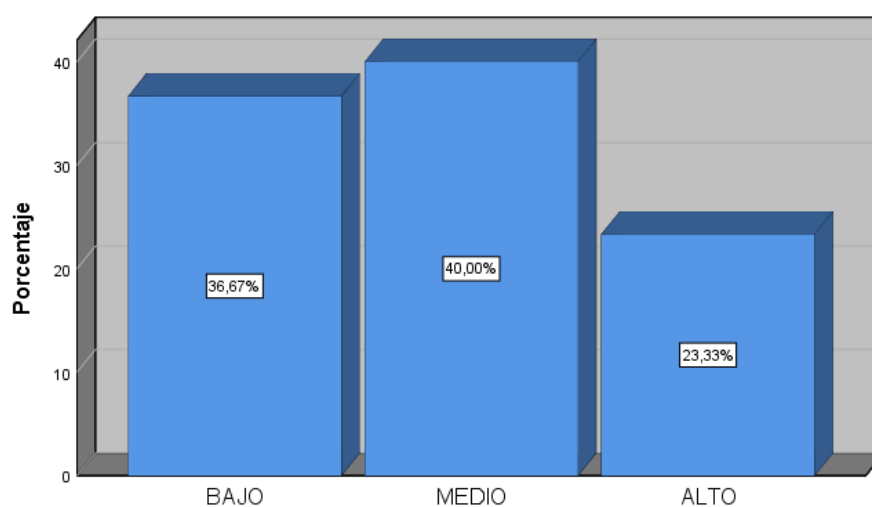
Como se indica en la figura 6, de los 30 colaboradores encuestados existe una prevalencia al 55.2 % en un nivel alto de la dimensión conocimiento, acorde a 16 usuarios en dicha escala, observando una percepción de nivel medio al 33,3% acorde a 10 trabajadores y con una anotación al 13,3% con un nivel bajo acorde a 4 colaboradores. Por los resultados vistos para algunos trabajadores la empresa Sessions Restobar tiene un ligero alto conocimiento en la selección de personal.

4.2 Estadística descriptiva variable gestión de calidad

Tabla 7

4.2.1 Dimensión desempeño

| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
|--------|-------|-----|------|--------|---------|
| Válido | BAJO | 11 | 36,7 | 36,7 | 36,7 |
| | MEDIO | 12 | 40,0 | 40,0 | 76,7 |
| | ALTO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100 | 100 | |



Fuente: SPSS V.26

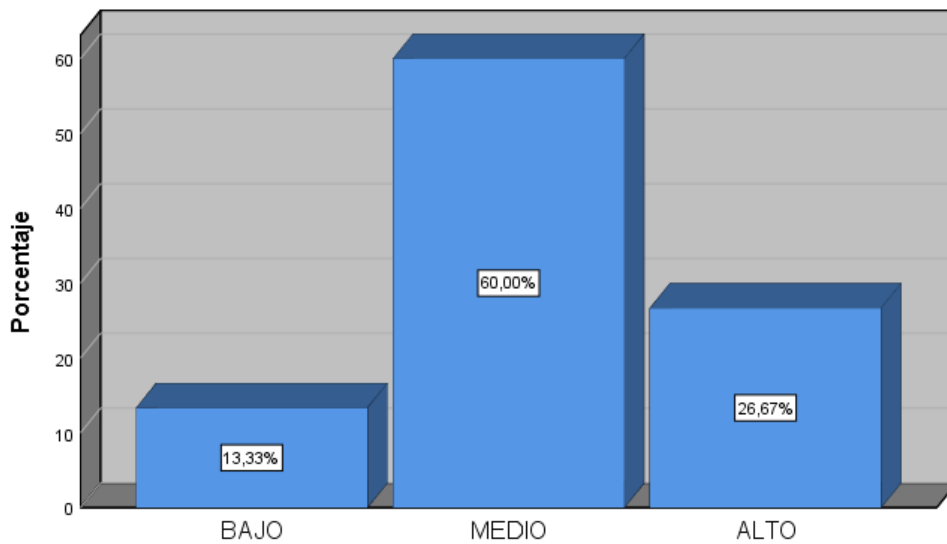
Interpretación:

Siguiendo con el análisis estadístico se muestra en la figura 7, de los 30 trabajadores encuestados existe una prevalencia al 40,00 % en un nivel medio de la dimensión desempeño, acorde a 12 usuarios en dicha escala, acompaña esta observación el nivel bajo al 36,7% acorde a 11 trabajadores y con una notación al 23,3% con un nivel alto concorde a 7 colaboradores. Por ende para la mayoría de los encuestados resaltan poco probable de nivel medio y bajo el desempeño en el régimen que lleva a cabo la organización.

Tabla 8

4.2.2 Dimensión confiabilidad

| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
|--------|-------|-----|------|--------|---------|
| Válido | BAJO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | MEDIO | 18 | 60,0 | 60,0 | 73,3 |
| | ALTO | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100 | 100 | |



Fuente: SPSS V.26

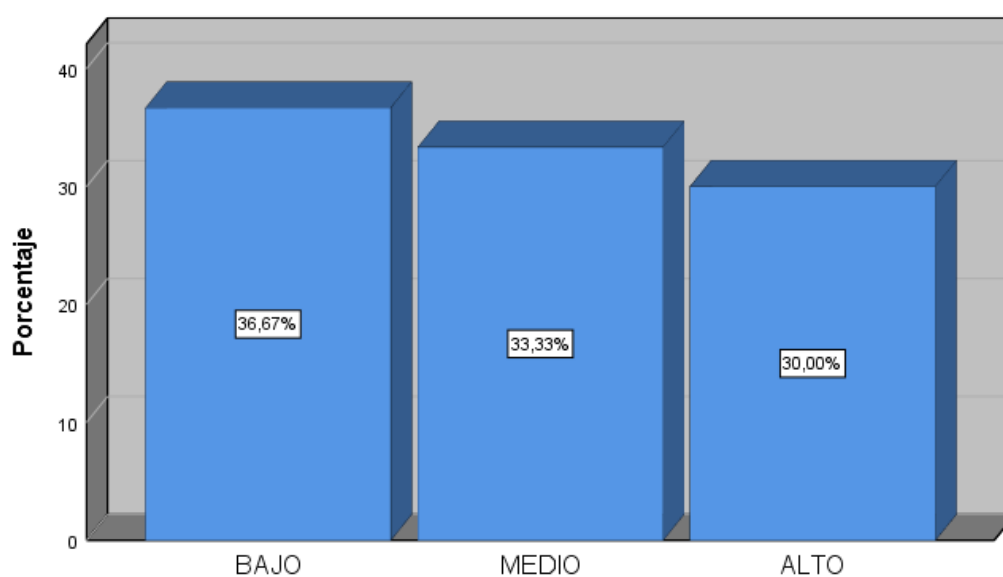
Interpretación:

Se describe en la figura 8, de los 30 colaboradores encuestados existe una influyente al 60,00 % en un nivel medio de la confiabilidad, acorde a 18 usuarios en dicha escala, asimismo se observa el nivel alto al 26,67% acorde a 8 trabajadores y con una notación al 13,3% con un nivel bajo concorde a 4 colaboradores.

Tabla 9

4.2.3 Dimensión conformidad

| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
|--------|-------|-----|------|--------|---------|
| Válido | BAJO | 11 | 36,7 | 36,7 | 36,7 |
| | MEDIO | 10 | 33,3 | 33,3 | 70,0 |
| | ALTO | 9 | 0,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100 | 100 | |



Fuente: SPSS V.26

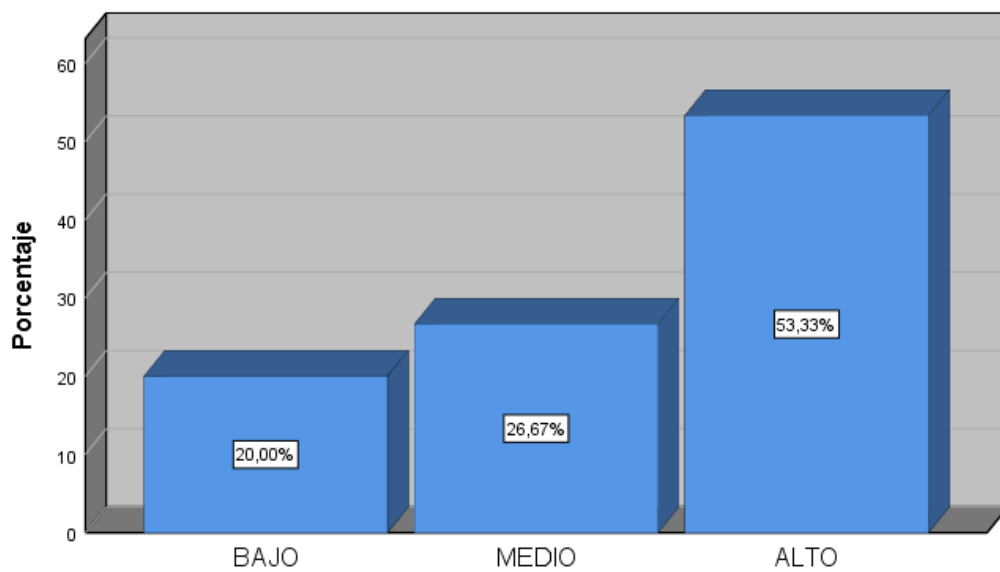
Interpretación:

Continuando con los resultados de la segunda variable se identifica en la figura 9, de los 30 trabajadores encuestados existe una notable al 36,67 % en un nivel bajo de la conformidad, acorde a 11 usuarios en dicha escala, asimismo se observa el nivel medio al 33,3% acorde a 10 trabajadores y con una última observación al 30,00% con un nivel alto concorde a 9 colaboradores.

Tabla 10

4.2.4 Dimensión durabilidad

| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
|--------|-------|-----|------|--------|---------|
| Válido | BAJO | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | MEDIO | 8 | 26,7 | 26,7 | 46,7 |
| | ALTO | 16 | 53,3 | 53,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100 | 100 | |



Fuente: SPSS V.26

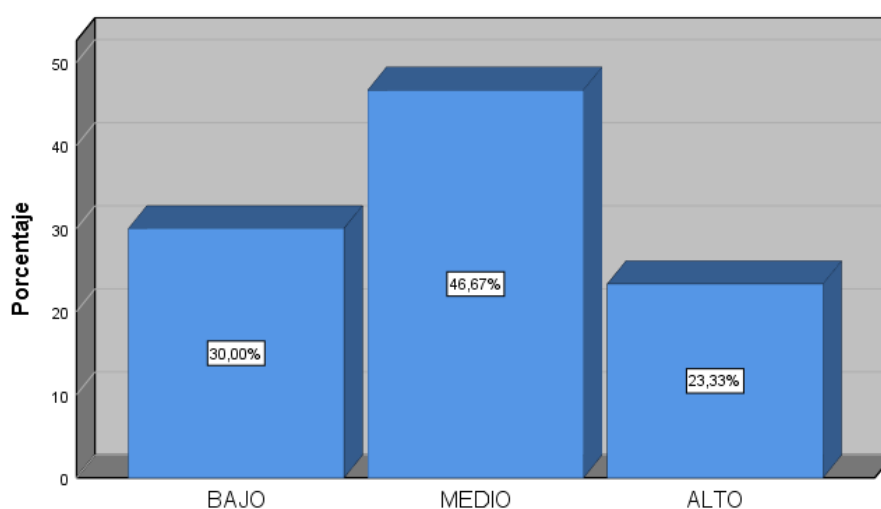
Interpretación:

Se muestra en la figura 10, de los 30 trabajadores encuestados existe una consideración al 53,33 % en un nivel alto de la durabilidad acorde a 16 usuarios en dicha escala, asimismo se observa el nivel medio referido al 23,67% acorde a 8 trabajadores y con una última observación se manifiesta al 20,00% con un nivel bajo concorde a 6 colaboradores.

Tabla 11

4.2.5 Dimensión calidad percibida

| | | Fr. | % | % VAL. | % ACUM. |
|--------|-------|-----|------|--------|---------|
| Válido | BAJO | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | MEDIO | 14 | 46,7 | 46,7 | 76,7 |
| | ALTO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100 | 100 | |



Fuente: SPSS V.26

Interpretación:

Como última tabla estadística y no menos importante se muestra en la figura 11, de los 30 encuestados existe una notoria manifestación al 46,67 % en un nivel medio de la calidad percibida acorde a 14 usuarios en dicha escala, asimismo se observa el nivel bajo referido al 30,00 % acorde a 9 trabajadores y con una última observación se manifiesta al 23,33% con un nivel alto concorde a 7 colaboradores.

4.3 Estadística inferencial

4.3.1 Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se usa con el alcance de obtener y comprobar si un grupo de datos muestran una distribución de normal o lo contrario. Por eso, se prueba la normalidad de los datos, luego se decide si la media es aplicable como representativa al valor de los datos o no. Si corresponde, las medias se comparan mediante una prueba paramétrica; de lo contrario, las medianas se utilizan para comparar los grupos mediante métodos no paramétricos (Mishra et al., 2019).

H_0 : Estructura de la muestra es normal

H_1 : Estructura de la muestra no es normal

Criterio de decisión:

Valor de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0

Valor de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 12

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Selección de personal | ,091 | 30 | ,200* | ,964 | 30 | ,387 |
| Gestión de calidad | ,120 | 30 | ,200* | ,963 | 30 | ,378 |

Corrección de significación de Lilliefors

Para flores et al., (2021), indican que la prueba de kolmogorov-smirnov aceleran el periodo de enjuiciamiento y economizan significativamente hacia las empresas que requieren de contenido informativo pertinente para las decisiones administrativas en ejecución, en lo que respecta a los talentos administrativos que realizan las decisiones organizacionales, manejan este contenido para fabricar variados modelos, tanto como dispositivos que influyan excelentemente y participe al éxito de las metas de la empresa. De acuerdo a la tabla 12, manifestó el resultado en la prueba de $v= 0,200$ siendo este mayor a $0,05$, considerando como muestra no paramétrica en las variables, por lo tanto, se realiza la correlacional de Pearson para constatar las hipótesis

4.3.2 Prueba de hipótesis

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y el desempeño

H₀: No se halla una relación entre selección de personal y desempeño en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

H₁: Sí se halla una relación entre selección de personal y desempeño en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Criterio de decisión:

Si el valor de significancia ≥ 0.05 se acepta H₀

Si el valor de significancia es > 0.05 se rechaza H₀

| | | Selección_de_ personal | Desempeño |
|-----------------------|--------------------|---------------------------|-----------|
| Selección de personal | Correl. de Pearson | 1 | ,880** |
| | Sig. (bi) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Desempeño | Correl. de Pearson | ,880** | 1 |
| | Sig. (bi) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Identificado los datos finales de la tabla 13, se realizó un coeficiente R de Pearson de 0,880 y, concorde a la escala de estimación con la correlación de Pearson, existe una correlación positiva notable. Además, no se acepta la H₀ indicando que no existe relación entre selección de personal y desempeño en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Asimismo, se recibe el resultado de la hipótesis H₁ porque el nivel de significancia ($< 0,05$), esto conlleva a que existe relación entre selección de personal y desempeño en la organización.

Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y confiabilidad

H₀: No se halla una relación entre selección de personal y confiabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

H₁: Sí se halla una relación entre selección de personal y confiabilidad Sessions Restobar, Tacna 2022.

Criterio de decisión:

Si el valor de significancia ≥ 0.05 se acepta H₀

Si el valor de significancia es > 0.05 se rechaza H₀

Tabla 14

| | | Selección de personal | Confiabilidad |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|---------------|
| Selección de personal | Correl. de Pearson | 1 | ,664** |
| | Sig. (bi) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Confiabilidad | Correl. de Pearson | ,664** | 1 |
| | Sig. (bi) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Identificado los resultados de la tabla 14, se trabajó con el coeficiente R de Pearson de 0,664 y, conforme a la escala de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva notable. Además, se rechaza la H₀ indicando que no existe relación entre selección de personal y la confiabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Asimismo se precisa el resultado de la hipótesis H₁ porque el nivel de significancia es ($< 0,05$), por ende existe relación entre selección de personal y la confiabilidad en la organización.

Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y conformidad

H₀: No se halla una relación entre selección de personal y conformidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

H₁: Sí se halla una relación entre selección de personal y conformidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Criterio de decisión:

Si el valor de significancia ≥ 0.05 se acepta H₀

Si el valor de significancia es > 0.05 se rechaza H₀

Tabla 15

| | | Selección de personal | Conformidad |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| Selección de personal | Correl. de Pearson | 1 | ,900** |
| | Sig. (bi) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Conformidad | Correl. de Pearson | ,900** | 1 |
| | Sig. (bi) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Identificado los marcadores de los resultados de la tabla 15, se manifiesta con el coeficiente R de Pearson de 0,900 y, acorde a la escala de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva fuerte. Cabe señalar que se rechaza la H₀ indicando que no existe relación entre selección de personal y la conformidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Asimismo se precisa el resultado de la hipótesis H₁ porque el nivel de significancia es ($< 0,05$), por lo mismo se indica que existe relación entre selección de personal y la conformidad en la organización.

Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y durabilidad

H₀: No se halla una relación entre selección de personal y durabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

H₁: Sí se halla una relación entre selección de personal y durabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Criterio de decisión:

Si el valor de significancia ≥ 0.05 se acepta H₀

Si el valor de significancia es > 0.05 se rechaza H₀

Tabla 16

| | | Selección de personal | Durabilidad |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|-------------|
| Selección de personal | Correl. de Pearson | 1 | ,597** |
| | Sig. (bi) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Durabilidad | Correl. de Pearson | ,597** | 1 |
| | Sig. (bi) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Distinguiendo los marcadores de resultados de la tabla 16, se manifiesta con el coeficiente R de Pearson de 0,597 y, acorde a la escala de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva prominente. Cabe señalar que se rechaza la H₀ indicando que no existe relación entre selección de personal y la durabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Asimismo se señala el resultado de la hipótesis H₁ porque el nivel de significancia es ($< 0,05$), por ende se indica que existe relación entre selección de personal y la durabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Prueba de hipótesis específica entre selección de personal y calidad percibida

H₀: No se halla una relación entre selección de personal y calidad percibida en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

H₁: Sí se halla una relación entre selección de personal y calidad percibida en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Criterio de decisión:

Si el valor de significancia ≥ 0.05 se acepta H₀

Si el valor de significancia es > 0.05 se rechaza H₀

Tabla 17

| | | Selección de personal | Calidad percibida |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|-------------------|
| Selección de personal | Correl. de Pearson | 1 | ,839** |
| | Sig. (bi) | | ,000 |
| | N | 30 | 30 |
| Calidad percibida | Correl. de Pearson | ,839** | 1 |
| | Sig. (bi) | ,000 | |
| | N | 30 | 30 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se precisa los resultados de la tabla 17, gestionados con el coeficiente R de Pearson de 0,839 y, acorde a la escala de estimación de la correlación de Pearson, existe una correlación positiva notable. Cabe señalar que se rechaza la H₀ indicando que no existe relación entre selección de personal y la calidad percibida en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Asimismo, se anuncia el resultado de la hipótesis H₁ porque el nivel de significancia es ($< 0,05$), por ende, se señala que existe relación entre selección de personal y la calidad percibida en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Objetivo general. Determinar la relación entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Para la respectiva demostración del presente objetivo, se tomó en consideración la siguiente validación de hipótesis.

H₀: No se halla una relación relevante entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

H₁: Sí se halla una relación relevante entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

Criterio de decisión:

Si el valor de significancia ≥ 0.05 se acepta H₀

Si el valor de significancia es > 0.05 se rechaza H₀

Tabla 18

| | | Selección de personal | Gestión de calidad |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Selección de personal | Correl. de Pearson | 1 | ,966** |
| | Sig. (bi) | | ,000 |
| Calidad percibida | Correl. de Pearson | ,966** | 1 |
| | Sig. (bi) | ,000 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se precisa los resultados de la tabla 18, realizados con el coeficiente R de Pearson de 0,966 y, acorde a la escala de consideración de la correlación de Pearson, existe una relación positiva alta. Cabe señalar que se rechaza la H₀ indicando que no hay una relación entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Asimismo, se anuncia el resultado de la hipótesis H₁ porque el nivel de significancia es ($< 0,05$), por ende, se señala que existe relación significativa entre selección de personal y la gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022.

V. DISCUSIÓN

En los resultados del trabajo de investigación en lo que respecta el objetivo general, establecer la relación entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022. Los resultados obtenidos en la tabla 12, lo cual se manifiesta un nivel de significancia de 0,000 y con una correlación positiva muy fuerte ($r=0,964$) entre selección de personal y gestión de calidad, identificando que ambas variables tienen un vínculo directo con selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar, se comparan con los antecedentes convergentes al estudio por Uyeda y Soto (2019) en su estudio de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C, se presentó el objetivo principal de establecer una relación entre el área de recursos humanos y la buena práctica hacia un satisfacción laboral de igual manera influye a seguir avanzando en la empresa de rubro gastronómico, esta investigación se desarrolla con un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y lo primordial es de diseño no experimental – correlacional, lo cual realza sus resultados de encuestas mediante la estadística Pearson 0,585, lo que significa que es una correlación muy fuerte, con estos resultados se comprueba que existe relación entre las dos variables de la investigación, que selección de personal si se relaciona de una manera favorable con gestión de calidad ya que se diferencia en el nivel de correlación de las dos variables.

De la misma manera investigaciones internacionales elaboradas hasta el 2021 lanzan resultados diversos, pero concordante con el presente trabajo investigativo. Así Mai Thi (2021), al estudiar la selección de personal en su relación con el reclutamiento de talento humano en el caso de empresas logísticas de korea, rescatando la importancia de la toma de conocimientos o métodos más efectivos que ahorran tiempo a comparación de los convencionales. Por lo tanto, las relaciones de sus variables y estrategias se pueden aplicar a la selección de talento humano en todo el mundo; sin embargo el estudio de Sánchez, (2020), Quito, en el cual halló, que la relación de reclutamiento de talento humano y los conocimientos no influye de manera significativa en la selección de personal, mientras que la confiabilidad si influyó de manera significativa en las condiciones laborales, diferenciándose los hallazgos de ambos estudios de lo encontrado en la investigación de Bahamon, (2020), quien calificó a las empresas del rubro

gastronómico como bajas en desempeño, entorno a los colaboradores seleccionados en un ámbito de desconocimiento acerca de la gestión de calidad, asimismo analizó el vínculo entre gestiones de selección de talento humano y las prácticas operativas de alto desempeño de gestión del talento en el rubro gastronómico. Asimismo en el estudio de Kinyami, (2021) Kenia, se establece la relación entre las prácticas de la unidad de recursos humanos para una buena selección de personal, el resultado precisó que la selección de personal ($p < 0,05$), la capacitación ($p < 0,05$) y la evaluación del desempeño ($p < 0,05$), comprendieron un efecto estadísticamente elocuente similar al trabajo realizado en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022, por lo antes indicado para Hernández, (2019) Venezuela, en su investigación, trabajó en su recolección de datos con una población de 21 colaboradores, los cuales ayudaron a arrojar un resultado a corto plazo y tener más claro la propuesta y al mismo tiempo establecerla en la práctica del área de recursos humanos, asimismo la investigación realizada ostentó una insuficiencia en las prácticas estratégicas de la unidad de captación del talento la cual no logra obtener una conformidad en su selección.

En el contexto nacional en el estudio de Córdova, (2019) indica que no hubo cambio alguno en la variable dependiente gestión de calidad, al dar como resultado que tuvo poca relevancia su correlación con las buenas prácticas del área de recursos humanos en el rubro de restaurantes, Lambayeque. Por otra parte, Sarmiento (2018) en su investigación, encontró un nivel de correlación positiva moderada de gestión de talento humano trascendente, valor de 0,00, esta cifra fue hallada dentro de una importancia o significancia de (0.05), por ende, se deja de lado la hipótesis nula y se aplicó la hipótesis alterna H3, aplicada con los resultados de similitud al estudio de la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022. Por otro lado, Dávila y Flores (2017) en el estudio que realizaron acerca de la evaluación de la calidad en el servicio restaurantes indican que los futuros reclutamientos de trabajadores serán captados con estrategias en gestión de calidad, acorde a una conformidad alta moderada para el mejor funcionamiento de los servicios brindados hacia los comensales de la empresa El Cántaro E.I.R.L. Lambayeque.

Continuando con los análisis teóricos de Díaz y Vallejos (2017) en su estudio de la influencia y relación entre selección de personal y el desempeño de

colaboradores, sector hotelero, el nivel de su población afianzó los resultados sobre la selección de personal y desempeño que se obtuvieron en el estudio en la empresa Sessions Restobar, Tacna 2022, con un número de 30 encuestados, en ambas, existe una correlación positiva muy alta, para los investigadores Díaz y Vallejos 0,923, entre selección de personal y desempeño laboral asimismo para la empresa Sessions Restobar Tacna, 0,966 entre selección de personal y gestión de calidad, por otro lado las hipótesis específicas arrojó una relación significativa alta moderada con la variable selección de personal, como resultados específicos, en su H1 indican los autores que existió una correlación positiva media 0,678 entre la segunda variable planteada por los investigadores, por lo consiguiente en su hipótesis específica H2

Indican que existe una correlación positiva media 0,738, entre su primera variable antes mencionada y su segunda dimensión, con relación a su hipótesis específica H3, existe correlación alta moderada 0,674 entre su primera variable y su tercera dimensión, para afianzar la relación con ambos estudios, los autores dan como resultado en su hipótesis específica H4, existe una correlación positiva 0,602 entre selección personal y su cuarta dimensión, por otro lado, obtuvieron una correlación positiva muy débil 0,464 en su H5, acorde a la selección de personal y su quinta dimensión aplicada a su trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se analiza que sí existe una relación positiva considerable entre selección de personal y el desempeño en la empresa Sessions Restobar, Tacna, con un r de Pearson de 0,880, por lo consiguiente si se perfecciona la selección de personal a través del fortalecimiento de conocimientos, con ello, sí habrá un futuro mejoramiento en la organización.

Segunda. Se identifica que sí existe una relación positiva considerable entre selección de personal y la confiabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna, con un r de Pearson de 0,664, por lo tanto, si se fortalecen acciones de la selección de personal a través del control de un feed-back afirmativo con fortalecimiento de confianza en los colaboradores, con ello, sí habrá una futura confiabilidad en las gestiones hacia el trabajador.

Tercera. Se describe que sí existe una relación positiva alta entre selección de personal y la conformidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna, con un r de Pearson de 0,900, por lo tanto, si se repotencian acciones de selección de personal a través de modalidades fortalecidas de habilidades y conocimientos, con ello, sí habrá una futura conformidad de selección hacia los colaboradores.

Cuarta. Se establece que sí existe una relación positiva media entre selección de personal y la durabilidad en la empresa Sessions Restobar, Tacna, con un r de Pearson de 0,597 por lo que sí se optimizan acciones en la selección de personal a través de la gestión mando y motivación, con ello, sí habrá una futura durabilidad en la selección de nuevos colaboradores para el buen funcionamiento de la organización.

Quinta. Se analiza que sí existe una relación positiva alta entre selección de personal y la calidad percibida en la empresa Sessions Restobar, Tacna, con un r de Pearson de 0,839, por lo tanto, si se fortalecen acciones de la selección de personal a través del compromiso grupal, con ello, sí habrá una futura calidad percibida en la selección para el buen funcionamiento de la organización.

Sexta. Se determina que sí existe una relación positiva alta entre selección de personal y gestión de calidad, con r de Pearson de 0,966, por lo que sí se repotencian acciones de selección de personal concentradas en el desarrollo del

manejo y las mejoras prácticas en gestión al buen funcionamiento de la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se propone al área de recursos humanos de la empresa Sessions Restobar, Tacna, fortalecer el manejo de selección de personal, mediante un dispositivo positivo de estrategias que retroalimenten el área de reclutamiento con la intención de fortalecer la relación entre los nuevos talentos y la unidad correspondiente del control de los mismos para que asimismo tenga mejoras y buenos resultados con el desempeño del personal operativo y administrativo.

Segunda. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Sessions Restobar, Tacna, fortalecer con el compromiso de la gerencia general el cambio para un buen funcionamiento de la selección de personal, esto a través del afianzamiento del feed-back interno y así fortalecer la confiabilidad del personal operativo y administrativo de la organización.

Tercera. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Sessions Restobar, Tacna, plantear una evaluación interna en todo el personal activo en las áreas operacionales y administrativas para una buena función con los actuales colaboradores contratados, con el fin de distinguir sus habilidades insitu, de este modo establecer una distribución adecuada de funciones y responsabilidades laborales para acrecentar los niveles de conformidad en el personal.

Cuarta. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Sessions Restobar, Tacna, conceder las herramientas de formación y recursos necesarios para el logro de los objetivos en la organización en aras de la mejora del control del personal, por ello se dará mejoría a la durabilidad en la empresa.

Quinto. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Sessions Restobar, Tacna, que se proyecte de fomentar en el personal la toma de iniciativa, sin sancionar el error, con esa premisa los trabajadores sean proactivos e innovadores y demuestren sus habilidades con el objeto de mejorar la calidad percibida.

Sexto. Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Sessions Restobar, Tacna, Plantear y desarrollar las auto facultades acorde a las habilidades de cada colaborador a captar, para el manejo de una efectiva

selección del personal, con el fin de lograr mejoras exitosas en la gestión de calidad.

REFERENCIAS

Arroyo, Cárcamo, Álvarez & Guzmán (2017) “Impacto de la capacitación en la mejora de la calidad del servicio en pequeños restaurantes provinciales”, *Journal of Foodservice Business Research*, 20:1, 1-14

<https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/%2F15378020.2016.1192881>

Bajadoz, (2020) “El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C, Gestión en el Tercer Milenio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos2, Vol. 23 - N.º 46 - 2020, pp. 49 – 55.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19133/16068>

Lujardo, (2016) “Verificación y Análisis de documentos, INFOMED red de salud Cuba, análisis documental2.

<https://files.sld.cu/bmn/files/2016/10/An%C3%A1lisis-Documental.-Normas-establecidas-el-de-la-ksa.pdf>

Marqués, (2019) “La Falce, Marques, De Muylder y JTM Silva, La relación entre el compromiso organizacional, la transferencia del conocimiento y la madurez de la gestión del conocimiento”, *Journal of Knowledge Management* , 23, 489–507, Google Académico

Ogunmokun, Eluwole, Avci, Lasisi & Ikhide (2020) "Propensión a confiar y comportamiento de intercambio de conocimientos: una evaluación de un análisis de desempeño importante entre las perspectivas de gestión turística de empleados de restaurantes nigerianos, Tourism Management" Perspectives, 33, pág. 100-590

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211973619301229?via%3Dihub>

Arias & Ramos (2021) "Cómo convertir tu tesis en un artículo de investigación. Huancayo: Universidad Continental", Fondo Editorial, 1 edición.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8994/4/IV_UC_LI_Como_convertir_tu_tesis_en_un_articulo_de_investigacion_2021.pdf

Tarrillo, (2021) "La gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa industrial manufacturera APROIN PERÚ SAC, Lima, Tesis Gestión de Organizaciones", Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72715/Tarrillo_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bahamon & Torres, (2020) "Efectos de las prácticas operativas de gestión del talento humano vs efectos de prácticas operativas de alto desempeño de gestión del talento en restaurantes de comida rápida en Neiva", Tesis compromiso organizacional, Pontificia Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50520/ENTREGA%20FINAL%20TESIS%20DAVID%20BAHAMON%201018475421.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, (2020) "Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito", Maestría en Desarrollo del Talento Humano, UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7763/1/T3352-MDTH-S%C3%A1nchez-Dise%C3%B1o.pdf>

Altamirano, (2019) “Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias aplicado a los procesos de selección y capacitación en la empresa esyst”, Gestión de talento humano.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/16423/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20POR%20COMPETENCIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazo, (2021) “Reclutamiento y selección de personal de la tienda Tottus Cayma Arequipa”, Gestión de Organizaciones.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76455/Lazo_UVL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dávila & Flores, (2017) Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L. de Lambayeque, gestión de organizaciones.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf

Marín, Sanabria & Sánchez, (2019) Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet) Especialización en Gerencia de la Calidad.

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/974/MarinBolanos-LeidyJohanna-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Satishprakash, (2020) Concepto de Población y Muestra, Rishit Publicaciones, artículo, Gujarat University India.

https://www.researchgate.net/publication/346426707_CONCEPT_OF_POPULATION_AND_SAMPLE

Díaz, (2017) Correlación y regresión lineal de la evaluación tiempo y puntaje con recurso interactivo flash, INNOVA Research Journal, No. 10 pp. 1-8

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3543/3/document.pdf>

Hernández-Sampieri, (2020) Recolección de datos cuantitativos, Centros de recursos en línea, cap. 8

http://saludpublica.cucs.udg.mx/cursos/medicion_exposicion/Hernandez-Sampieri%20et%20al,%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,%202014,%20pp%20194-267.pdf

Uyeda & Soto, (2021) Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el restaurante Delpino S.A.C. de la ciudad de Chancay, 2018. Tesis Gestión de organizaciones, UNJFSC.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4785/UYEDA%20y%20SOTO%20r.pdf?sequence=1>

Peña, (2017) Análisis de datos, fundación universitaria del área andina, primera edición

<https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>

Miksa, Paul Walk, Neish, Oblasser, Murray, Renner, Jacquemot, Cardoso, Kvamme, Praetzellis, Suchánek, Hooft, Faure, Moa, Hasan, Jones (2021) Perfil de aplicación para planes de gestión de datos accionables por máquina, data science journal

<https://datascience.codata.org/articles/10.5334/dsj-2021-032/>

Pérez & Torres, (2017) Gestión del servicio en el restaurante DSabor y Sazón, del distrito de San Juan de Lurigancho, marketing, UCV

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37058/Torres%20 %20VPM%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37058/Torres%20%20VPM%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Abayomi, (2017) El Análisis Fenomenológico Interpretativo (IPA) Una Guía para un Buen enfoque de investigación cualitativa, International Journal of Education & Literacy Studies ISSN 2202-9478 Vol. 5 No. 2

<http://www.journals.aiac.org.au/index.php/IJELS/article/view/3400/2797>

Mills, (2021) Definición de investigación de encuestas, artículo 1, Métodos, clasificaciones, Conceptos y Normas

<https://www.supersurvey.com/Research>

Tesfaye, (2018) Diseño y Metodología de la investigación, capítulo cinco 5.1, UDS

<https://www.researchgate.net/publication/329715052>

Arias, (2021) Técnicas e instrumentos de investigación científica, Primera edición, ISBN: 978-612-48444-0-9.

file:///C:/Users/usuario/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

Wolff & Hella, (2018) Perspectivas actuales sobre la ética de la investigación en la investigación cualitativa, FISC, vol.19, No 3, Art 33

<https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3155/4306>

Otoo, et al, (2018) Efectividad de las Prácticas de Reclutamiento y Selección

En Instituciones de Educación Superior del Sector Público:

Evidencia de Ghana, v.14 n.13 p.199

<https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/10828>

Hasan & Gehrke, (2019) Proceso de intercambio de conocimientos en las organizaciones, Un marco integrador, Master Programme in Business Administration.

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1393937/FULLTEXT01.pdf>

Namada, (2020) El papel de la implementación de la estrategia en la Relación Entre Estratégica Sistemas de Planificación y Desempeño, Revista internacional de estrategia y automatización empresarial

<https://www.igi-global.com/gateway/article/full-text-pdf/245687&riu=true>

Gurung, (2021) Impacto del valor percibido en la calidad percibida, el precio percibido, la ubicación percibida y la satisfacción de los hospitales en el Valle de Katmandú, Tesis, VI1

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/2018-19SMN6P00NIA2CWReport16033030HemBahadurGurung..pdf>

Hatender, (2020) Validez y Confiabilidad del Instrumento de Investigación;

Cómo probar la validación de un cuestionario/encuesta en una investigación

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02546799/document>

Chiao Lee, Ping Peng, Wand & Hung (2021) Factores que influyen en el bienestar subjetivo y el desempeño laboral de los empleados durante la pandemia mundial de COVID-19: la perspectiva de la teoría social cognitiva de la carrera.

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.577028/fu>

||

Mishra, Pandey, Singh, Gupta, Sahu & Keshri (2019) Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/>

Mai Thi, (2021) Application of MCDM methods to Qualified Personnel Selection in Distribution Science: Case of Logistics Companies

[https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202123237651507.p
age](https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202123237651507.page)

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

CUESTIONARIO DE VARIABLE SELECCIÓN DE PERSONAL

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Eva del Carmen Gabriela Peña
Lanchipa Num. De Colegiatura 036630
Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Pachia
Especialidad: Lic. Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario
Autor (s) del instrumento (s): Bach. Christian Paolo Perez Maldonado

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio : | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 45 | |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables del objeto de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 45

Lugar y fecha: lunes 9 de mayo de 2022

Lic. Adm. Eva del Carmen Gabriela Peña
 Num. De Colegiatura 036630



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTION DE CALIDAD

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. Eva del Carmen Gabriela Peña Lanchipa
 Num. De Colegiatura 036630
 Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Pachia
 Especialidad: Lic. Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Christian Paolo Perez Maldonado

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 50 |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables del objeto de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 50

Lugar y fecha: lunes 9 de mayo de 2022

Lic. Adm. Eva del Carmen Gabriela Peña Lanchipa
 Num. De Colegiatura 036630



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

CUESTIONARIO DE VARIABLE SELECCIÓN DE PERSONAL

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CPC. Fausto Esteban Liendo Huabloche

Num. De Colegiatura 13 - 684

Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Pachia

Especialidad: Lic. Contabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Christian Paolo Perez Maldonado

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|----|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | 50 | | |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables del objeto de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha: lunes 9 de mayo de 2022


Fausto E. Liendo Huabloche
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
N° MATRICULA 13-684



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTION DE CALIDAD

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CPC. Fausto Esteban Liendo Huabloche

Num. De Colegiatura 13 - 684

Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Pachia

Especialidad: Lic. Contabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Christian Paolo Perez Maldonado

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 45 | |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables del objeto de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 45

Lugar y fecha: Lunes 9 de mayo de 2022


 Fausto E. Liendo Huabloche
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 N° MATRÍCULA 13-684



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

CUESTIONARIO DE VARIABLE SELECCIÓN DE PERSONAL

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Eduardo Enrique Perez Maldonado ICAT. 02156

Institución donde labora: EPS TACNA S.A.

Especialidad: Derecho Administrativo

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Christian Paolo Perez Maldonado

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

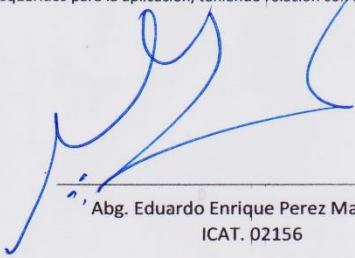
| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 50 |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables del objeto de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 50

Lugar y fecha: Lunes 9 de mayo de 2022


Abg. Eduardo Enrique Perez Maldonado
ICAT. 02156



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Eduardo Enrique Perez Maldonado ICAT. 02156

Institución donde labora: EPS TACNA S.A.

Especialidad: Derecho Administrativo

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Christian Paolo Perez Maldonado

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 50 |

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento elaborado cumple con los criterios y estándares requeridos para la aplicación, teniendo relación con las variables del objeto de estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 50

Lugar y fecha: Lunës 9 de mayo de 2022

Abg. Eduardo Enrique Perez Maldonado
ICAT. 02156

JuNES 11 de abril de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Ate

A través del presente, José Belmonte Cruz, identificado (a) con DNI N° 004113787 representante de la empresa/institución Realobar Sessions con el cargo de Gerente General, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Christian Pablo Pérez Maldonado
- b)

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada.....

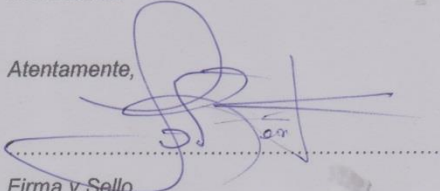
Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos José Belmonte Cruz

Cargo Gerente General

Tabla 20

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento | Escala de medición |
|-----------------------|---|--|---------------|---|-------------|--------------------|
| Selección de personal | La selección de talento humano es la práctica de cubrir las expectativas y llenar de satisfacción a la unidad que conforme cada área administrativa, operativa y de campo en todas las organizaciones, así mismo el departamento que dirige los recursos humanos van paulatinamente en procesos con las herramientas pertinentes para retener a los colaboradores con | La medición de esta variable será aplicada con la herramienta de encuestas con la escala de tipo Likert con cinco tipos, en base al progreso de sus dimensiones: Entrevistas, Conocimiento e innovadores y sus correspondientes indicadores. | Reclutamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud • Identificación | Encuesta | Ordinal |
| | | | Conocimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Exigencia | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------|---|--|-----------|--|----------|---------|
| | estadísticas positivas que brindan en cada empresa. (Romero, 2016). | | | | | |
| Gestión de calidad | Gestión de calidad se atribuye a los modelos estratégicos para superar las deficiencias en diferentes áreas administrativas de múltiples maneras, la orientación de este instrumento se basa en | Es el análisis hacia el mejoramiento de la realización de los servicios o productos que se brindan en las organizaciones, van asociados a los enfoques administrativos que se pueden caracterizar en la medición, gestión de los recursos, | desempeño | <ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores profesionales • Comparación | Encuesta | Ordinal |

| | | | | | | |
|--|---|---|-------------------|---|--|--|
| | pruebas de las normativas de gestión de la calidad que son complementarios a los procesos y a los estudios de impacto estricto. (Leiber (Leiber, 2018). | creación del producto y mejoramiento del sistema de calidad para un fin satisfactorio, (Cabrera y Pillaca, 2019). | confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones eficaces • Recursos de interés | | |
| | | | conformidad | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de servicios • Diálogo | | |
| | | | Durabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Re Resilencia • Evaluaciones | | |
| | | | Calidad percibida | <ul style="list-style-type: none"> • Originalidad • Gestión Administrativa | | |

Cuestionario sobre: Selección de Personal como factor relevante para la gestión
de calidad en la empresa Sessions Restobar Tacna 2022

OBJETIVO: Determinar la relación entre selección de personal y gestión de calidad en la empresa Sessions Restobar de la ciudad de Tacna 2022

Indicaciones:

- Este cuestionario es anónimo.
- Lee detenidamente cada ítem.
- Cada uno tiene 5 posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas con la mayor claridad, marcando con una "X" en un solo recuadro.
- La escala, código valoración de calificación es la siguiente:

| | | | | |
|--------------------------|---------------|---------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Ítems Selección de Personal | | Alternativas de respuestas | | | | |
|--|---|-----------------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | En la empresa Sessions Restobar se maneja responsablemente la convocatoria interna de trabajadores hacia nuevos puestos de trabajo. | | | | | |
| 2 | El proceso de reclutamiento interno de la empresa evita un gasto insulso. | | | | | |
| 3 | La empresa actualiza esporádicamente las hojas de vida para las vacantes internas. | | | | | |
| 4 | El reclutamiento externo capta a óptimos talentos para el desempeño al que postula. | | | | | |
| 5 | Se buscan candidatos externos cuando la empresa no tiene personal calificado que ocupe la vacante. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 6 | Se consideran las habilidades y destrezas del colaborador para la selección de personal. | | | | | |
| 7 | Realizan pruebas de capacidad para medir su grado de conocimientos profesionales o técnicos. | | | | | |
| 8 | Se tiene en cuenta la experiencia laboral del colaborador para determinar su puesto de trabajo. | | | | | |
| 9 | Sus compañeros de trabajo muestran dominio al realizar sus funciones. | | | | | |
| 10 | Al ingresar un nuevo colaborador siempre reúne los requisitos exigidos por la empresa. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 18 | El personal de recursos humanos muestra preocupación por atender los intereses de los colaboradores. | | | | | |
| 19 | El personal de recursos humanos de la empresa se encuentra capacitado para resolver dudas a los colaboradores de sala. | | | | | |
| 20 | El personal administrativo de la empresa responde con amabilidad y cortesía a los trabajadores de sala. | | | | | |
| 21 | Todo el personal tiene claro de que trata la organización y su relación entre el trabajo que realiza y los objetivos de la empresa. | | | | | |
| 22 | Las compensaciones que recibe por su trabajo motivan le brindan satisfacción. | | | | | |
| 23 | EL jefe inmediato comunica siempre los aspectos positivos de la labor que realizan. | | | | | |
| 24 | La forma que ha establecido la empresa para la consulta y diálogo, le han brindado resultados satisfactorios. | | | | | |
| 25 | EL personal de la empresa puede participar en las reuniones de mesa de trabajo de la administración. | | | | | |
| 26 | La empresa brinda la oportunidad para desarrollarse profesional y personalmente. | | | | | |
| 27 | Asume tareas ambiciosas y que sea posible llevarlas a la práctica, poniendo a prueba sus capacidades y talento. | | | | | |
| 28 | La Empresa identifica las competencias que debería desarrollar el trabajador para tener una mayor eficacia laboral. | | | | | |
| 29 | Las cosas en la empresa se hacen de manera flexible y que sea muy fácil de cambiar. | | | | | |
| 30 | La empresa lo evalúa con regularidad para ser promovido a otra área. | | | | | |
| 31 | En la empresa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus trabajadores. | | | | | |
| 32 | Los responsables de recursos humanos, siempre están dispuestos a ayudar al personal operativo. | | | | | |
| 33 | Los responsables de recursos humanos, nunca están demasiado ocupados para responder preautas de los colaboradores operativos. | | | | | |
| 34 | Los colaboradores operativos se sienten cohibidos cuando se acercan a conversar a la unidad de recursos humanos. | | | | | |
| 35 | Los colaboradores operativos despejan sus dudas laboral y administrativa con la unidad de recursos humanos. | | | | | |