

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la
Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración

Autora:

López Gómez, Nathalie María
Código ORCID: 0009-0007-2793-0733

Asesor:

Luján Torres, Jorge Alejandro
Código ORCID: 0000-0001-7194-2917

CHIMBOTE – PERÚ

2025

INDICE

Indice General.....	i
Indice De Tablas	ii
Índice de figuras.....	iii
Palabra clave	iv
Constancia de originalidad.....	v
Titulo.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
1. Introduccion	1
2. Metodología	41
3. Resultados	44
4. Analisis y discusion.....	67
5. Conclusiones y recomendaciones.....	70
6. Recomendaciones	71
7. Referencias bibliograficas	72
8. Anexos y apéndices	76

Índice de tablas

<i>Tab. 1 Reclutamiento y selección de personal</i>	43
<i>Tab. 2 Reclutamiento interno</i>	44
<i>Tab. 3 Reclutamiento Externo</i>	45
<i>Tabla 4 Entrevista</i>	46
<i>Tabla 5 Pruebas</i>	47
<i>Tabla 6 Calidad de Servicio</i>	48
<i>Tabla 7 Capacidad de respuesta</i>	49
<i>Tabla 8 Cortesía</i>	50
<i>Tabla 9 Competencias personales</i>	51
<i>Tabla 10 Precisión de la relación de la equidad con el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio</i>	52
<i>Tabla 11 Correlación de las variables el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio</i>	54
<i>Tabla 12 Precisión de la relación del reclutamiento interno y la calidad de servicio</i>	55
<i>Tabla 13 Correlación entre el reclutamiento interno y la calidad de servicio</i>	56
<i>Tabla 14 Precisión de la relación del reclutamiento externo y la calidad de servicio</i>	58
<i>Tabla 15 Correlación entre el reclutamiento externo y la calidad de servicio</i>	60
<i>Tabla 16 Precisión de la relación de la entrevista y la calidad de servicio</i>	65
<i>Tabla 17 Correlación entre la entrevista y la calidad de servicio</i>	63
<i>Tabla 18 Precisión de la relación de las pruebas y la calidad de servicio</i>	64
<i>Tabla 19 Correlación entre la equidad con las pruebas y la calidad de servicio</i>	65

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Diagrama de dispersión de las variables el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio.....	55
<i>Figura 2.</i> Diagrama de dispersión de la dimensión el reclutamiento interno y la calidad de ...servicio.....	57
<i>Figura 3.</i> Diagrama de dispersión de la dimensión el reclut. externo y la calidad de servicio....	61
<i>Figura 4.</i> Diagrama de dispersión de la dimensión la entrevista y la calidad de servicio	63
<i>Figura 5.</i> Diagrama de dispersión de la dimensión las pruebas y la calidad de servicio.....	66

Palabras Clave: Reclutamiento, Selección de personal, Calidad de Servicio

Keywords: Recruitment, Personnel Selection, Service Quality

Líneas De Investigación

ÁREA	OCDE SUBÁREA	DISCIPLINA	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CIENCIAS SOCIALES	Economía y Negocios	Negocios y Management	Talento Humano



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022**" del (a) estudiante: **LOPEZ GOMEZ NATHALIE MARIA**, identificado(a) con Código N° **0199920120**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 27 de noviembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



**Reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la Institución
Particular Newtgn College, Chimbote, 2022**

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar cómo influye el reclutamiento y selección de personal en la calidad de servicio, en la Institución Educativa Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal y diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo.

Hay un total de 25 empleados, incluyendo personal administrativo y educativo, y la muestra es la población total de 25 empleados. Como técnica, la encuesta se utiliza como medio para determinar la relación entre reclutamiento y selección y la calidad de sus servicios. Los resultados obtenidos apoyan la hipótesis propuesta de que existe una relación directa entre las variables del estudio, esta relación es moderada con un coeficiente de Parsons de 0.56, un nivel de significancia de 0.000 y un p-valor menor a 0.05. El 40% de los encuestados dijo que el nivel de contratación interna y dotación de personal en el Newt College privado era alto, y el 36% dijo que el nivel era medio. Asimismo, el 88% afirmó que la calidad del servicio es de nivel alto y el 12% dijo que la calidad del servicio es de nivel medio.

Abstract

The purpose of this research work was to determine how the recruitment and selection of personnel influences the quality of service, at the Private Educational Institution Newtgn College, Chimbote, 2022.

The type of research was descriptive, correlational, cross-sectional and non-experimental design, with a quantitative approach.

There are a total of 25 employees, including administrative and educational staff, and the sample is the total population of 25 employees. As a technique, the survey is used as a means to determine the relationship between recruitment and selection and the quality of their services. The results obtained support the proposed hypothesis that there is a direct relationship between the study variables, this relationship is moderate with a Pearson coefficient of 0.56, a significance level of 0.000 and a p-value less than 0.05. 40% of respondents said the level of internal recruitment and staffing at the private Newt College was high, and 36% said the level was medium. Likewise, 88% stated that the quality of the service is of a high level and 12% said that the quality of the service is of a medium level.

1. Introducción

Según Macías y Ponce (2018), el objetivo de su presentación fue: “Crear un modelo de reclutamiento y selección en el ámbito empresarial el cual incrementa las ventas de la empresa F&E ECUATORIANA S.A.” Su método es "El método de investigación es cuantitativo. Esto lleva a la utilización de encuestas como técnica de recolección de datos que facilitará el diseño de un estudio descriptivo. Se extraen las siguientes conclusiones: La base teórica y metodológica del trabajo de investigación es contextual, resaltando y definiendo conceptos específicos de temática general e importancia como gestión de mano de obra, selección, tipos de reclutamiento, diseño de puestos de trabajo, modelos de reclutamiento, etc. A partir de cada concepto es posible comprender los parámetros de la propuesta de optimización y los tipos de decisiones a aplicar por parte de la gestión de recursos humanos y los departamentos comerciales. Se encontraron problemas con la empresa R&D ECUATOiRIANA S.A. En el sector empresarial, relacionado con el proceso de reclutamiento y selección, se puede encontrar que el departamento de gestión de recursos humanos no mantiene procesos eficientes, generando una constante rotación de empleados en el sector empresarial.”.

De acuerdo con Sierra (2018), En la tesis su propósito es: “Apoyar el proceso de reclutamiento y selección, siguiendo los métodos organizacionales para encontrar personal adecuado en la operadora Coilombia S.A.S.”a través del cumplimiento de las metodologías organizacionales”. Se concluye: Cuando un especialista en psicología realiza unas prácticas, se realizan las actividades asignadas con el fin de alcanzar objetivos previamente marcados encaminados a atraer el talento adecuado a la empresa. Operador Avícoila Columbia S.A.S. – Pinboro. Es claro que el proceso de reclutamiento y selección de personal está organizado de tal manera que la responsabilidad en cada caso tiene la misma dimensión, ya que la efectividad del procedimiento depende de los resultados de desvíos previos.

Según Torres, et al (2019), el propósito de su revista es: “Analizar el proceso de reclutamiento y selección en empresas médicas del municipio de Villavicencio”.

Su metodología es "de carácter cualitativo, la información se obtiene a través de entrevista y análisis de muestras de documentos del IiPS de la ciudad". Los resultados, es evidente donde los IPSI que participan en el estudio cuentan con políticas formales para priorizar a los empleados de la organización para cubrir las vacantes, ya que la mayoría de los IPSI expresaron su aprobación por el premio. En cuanto a la forma en que el Imperio recluta y selecciona personal, la mayoría está de acuerdo en que se basan en diagramas de flujo. Entremos en la siguiente conclusiones: El IiPS de Villavicencio tiene una política formal de vacantes que prioriza a los empleados de la organización. Disponen de diagramas de flujo en los que se organiza todo lo relacionado con el reclutamiento y selección de empleados. La mayoría de ellos tienen perfiles laborales y dependen de temporadas para cubrir vacantes. La mitad de los IPIs encuestados consideró que el presupuesto asignado al proceso de contratación era adecuado. Al aprobar solicitudes de empleo, la gerencia de IiPS puede aprobar solicitudes de empleo para el personal de operaciones, especialistas y gerentes más rápidamente, pero lleva más tiempo.”.

Según los autores Torres, Velásquez y Hernández (2020), en su revista tiene como objetivo: “Analizar las prácticas de reclutamiento y selección que se dan en los hoteles Pymes de la ciudad de Villavicencio”. Métodos: “Estudio descriptivo” en el que se analizaron hoteles pymes pertenecientes principalmente a COTELCio y se recolectaron muestras de alimentos. El departamento de reclutamiento y selección del grupo de investigación GYDiO Mpi02 de la Universidad de Illinois utilizó un cuestionario como herramienta. Resultados: El estudio encontró las habilidades de reclutamiento más importantes y comunes para la contratación externa son el habla y la comunicación verbal; al seleccionar personal, se llevará a cabo un examen exhaustivo y las habilidades y la experiencia son los factores centrales para la toma de

decisiones.. Conclusiones: Los pequeños y medianos restaurantes de la ciudad a menudo no prestan la debida atención al proceso de contratación. La informalidad y la falta de recursos para realizar la contratación adecuadamente ilustran varias condiciones que impiden que estos hoteles atraigan candidatos adecuados para diversos puestos.”

Según Montoya (2021), su objetivo en el artículo es: “Describir la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de los servicios odontológicos en Medellín en el año 2021”.

Método: Investigación utilizando un "método cualitativo", estudio de caso Orientado estratégicamente, la información clave se recopiló mediante herramientas de entrevista semiestructurada y se analizó utilizando elementos de la teoría fundamentada.

Se concluye que el estudio realizado con 12 usuarios que recibieron servicios odontológicos en la institución, se encontró que las percepciones sobre la calidad del servicio son en general muy buenas, como lo demuestra el análisis de la codificación abierta, axial y selectiva axial. Presentado por Strauss y Corbin. Desde la perspectiva de la distribución por género, los usuarios del servicio son principalmente mujeres, y la mayoría pertenece a la clase socioeconómica y tiene un nivel educativo bajo. Las percepciones sobre la calidad del servicio se relacionan principalmente con las características esperadas de los servicios odontológicos relacionadas con la resolución de problemas de salud dental, el costo del tratamiento, la información y el tratamiento recibido, las condiciones higiénicas y la distancia. Pero también se encontraron algunas áreas de mejora. Conclusiones: Las mujeres perciben que la calidad del servicio es mayor y son quienes consultan con mayor frecuencia al dentista. Asimismo, los usuarios con niveles socioeconómicos y educativos más bajos parecen tener más probabilidades de calificar la calidad como muy buena. Los resultados obtenidos indican que los usuarios que están satisfechos con los servicios odontológicos tienen más probabilidades de seguir las recomendaciones del dentista, menos probabilidades

de abandonar el tratamiento y más probabilidades de recomendar los servicios brindados en la institución.

De acuerdo con Duran (2022), en su tesis nos “propone mejoras a los procesos de talento humano de la empresa LER PREVENCIÓN, y El objetivo es hacer la empresa más competitiva e implementar estrategias que reduzcan el tiempo dedicado a los procesos anteriores. ". La metodología que se llevó a cabo para "La recolección de información para este trabajo se realiza utilizando fuentes primarias de información, las cuales corresponden a la recolección de información de las personas involucradas en las actividades de reclutamiento, selección y empleo de LER PREVENCIÓN a través de encuestas. Resultado: El objetivo es modelar los procesos de reclutamiento, selección y contratación e implementar herramientas que reduzcan tiempos y aseguren el orden y seguimiento en el proceso. Conclusiones: Al desarrollar el plan de acción, se enfatizó la importancia de desarrollar recursos y herramientas técnicas, organizativas y humanas, ya que una estrategia efectiva requiere los tres aspectos, y ese número no es suficiente. Determinar la necesidad de implementar descripciones de puestos y formalizar solicitudes de empleo mediante el diagnóstico del estado actual del proceso de contratación. En el contexto actual de la operación seleccionada, no existe evidencia de seguimiento ni identificación clara de responsables. A través de la implementación del plan de acción se puede observar que el tiempo de reclutamiento es largo y que el número de vacantes es limitado, por lo que se priorizan acciones que ayuden a desarrollar herramientas y estrategias. Su visualización y publicación. Utilice una variedad de herramientas de ingeniería para identificar estrategias de mejora y priorizar acciones”.

Según los autores Flores y Peralvo (2020), en su tesis con el objetivo: “Analizar la calidad de los servicios turísticos de aventura en el cantón Baños de Agua Santa Provincia de Tungurahua”. Las siguientes conclusiones son: Los deportes extremos en el estado de "Baños de Agua Santa" son igualados entre hombres y mujeres, generalmente con niveles educativos y puestos superiores, nacionalidades y extranjeros

con necesidades especiales para deportes como canopy, barranquismo, rafting y vela en puente, donde suelen trabajar. en grupos pequeños Practica en el mismo formato ya que es más dinámico y tiene mayor impacto. La forma de comunicación entre clientes y proveedores de servicios es a través de sitios web y redes sociales, es decir H. Las personas que practican estas actividades son innovadoras y quieren experimentar diferentes tipos de diversión, como deportes extremos. Se consideran una práctica poco convencional que mantiene distintos niveles de riesgo y adrenalina. En cuanto a la percepción de la calidad del servicio, está claro que la dimensión que mejor puede explotar el sector turístico es la empatía, ya que los responsables de prestar los servicios siempre prestan servicios bajo estándares de amabilidad, respeto y compromiso. , lo que se ha convertido en una estrategia que le ha valido la fidelidad de un gran número de clientes. En cambio, la dimensión que genera mayores inconvenientes, la seguridad, es motivo de preocupación, ya que primero se debe garantizar la seguridad personal de los visitantes cuando realizan actividades que presentan riesgos al practicarlas. . Por lo tanto, es crucial que se implemente un plan de acción para avanzar en los factores deficientes identificados en este estudio, mejorando así la calidad de los servicios brindados a los turistas que visitan el condado”.

Según el autor Espinoza (2018), el objetivo de su trabajo es: “brindar al público servicios de faiena miiento y relacionados, respetando las normas de higiene y seguridad, asegurando la calidad de los servicios de acuerdo a las necesidades del usuario, tarifas de conveniencia, flexibilidad de precios, trazabilidad del producto y atención directa y personalizada al usuario”. Se concluye en: Lía "Emipresa no tiene un subsistema claro de gestión del talento, por lo que la planificación es arbitraria, porque si la UATH no es responsable de asignar su propio talento, los empleados pueden capacitarse, planificar su propio desarrollo o evaluar adecuadamente su desempeño. Tareas y actividades. La competencia entre desempeño y oposición es vista como una formalidad innecesaria que hace que los empleados no se sientan capaces ni

involucrados. El proceso de reclutamiento y selección no logra ser socializado, lo que resulta en cumplimiento y pasividad entre el sexo de los empleados de la empresa. No siempre es necesario Reclutar de forma externa o presencial, aunque se trate de personas con nuevas ideas, también hay que considerar empleados que conserven la memoria de la institución y se mantengan fieles a los ideales de la empresa”.

En cuanto los antecedentes nacionales, según Medina (2018) en sus tesis se concluyó que la contratación de personal está significativamente relacionada con la "Calidad de la selección de personal de la región Xincheng-Tekna 2018"; debido a que el 75,5% de la contratación de personal se realiza de forma regular e involucra principalmente la planificación del personal y la contratación interna y externa; por lo tanto, la calidad de la selección de personal es del 77,4%. En el municipio de Ciudad Nueva la planificación personal, tiene mucho que ver con la calidad de elecciones personales - iTacna, 2018; Debido a la determinación irregular de las necesidades de recursos humanos de la organización, el 71.7% de las organizaciones no toma en cuenta la oferta del mercado. de los recursos humanos y las técnicas de contratación utilizadas. Por tanto, la calidad de la selección de personal suele ser del 77,4%. Ordena al Alcalde del Distrito Ciudad Nueva-Tacna desarrollar un plan de gestión del proceso de reclutamiento de personal para asegurar la efectividad en la calidad de la selección del personal. Para Xincheng, Director de Recursos Humanos del distrito de Tiakna, estrategia de planificación de recursos humanos perfecta y eficaz para optimizar la calidad de la selección de personal”.

Según Sánchez (2019), ivestigó que "... encontró que la gestión del recurso humano en hoteles de tres estrellas del centro histórico de Trujillo tiene un efecto beneficioso en la calidad de los servicios brindados a los huéspedes, ya que aumentan la seguridad del huésped. capacidad de respuesta y empatía hacia los huéspedes, aumenta su satisfacción y nos permite aumentar la capacidad de respuesta demostrando un servicio rápido y oportuno a nuestros huéspedes, demostrando la calidad del servicio brindado e influyendo positivamente en los estándares de satisfacción de los huéspedes, respeto

y atención a los huéspedes al brindar servicios, promover empatía y crear un ambiente agradable entre empleados e invitados. Por lo tanto, Como se evidencian los resultados de la encuesta, “excelentes y de alto desempeño en métricas como capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía; 94%, 86%, 74%. Por la calidad que han brindado desde su primera estadía. Servicios correctos, evitando los errores más pequeños. y velando por el confort de los huéspedes, por lo que también se ganan la confianza y confiabilidad de toda la organización del hotel por parte de los huéspedes, lo que demuestra la calidad del servicio, debemos brindar el servicio prometido de manera que esté basado en las expectativas del huésped. Importancia de que las empresas hoteleras mantengan una cultura organizacional clara”.

Según Guzmán y Ramos (2018), concluyeron en su trabajo: La relación entre el objetivo general: determinar “la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”, el valor “sig.” es 0.000, que es menor que el nivel de significancia de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1), por lo que se puede encontrar que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y este sigue siendo el caso incluso después de envío. A través del coeficiente de Spearman podemos observar que la correlación es de 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio de la Oficina Regional de Educación de Pasco y las variables de satisfacción del usuario, lo que significa que a mayor calidad, peor es el servicio. calidad de los usuarios, menor será la satisfacción”.

Respecto al primer objetivo específico: determinar la "relación entre la capacidad de respuesta de los empleados y la satisfacción del usuario", que es el siguiente valor. es 0.000, que es menor que el nivel significativo de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1), por lo que se puede encontrar que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la satisfacción del usuario. Nuevamente, después de tomar en cuenta el coeficiente de Spearman, la correlación es de 0,497, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables

capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación de Pasco. Respecto al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre cortesía y satisfacción del usuario mediante el siguiente método. es 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1), por lo que se puede encontrar que no existe una relación significativa entre la cortesía y la satisfacción del usuario, por lo que luego de procesarla con el coeficiente de Speairman , la correlación es 0,462, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción del usuario en la Junta Escolar del Distrito de iPasco. Respecto al tercer objetivo específico: determinar la relación entre las capacidades personales y la satisfacción del usuario, como se muestra a continuación. es 0.000, que es menor que el nivel de significancia de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alternativa (H1), por lo que se puede encontrar que existe una relación significativa entre la capacidad personal y la satisfacción del usuario del mismo modelo. La correlación es 0.566, lo que significa que la Junta Escolar del Área de Pasco tiene una correlación positiva moderada.

En la opinión de Osorio (2021) concluye en su “Existe una relación significativa entre la calidad del servicio público y la gestión de recursos humanos entre los trabajadores gubernamentales de la región Juancavelica en 2018. El resultado del coeficiente de contraste rho de Speiarman es 0,549 s $r = +$. Se interpreta como una correlación positiva moderada, es decir, positiva. Es vital que el Gobierno Regional de Vainkavilica tenga una buena calidad de servicio público, ya que el Gobierno Regional es la institución pública responsable de la administración pública y de apoyar el desarrollo y crecimiento de las regiones y sus residentes”.

Según Carhuapoma y Escobar (2019), su artículo proporciona evidencia de que la gobernanza tiene un impacto significativo en la calidad del servicio de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Tecnologías de la Información, con sede en Huancavelica, en 2018. La fuerza de la relación obtenida utilizando el coeficiente de rango de Spearman fue $r_s=0,829$, que se caracterizó como significativamente positiva.

El 12.0% de los servidores piensa que la gestión es muy desfavorable, el 12.0% piensa que es desfavorable, el 52.0% piensa que es favorable y el 24.0% piensa que es muy favorable; igualmente el 12.0% de los empleados piensa que el desempeño laboral es muy malo El 8,0% piensa que no es buena y el 44,0% piensa que la gestión es muy desfavorable, la gente piensa que el desempeño laboral es bueno y el 36% piensa que el desempeño laboral es muy bueno.

Como expresan Supelvuda, Lopez y Flores (2020) en su tesis concluyeron Existe una relación significativa entre las variables “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la región Venitas de Crediivargas Puciallpa”, ya que la consecuencia analítica en el sentido de 0.029 es menor a 0.05, la prueba rho de Spearman es significativa, es decir, la hipótesis de investigación. Se verifica y se aclara la gestión del talento Relevante para la calidad del servicio de los empleados. 2. La afinidad entre conocimiento y calidad del servicio en la región Venitas de Crediivarigas Pucalilpa es significativa, con una correlación significativa de 0.015, que es menor a 0.05. Por lo tanto, la prueba rho de Spearman es importante, es decir, H. Se ha reconocido la hipótesis específica 1 de la investigación, mostrando que existe una correlación entre el nivel de conocimientos de los trabajadores y la calidad del servicio. 3. La consistencia de la motivación satisfacción y la calidad del servicio en la región Crediivargas Pucalilpa Venitas es significativa, demostrando que la correlación significativa es de 0.037 y menor a 0.05, por lo que la prueba rho de Spearman es significativa. Por lo tanto, se confirmó la hipótesis específica de la investigación, que no indica que el nivel de motivación y la calidad del servicio de los tres empleados no se logren en conjunto”.

Como señala Reyes (2018) en su tesis que concluyó que: En el “proceso de selección de personal técnico”, 106 encuestados respondieron “siempre”, equivalente al 58% de los encuestados, y 59 encuestados respondieron “a veces”, equivalente al 32%, 18 encuestados respondiendo “a veces” equivale al 32%. Los encuestados (equivalente al 10%) respondieron “Nuncia”. Durante el proceso de capacitación al personal técnico,

se encontró que 88 encuestados respondieron “siempre”, equivalente al 48% de los encuestados, y 70 encuestados respondieron “a veces”, equivalente al 38%. Además, hubo 25 encuestados que respondieron “a veces”. ", equivalente al 38% de los encuestados. , equivalente al 14%, confirmó Nuncia. Al evaluar el desempeño técnico, se encontró que 95 encuestados respondieron “siempre”, lo que representa el 52% de los encuestados, 73 encuestados respondieron “a veces”, lo que representa el 40%, y 15 encuestados respondieron “nunca”, lo que representa el 8% de los encuestados. Se concluye que existe correlación entre los procesos técnicos, el recurso humano y la calidad del servicio educativo con una correlación de (0.882) y un valor de significancia de 0.038, $p < 0.05$, con base en lo cual se presenta evidencia estadística y se toma una decisión. Rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa y confirmar que existe relación entre los procesos técnicos de los recursos humanos y la calidad de los servicios educativos en el CETPRO San Miartín de Piorres”.

De acuerdo a Cortez (2019), en su tesis concluyó que la valoración global de la encuesta "concluye que el proceso de selección utilizado por la empresa es insuficiente, con una puntuación media de 1,6". Al analizar la valoración del proceso de selección interno y externo, se concluyó que las distintas etapas del proceso cuando implementado No fue aplicado adecuadamente, los requisitos del puesto no estaban claros, el proceso de selección fue mínimo y casi nunca se le animó a tener posibilidades de ascenso. Asimismo, no utilizar publicidad alguna para promocionar puestos dentro o fuera de la organización. En cuanto a la selección de personal, el puntaje promedio es 2.02, lo que demuestra que el proceso de selección de personal adoptado por el Imperio es apropiado. Los factores que influyen en los resultados son principalmente los procesos experienciales de entrevistas y pruebas, ya que los responsables de realizar estos procesos carecen de conocimiento y experiencia en la evaluación de los solicitantes.”.

De acuerdo con Rafael (2020), en su tesis tuvo como resultado: El propósito del estudio es determinar la relación que existe entre el reclutamiento y selección de personal de

empresas constructoras y cosas, Lima-2019. Inicialmente, el concepto se definió según (HRTRENDS, 2019) como un proceso de identificación y designación de candidatos potencialmente calificados e idóneos para una organización de trabajo para cubrir puestos vacantes en una empresa específica. Lima-2019 El reclutamiento y selección de personal de las empresas constructoras tiene una correlación muy alta con los costos, el coeficiente de correlación de Pearson (r) es 0,936 (93,6%), el nivel de significancia unilateral es 0,00, la correlación positiva promedio es menor que el máximo. significancia de 0,05 (5%)". Y concluye que: "Existe una correlación entre reclutamiento y selección de personal y costos en la empresa de capacitación iLima-2019, ya que se encuentra que esta relación es positiva y muy fuerte, por lo tanto el coeficiente de correlación de Pearson (r) es de 0.936 (93,6%), significativo bilateral El nivel es 0,00, que es inferior al nivel significativo máximo de 0,05 (5%). Por lo tanto, no podemos decir que esto se pueda lograr simplemente realizando un reclutamiento y selección adecuados para minimizar los costos. Existe un vínculo entre el proceso de reclutamiento y la selección y remuneración del personal en las empresas constructoras, Lima-2019, encontró una correlación positiva, una correlación positiva, una correlación positiva, una correlación positiva. Dado que el nivel de significancia bilateral es 0,003, que es inferior a la significancia máxima de 0,05 (5%), no se puede concluir que al contratar y seleccionar candidatos se evalúe el salario correspondiente de cada empleado en función de sus calificaciones".

Como indica Accilo, Espinoza y Guardia (2018), en su tesis concluye que: "El Royal Hotel Vanuco no tiene una política de reclutamiento y selección de personal que le ayude a seleccionar candidatos idóneos para cubrir las vacantes y así garantizar el buen funcionamiento del imperio. Lo cierto es que se pueden conocer las actitudes de los futuros candidatos sin necesidad de realizar ningún test psicológico, de desempeño y temperamento, así como diversos aspectos de su personalidad, tales como: introversión, extroversión, agresividad, determinando así llevar pautas alejadas del propio puesto de trabajo; además, es imposible saber qué intereses suelen tener; esto

significa que estamos limitado a los puestos que ocupa el aspirante Las habilidades y personalidad de los aspirantes son identificadas y evaluadas previo a un puesto específico. En Real Hoitel-Huánuico encontramos que el proceso de reclutamiento y selección de empleados no se realizó de manera adecuada. Se encontró que no se realizó un reconocimiento médico que demostrara la idoneidad del empleado para el puesto”.

Según Lazo (2021), en el presente estudio de investigación tiene El propósito de este estudio fue “determinar la relación que existe entre el reclutamiento y la selección en los supermercados Tottus. El método utilizado en este estudio fue el utilizado y el diseño fue no experimental y transversal, lo que permitió obtener un nivel de correlación, los resultados proporcionados por la encuesta son el número total de empleados encuestados, existe una correlación bidireccional entre las variables con un valor de 0.615, lo que confirma la existencia de cierto grado de correlación, lo que indica que iTottus Supermarket considera múltiples aspectos del reclutamiento al momento de seleccionar candidatos adecuados. Finalmente, utilizando el coeficiente rho de Spearman, los datos obtenidos de este nos dan Sig. 0,00 Bilateral, confirmamos lo que muestran los datos y podemos afirmar que la contratación tiene la mejor relación con la selección de personal, con un ratio del 41,7%.. El presente estudio **concluyo** Dado que se encuentra una correlación positiva moderada entre las variables “Reclutamiento” y “Selección de Personal”, esta correlación indica que a través de un buen reclutamiento siempre tendemos a seleccionar personas de acuerdo a los puestos que requiere la organización”.

En los antecedentes locales, Según Gonzales (2018), el objetivo de su tesis fue: “Determinar las principales características de la gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en la categoría de Salón de Belleza y Spa Jirói Manuel Ruiz. Chiimbotesta, 2016”. El estudio se basó en un diseño "transversal, no experimental, mediante un cuestionario cerrado de 20 preguntas, que arrojó los siguientes resultados: 58,3% es representativo. El 66,7% de

las personas tiene entre 31 y 50 años. El 83,3% son mujeres. El 58,3% son casados. El 50,0% tenía titulación educativa no universitaria. El 50,0% tiene de 0 a 5 años de experiencia profesional. El 83,3% son pequeñas empresas. El 66,7% tiene años de servicio entre 0 y 5 años. El 50,0% de las personas ha trabajado de 1 a 5 años. El 83,4% de las personas ha recibido formación para mejorar los servicios. El 58,3% de los empleados recibe formación en peluquería. El 50,0% utiliza técnicas de observación y evaluación para medir el desempeño de los empleados. El 100,0% cree que el compromiso de los empleados mejora el rendimiento. Concluyendo que por lo tanto, todas las pequeñas y microempresas están dirigidas por sus representantes y sus empleados están capacitados en gestión de calidad. Algunas micro y pequeñas empresas utilizan diversas técnicas al seleccionar personal teniendo en cuenta las necesidades de cada sección de procesamiento a alta temperatura de la organización.”. Según Vidal (2021), en su tesis se planteó como meta: Lograr una mayor productividad laboral en el proceso de reclutamiento y selección del personal Piro pioner uinia miejiora de la Constructora ATIX GiROUP S.A.C. en Nuevo Chimbote, 20i21. La metodología es descriptiva y se utilizó una población de muestra de 12 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 18 preguntas. Se obtienen los siguientes resultados. El 25,00% nos dijo que Empire lleva 9 años en el mercado; el 66,66% nos dijo que si conocieran la misión y la visión, la querrían; el 75,00% dijo que la empresa emplea de 11 a 20 trabajadores; el 83,33% de los encuestados dijo a Nosotros, la empresa no cuenta con un organigrama establecido que represente la jerarquía; con el fin de mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal, se han dado a conocer las formas más prácticas de reclutamiento de personal, como establecer una página oficial de la empresa o medios de comunicación como periódicos, Se deben establecer la radio o las redes sociales. Estas son las formas de reclutar personas. Se ha establecido que estos medios se utilizarán en la contratación. La mejora de los procesos de reclutamiento y selección tendrá un impacto positivo en el aumento de la productividad de la fuerza laboral, según un estudio.

De acuerdo en la fundamentación científica, en las organizaciones empresariales, la capacidad de adaptación y la toma de decisiones efectivas son fundamentales, y esto se aplica especialmente en el ámbito de la gestión del talento. Los líderes y directivos deben ser conscientes de la importancia de planificar adecuadamente el talento dentro de la organización, ya que esta planificación garantiza contar con los empleados adecuados para satisfacer las necesidades cambiantes de la empresa. La falta de personal idóneo en roles clave y en el momento oportuno puede representar una amenaza real para la continuidad de la empresa.

La gestión efectiva del talento implica implementar métodos que permitan reclutar, desarrollar, movilizar y promover a los empleados de manera eficaz. El proceso de reclutamiento juega un papel central en este proceso, como Chiavenato (2011) destaca. El reclutamiento se define como un conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para atraer a candidatos potencialmente calificados y capacitados para ocupar puestos dentro de la organización. Este proceso se adapta a las necesidades de personal actuales y futuras de la empresa.

Diferentes expertos han aportado sus perspectivas sobre el reclutamiento. Monidy e iNoe (2005) lo describen como el proceso de atraer candidatos calificados y motivarlos a postularse para puestos en la organización. Guith Alfredo (2001) lo ve como un proceso continuo en el cual la organización reúne solicitantes de empleo de manera rentable y económica, en cantidad y calidad suficientes para su posterior selección. Bartoni y Rodríguez (2008) sostienen que el reclutamiento puede definirse como un conjunto de procedimientos diseñados para atraer a un número suficiente de candidatos adecuados para un puesto específico en una organización específica.

Para Ailles (2006), el reclutamiento es el proceso de identificar y atraer a un grupo de candidatos, de entre los cuales se seleccionará a alguien para ocupar un puesto de

trabajo. Nebot (2006) lo concibe como un proceso dinámico que busca al candidato ideal sin seguir un procedimiento rígido.

La atracción de este proceso radica en que, a medida que aumenta el número de solicitantes, la selección se vuelve más selectiva. Si se dispone de un grupo adecuado de candidatos, es posible llevar a cabo una investigación exhaustiva de sus antecedentes y realizar entrevistas más detalladas para garantizar que la elección del candidato sea la más idónea. La gestión adecuada del reclutamiento es una parte fundamental de la planificación del talento y puede marcar la diferencia en el éxito y la supervivencia de una empresa.

Por otro lado, el objetivo del reclutamiento, como señala Gómez Mejía en su libro "Gestión de Recursos Humanos," radica en atraer candidatos cualificados para ocupar puestos dentro de la empresa. Para lograr este propósito, se plantean varios objetivos clave en la contratación de personal:

En primer lugar, el reclutamiento busca difundir los recursos humanos disponibles y las oportunidades de empleo que la empresa ha generado, poniéndolos a disposición del mercado laboral. Esta divulgación es esencial para atraer la atención de posibles candidatos.

En segundo lugar, el reclutamiento tiene como objetivo dotar a la empresa de un número suficiente de candidatos que cumplan con los requisitos mínimos para la categoría laboral en cuestión. Esto garantiza que la organización tenga una base sólida de candidatos calificados para elegir.

Finalmente, se busca crear y mantener una lista actualizada de candidatos basada en hojas de vida preseleccionadas, de modo que estas listas puedan estar disponibles

cuando sea necesario. Este enfoque facilita la búsqueda y selección de candidatos en el futuro, agilizando el proceso de contratación. (Arias, 2012).

La importancia del reclutamiento en la gestión de recursos humanos es un tema que ha sido ampliamente abordado por expertos en el campo. Según Dessler (2009), la administración de personal desempeña un papel crítico en la toma de decisiones de los gerentes. Evitar contratar a la persona equivocada para un puesto es esencial, ya que esto puede conducir a ineficiencias y problemas en el entorno laboral. Además, garantizar una buena rotación laboral, evitando que los empleados se sientan atrapados en sus puestos, es crucial para mantener un ambiente de trabajo dinámico y saludable. Evitar la pérdida de tiempo en la revisión de candidatos que no son adecuados para el trabajo, así como prevenir prácticas laborales inseguras, son aspectos fundamentales que impactan en la eficiencia de la empresa. También es importante evitar que los empleados perciban que su salario es injusto en comparación con otros miembros de la organización y garantizar que la falta de capacitación no afecte la eficiencia ni cause problemas relacionados con la injusticia laboral.

Chiavenato (2009) destaca que la gestión de recursos humanos tiene un impacto significativo tanto en las personas como en las organizaciones en su conjunto. La forma en que se trata, comercializa, integra, gestiona, desarrolla, recompensa y supervisa a las personas es un aspecto esencial para la competitividad de la organización. La gestión efectiva de recursos humanos no solo influye en el desempeño individual de los empleados, sino que también contribuye al éxito general de la organización en un entorno empresarial altamente competitivo.

El proceso de reclutamiento, según la visión de Chiavenato Idalberto (2011), puede variar sustancialmente de una organización a otra. El inicio de este proceso está estrechamente vinculado a las decisiones de la línea de producción en una empresa.

Esto implica que, si la agencia de contratación no posee la autoridad de decisión correspondiente, carece de la capacidad de llevar a cabo actividades de contratación. En otras palabras, el reclutamiento es una función que está supeditada a las decisiones de la línea de producción y se formaliza a través de solicitudes de empleo. Estas solicitudes son documentos que deben ser cumplimentados y presentados por aquellos individuos interesados en ocupar una vacante en un departamento o en una unidad específica de la organización. El contenido de estas solicitudes puede variar en función de la complejidad del área de Recursos Humanos; en áreas más complejas, el proceso de solicitud es menos detallado para el solicitante. Una vez que se reciben estas solicitudes, el equipo de contratación procede a revisar los documentos con el objetivo de identificar a los candidatos adecuados para el puesto. Si no se encuentran candidatos idóneos, es necesario emprender un proceso de reclutamiento mediante las técnicas más apropiadas para la situación.

En la visión de Allies (2012), el proceso de reclutamiento se define como una serie de procedimientos destinados a atraer y reconocer candidatos potencialmente calificados y competentes para ocupar las vacantes disponibles y, finalmente, seleccionar a uno o más de ellos para una oferta de empleo.

El reclutamiento es un proceso fundamental en la gestión de recursos humanos, y existen diferentes enfoques para llevarlo a cabo. Uno de los tipos más relevantes es el reclutamiento interno, como lo menciona Chiavenato (2009), donde se enfoca en la contratación de candidatos dentro de la propia organización. Cuando surge una vacante específica, la empresa busca cubrirla mediante la movilidad de sus empleados, ya sea promoviéndolos a puestos de mayor responsabilidad (movilidad vertical), transfiriéndolos a diferentes áreas o departamentos (movilidad horizontal) o promoviéndolos a roles que involucran un cambio en sus funciones actuales (movilidad diagonal). Además, se puede considerar la autopromoción a través de publicidad

interna, como en una intranet, como una forma de reclutamiento interno, según lo señala Alles (2012).

En este contexto, las fuentes internas de candidatos, como afirma Dessler (2009), son consideradas como las mejores para el reclutamiento. Los empleados actuales de la organización pueden ser una fuente valiosa de talento para llenar vacantes, ya que ya están familiarizados con la cultura y las operaciones de la empresa. Además, utilizar publicidad interna para promover oportunidades laborales puede resultar altamente efectivo.

Los canales de reclutamiento interno juegan un papel importante en este proceso. Los programas de promoción de vacantes, como describe Dessler (2009), son esenciales para informar a los empleados acerca de las oportunidades laborales disponibles dentro de la empresa, estableciendo las condiciones para ocupar esas vacantes y alentándolos a postularse para dichos puestos. Por otro lado, es fundamental considerar la retención de empleados como una estrategia de reclutamiento interno efectiva. Evitar la "piratería" de empleados de otras organizaciones, como menciona Werither y Guzmian (2014), implica mantener a los talentos existentes y proporcionarles incentivos para quedarse en la empresa.

El reclutamiento interno presenta diversas ventajas y desventajas que son importantes de considerar. Entre las ventajas, según Werither y Guzmian (2014), se encuentran la economía, ya que es más económico que la contratación externa al evitar costos relacionados con publicidad, honorarios, y procesos de selección externos. Además, es más rápido y evita retrasos comunes asociados a la contratación externa. Ofrece un alto índice de confiabilidad y seguridad, dado que los candidatos son conocidos y evaluados a lo largo del tiempo. También motiva a los empleados al brindarles oportunidades de avance dentro de la organización, lo que puede impulsar su rendimiento y compromiso.

Las inversiones en capacitación de empleados se pueden recuperar a medida que estos avanzan a puestos más complejos y de mayor nivel, y fomenta un espíritu competitivo saludable entre los empleados calificados.

Sin embargo, según Chiavenato (2000), el reclutamiento interno también presenta desventajas. Puede generar conflictos de intereses cuando algunos empleados perciben que no se les brindan oportunidades de crecimiento dentro de la organización, lo que puede llevar a actitudes negativas y desmotivación. Asimismo, si la gestión es deficiente, se corre el riesgo de caer en una situación conocida como el "Principio de Peter," en la que los empleados son promovidos continuamente hasta que alcanzan un nivel de incompetencia en sus roles. Esta falta de capacidad de gestión puede resultar en un rendimiento deficiente y un desaprovechamiento del potencial de los empleados.

El reclutamiento externo, como lo señala Chiavenato (2009), es el proceso mediante el cual una organización busca cubrir una vacante con personas ajenas a la empresa, es decir, candidatos que provienen de fuera de la organización. Aunque esta definición es ampliamente aceptada, otros autores como Alles (2012) subrayan que esta es la forma más común de contratación, y el perfil de las personas buscadas en el mercado se difunde a través de publicidad, periódicos, Internet y otras fuentes potenciales de candidatos.

Las fuentes externas de candidatos, según Dessler (2009), son diversas y permiten a las empresas encontrar el talento adecuado para sus necesidades. Estas fuentes incluyen el reclutamiento a través de Internet, anuncios publicitarios, agencias de empleo, agencias de trabajo temporal y otras alternativas para cubrir puestos. También se pueden contratar cazadores de talento (headhunters) que se especializan en la búsqueda de ejecutivos y profesionales altamente calificados.

Los canales de reclutamiento externo son variados, como mencionan Werither, Davis y Guzmán (2014). Estos canales incluyen la publicación de ofertas de empleo en el sitio web de la empresa, sitios web de contratación en línea, recomendaciones de otros empleados, publicidad, agencias gubernamentales, agencias de empleo, empresas de headhunting, instituciones educativas, asociaciones profesionales y agencias de empleo temporal.

El reclutamiento externo ofrece ventajas significativas para las organizaciones, como bien señala Chiavenato (2009). Al abrirse a candidatos externos, las empresas aportan sangre nueva y experiencias frescas a la organización. Esto enriquece el grupo de recursos humanos y puede inyectar nuevas perspectivas y habilidades a la empresa. Además, al contratar externamente, las organizaciones pueden beneficiarse de las inversiones en formación y desarrollo realizadas por otras empresas en sus candidatos. No obstante, el reclutamiento externo no está exento de desventajas. En primer lugar, suele llevar más tiempo que el reclutamiento interno, ya que implica un proceso de selección más amplio y detallado. Además, es más costoso, ya que conlleva inversiones inmediatas en publicidad de empleo, honorarios de agencias de contratación, costos operativos relacionados con los nuevos empleados y otras obligaciones sociales.

Otra desventaja es la incertidumbre que rodea a los candidatos externos. Dado que la empresa no los conoce previamente, verificar su historial y experiencia de manera precisa puede resultar complicado. Esta falta de información puede generar incertidumbre al elegir al candidato adecuado para la vacante.

Además, el reclutamiento externo puede ocasionar descontento entre los empleados actuales si perciben que las oportunidades de avance se les dificultan debido a la contratación de personal externo. Esta situación puede dar lugar a tensiones y desmotivación en el entorno laboral.

La selección de personal es un componente fundamental en el funcionamiento de una empresa. Como señala Ménguez (2007), es un proceso esencial que implica la aplicación de diversas técnicas destinadas a identificar a las personas más idóneas para ocupar un puesto de trabajo específico. En este sentido, Chiavenato (2008) la define como el acto de elegir a la persona adecuada para el puesto correcto, o, en un sentido más amplio, seleccionar al candidato más idóneo de entre aquellos reclutados para cubrir una vacante. La eficiencia y el rendimiento de los empleados son vitales para el éxito de las organizaciones, y la selección desempeña un papel crucial en este proceso.

Durante el proceso de selección, se siguen una serie de técnicas y procedimientos específicos con el fin de evaluar y comparar a los candidatos de manera objetiva. Estos métodos permiten obtener un resultado final que se traduce en la elección del candidato más adecuado para el puesto. La toma de decisiones basada en criterios claros y en la información disponible es fundamental para garantizar una selección eficaz y acertada. La selección de personal, por tanto, es un paso esencial en la gestión de recursos humanos, ya que el desempeño y el éxito de una organización dependen en gran medida de contar con el personal adecuado en los roles apropiados.

La elección de las técnicas de selección es un paso crucial en el proceso de encontrar a los candidatos adecuados para una posición. Después de recopilar información sobre las vacantes disponibles, la siguiente etapa consiste en seleccionar las técnicas de selección más apropiadas. Estas técnicas pueden clasificarse en diversas categorías, entre las que se incluyen: Formulario de solicitud y verificación de referencias: Esta técnica implica recopilar información detallada sobre los candidatos a través de formularios de solicitud y verificar las referencias proporcionadas, entrevista de selección: Las entrevistas permiten evaluar de manera directa a los candidatos y obtener información relevante sobre sus habilidades, experiencia y personalidad.

Pruebas de conocimientos o habilidades: Estas pruebas se utilizan para evaluar las capacidades técnicas y competencias específicas requeridas para el puesto: Exámenes psicológicos: Los exámenes psicológicos se centran en evaluar aspectos relacionados con la estabilidad emocional, la motivación y la idoneidad psicológica de los candidatos, Exámenes de personalidad: Estos exámenes buscan comprender la personalidad, los valores y las características de los candidatos para determinar si encajan en la cultura organizativa (Exámenes físicos: Los exámenes físicos se aplican en posiciones que requieren ciertas aptitudes físicas o condiciones de salud específicas y Técnicas de simulación: Estas técnicas involucran la realización de ejercicios o pruebas que simulan situaciones laborales reales para evaluar la competencia de los candidatos).

La psicometría, como señala Castillo (2006), es esencial en el proceso de selección. Implica el uso de pruebas y evaluaciones para medir las capacidades, rasgos y habilidades de los candidatos. Estas pruebas se dividen en dos categorías: Tests de inteligencia y tests psicológicos de personalidad. Las pruebas de inteligencia evalúan el razonamiento lógico, mientras que las pruebas psicológicas miden aspectos del comportamiento, como el temperamento y la motivación. Estas herramientas contribuyen a una selección más sólida y objetiva de candidatos.

La entrevista, como menciona Llains (2005), es una forma estructurada de comunicación interpersonal con un objetivo específico: Obtenga la información adecuada para tomar decisiones mutuamente beneficiosas. En la entrevista, intervienen cinco elementos clave: el entrevistador, el entrevistado, el canal de comunicación, el proceso de decodificación y el propósito de la comunicación. Tanto entrevistadores como entrevistados reconocen que la dirección de la comunicación influye en la dinámica de la entrevista.

La calidad de servicio, según Vázquez (2007), implica que los gerentes, ejecutivos y funcionarios de una organización deben comprender que la "calidad" se refiere a la satisfacción del cliente. Esto se logra definiendo de manera adecuada todos los requisitos del cliente y satisfaciéndolos mediante procesos efectivos. Este enfoque hace que la organización sea competitiva en su industria y ofrezca servicios que sean efectivos en relación con su precio.

La calidad es un concepto intrínseco a la naturaleza humana. A lo largo de la historia, las personas han comprendido que realizar las tareas de la mejor manera posible les brinda una ventaja competitiva en su entorno. En el entorno empresarial global actual, marcado por la globalización, la calidad ya no es simplemente una moda pasajera, sino una herramienta esencial en la toma de decisiones para todas las organizaciones. Se han realizado esfuerzos significativos para gestionar la calidad y garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Aunque el concepto de calidad evoluciona con el tiempo, haciendo referencia a los materiales utilizados, el producto final y los métodos de producción o prestación de servicios, ha habido contribuciones fundamentales que han impulsado su desarrollo. En Japón, por ejemplo, surgió el concepto del "Círculo de Calidad", donde un grupo de trabajadores se reunía regularmente para analizar las operaciones de producción y proponer mejoras en la gestión.

En décadas más recientes, figuras como Deming, Juran e Ishikawa han influido en la promoción de una nueva cultura corporativa enfocada en la calidad. Surgió el concepto de "garantía de calidad" para generar confianza en los clientes, tanto en el producto final como en el proceso de fabricación. También se destacó la importancia de la orientación al cliente en toda la organización, el rediseño de actividades basado en resultados y la mejora continua como elementos centrales de una nueva cultura corporativa.

Estas tendencias reflejan una comprensión objetiva de todos los aspectos empresariales, donde la toma de decisiones informada y la mejora constante son esenciales para el éxito en las operaciones comerciales (Álvarez, 2006, pp.3-4).

Según Sandoval (2006), la calidad se puede desglosar en diversas dimensiones clave: **Confiabilidad:** Cumplir con el compromiso y la precisión requerida, proporcionando un Productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente, **Comprensión:** Ofrecer una atención personalizada y de alta calidad, **Capacidad de respuesta:** Mostrar voluntad y capacidad para brindar un servicio dentro de plazos determinados, gestionar procesos de manera eficiente y responder brevemente a las consultas, **Competencia:** Tener las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer el servicio, tanto por parte del personal que atiende a los clientes como por parte del personal de soporte y de los gerentes, **Accesibilidad:** Proporcionar un contacto y acceso conveniente, evitando que los usuarios tengan que esperar. Esto implica brindar un servicio oportuno, una ubicación conveniente y horarios razonables, **Credibilidad:** Ser honesto y digno de confianza, satisfaciendo las necesidades de los clientes. Incluye la confianza en los Productos o servicios, reputación de la empresa y características del producto, **Cortesía:** Ofrecer amabilidad que genere confianza en la interacción con los clientes. La cortesía, combinada con la eficiencia, tiene un impacto positivo en la experiencia del cliente, **Tangibilidad:**

Proporcionar evidencia de los beneficios que obtiene el cliente al adquirir el producto o servicio: **Empatía:** Colocarse en el lugar del cliente para entender y satisfacer sus expectativas. Implica un compromiso real con el cliente y la capacidad de comprender sus necesidades, **Responsabilidad:** Atender a los clientes de manera rápida y eficiente, evitando obstáculos burocráticos y asegurándose de que sus necesidades sean tomadas en cuenta.

Estos aspectos son cualidades de servicio que son condicionalmente aplicables a cualquier tipo de organización y actividad intangible. (Fontalvo, 2000, pp. 23, 40).

Según Kotler, los servicios son actividades o beneficios proporcionados por una parte a otra, caracterizados por su intangibilidad y la ausencia de propiedad. Los servicios pueden estar relacionados o no con un producto físico (Kotler, 1997, p. 656).

Lovelock, por su parte, define un servicio como una actividad económica diseñada para crear o entregar valor a cambio de dinero, tiempo y energía, sin que haya una transferencia de propiedad. Los servicios involucran operaciones, procesos y ejecución (Lovelock, C., 2009).

La justificación científica del presente trabajo de investigación permite comprender las teorías, conceptos e información relacionada con el reclutamiento y selección de personal y la calidad del servicio en las instituciones privadas Nutkin y obtener una mejor comprensión de las variables del estudio.

La justificación social de la investigación permite brindar servicios de mayor calidad a los usuarios internos y externos del I.E. Newtgn College debido a que cuando los directivos de la institución desarrollan un buen proceso de reclutamiento de personal, representa un buen reclutamiento interno y externo, un buen aseguramiento del personal. El proceso de selección permite que los empleados entrantes contribuyan al logro de los objetivos.

La justificación práctica esta encuesta permite al I.E.P. Newtgn Collage tomar decisiones con base en sus objetivos para abordar deficiencias en variables de reclutamiento, selección de personal y calidad de servicio al cliente.

Los resultados del estudio ayudarán a crear instrumentos de investigación (cuestionarios) sobre reclutamiento y selección de personal y calidad del servicio a través de investigaciones de variables:

La justificación metodológica de este trabajo de investigación se basa en la construcción de una herramienta de almacenamiento a partir de los datos de la institución educativa estudiada y sigue un procedimiento científico basado en un diseño descriptivo, que corresponde a la naturaleza del estudio y por qué se estudia este fenómeno. También se aplica el diseño de investigación: Correlación ya que intenta explicar la relación de las variables en estudio.

En cuanto al problema se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el reclutamiento y selección de personal, en la calidad del servicio en la Institución Educativa Particular Newtgn College, Chimbote, 2022?

Conceptualizando las variables del reclutamiento es el proceso de atraer a candidatos calificados para cubrir puestos de trabajo en una organización. Ivancevich (2005) lo define como las actividades relacionadas con el número y tipo de solicitantes que buscan empleo y si aceptan las ofertas laborales. Breña y Rodríguez (2008) lo describen como un conjunto de procedimientos para atraer candidatos adecuados a puestos específicos en una organización. El reclutamiento garantiza que la empresa tenga un grupo calificado de personas entre las cuales elegir, comenzando generalmente cuando se recibe una solicitud de personal o se determinan las necesidades de la agencia (Dolan, 2003).

Por otro lado, la selección se refiere al proceso mediante el cual una organización elige a los individuos que mejor cumplen con los criterios de un puesto vacante, Dadas las condiciones actuales del mercado. Chiavenato (2002) lo define como la selección de candidatos que mejor se ajustan a los requisitos del puesto, según Koontz y Weihrich

(2003). Monidy y Noie (2000) lo describen como el proceso de elegir a la persona más calificada para un puesto específico.

La calidad del servicio, por su parte, se refiere al grado de discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción basada en tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).

Las dimensiones del reclutamiento y selección son elementos clave en la gestión de recursos humanos. Aquí se detallan las dimensiones del reclutamiento:

Reclutamiento Interno: El reclutamiento interno involucra la búsqueda de candidatos dentro de la propia organización. Es el proceso de identificar a empleados actuales que pueden ser promovidos o transferidos para cubrir una vacante. Según Rodríguez (2005), el reclutamiento interno busca candidatos entre los empleados de la organización, incluyendo aquellos que trabajan en diferentes áreas de la empresa.

Reclutamiento Externo: En contraste, el reclutamiento externo implica la búsqueda de candidatos fuera de la organización. Chiaveinato (2000) destaca la importancia de segmentar el mercado de talentos y posicionar fuentes de reclutamiento para atraer candidatos externos. Este enfoque busca identificar y atraer recursos humanos que se encuentren fuera de la organización.

Con respecto a sus dimensiones de selección; se menciona que las Publicaciones Vértice (2008) afirma que la selección de personal es un "proceso destinado a predecir qué candidatos tendrán éxito cuando se procesen; es a la vez una comparación y una selección. "Para ser científica, los futuros titulares deben ser evaluados en función de los puestos vacantes. "Por lo tanto, a la hora de seleccionar candidatos, primero se debe saber qué requisitos debe cumplir el puesto.

Comenzando con el reclutamiento, el proceso de selección, selección e identificación de los candidatos que tienen más ventajas de cumplir con los requisitos del puesto tiene dos resultados principales: una persona que es adecuada para el puesto y una persona que no sólo es adecuada sino que también desempeña las funciones. trabajo de manera eficiente. Estos "resultados se obtienen comparando dos variables: requisitos fiscales e información del candidato". Es decir, a pesar de sus capacidades, no tendrá éxito si decide que no puede desempeñar su trabajo de forma eficaz por falta de motivación, conflictos, falta de integración, insatisfacción, etc. La capacidad de cada persona para aprender una tarea y su nivel de desempeño después de aprenderla es diferente. Durante el proceso de selección se siguen algunas técnicas y pasos para lograr el resultado final y finalmente seleccionar al candidato.”

La elección de las técnicas de selección, después de obtener la información sobre el puesto vacante, el siguiente paso es seleccionar las técnicas de selección adecuadas para seleccionar a los candidatos adecuados. Las técnicas de selección se pueden dividir en las siguientes categorías: Formularios de solicitud y verificación de antecedentes "Métodos de recopilación de información personal como edad, estado civil y nivel educativo". Sirve para una variedad de propósitos, tales como "informar la capacidad de un postulante para escribir, organizar ideas y presentar hechos de manera clara" (Straus 1986), Selección del Entrevistador Lia "Una entrevista es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan, el entrevistador por un lado y el entrevistado en su conjunto por el otro. Los entrevistadores se pueden clasificar según las técnicas y formatos utilizados: entrevista estandarizada, entrevista dirigida, entrevista no dirigida, entrevista situacional, entrevista de decodificación conductual, entrevista grupal o entrevista por computadora” (Chiiavenato 2007, 177), y una prueba de conocimientos o habilidades es una herramienta para Evaluación objetiva de los conocimientos y habilidades adquiridos en los estudios y la práctica. Su

finalidad es medir el nivel de conocimientos profesionales o técnicos necesarios para un puesto de trabajo o la capacidad o habilidad para realizar una tarea específica.

Se pueden clasificar de diferentes formas según cómo se realicen las pruebas: orales, escritas o mediante la ejecución de trabajos o tareas; área de conocimiento: general, específica e independiente del puesto; o según el tipo de producción: tradicional, objetivo o mixto” (Chiavenaito 2007): Las Pruebas Psicológicas representan medidas objetivas y estandarizadas de patrones y comportamientos humanos y son, por tanto, una serie de pruebas que se realizan a las personas para evaluar su desarrollo psicológico, capacidades, destrezas, conocimientos, etc., Test de personalidad "Lois" se utiliza para analizar diversos rasgos de personalidad, que están determinados por la personalidad o los objetos operativos. "Si revelan rasgos generales de la personalidad y si estudian ciertos rasgos o aspectos de la personalidad, pueden denominarse psicodiagnósticos si, ioi, iespecialif" (Chiiavenato 2007), el examen físico demuestra si el candidato tiene las cualidades requeridas para el puesto (Stiraus 1986), tecnología de simulación La tecnología de la dinámica de grupo basada en el drama se recrea en el escenario del presente, los acontecimientos se examinan y analizan en la realidad más estrechamente relacionada. (Chiavenato 2007).

La psicometría en el proceso de selección Casitillo (2006) menciona que “la psicometría ocupa un lugar muy importante en el proceso de selección para explicar los mejores imanes y definir el proceso de selección”. Las pruebas de selección son un conjunto de pruebas estandarizadas que miden específicamente los talentos, características, actitudes y habilidades de un individuo. Estos determinan las medidas y perfiles que proporcionan las pruebas psicométricas. Las pruebas pueden ser escritas, operativas, verbales o numéricas. Existen en el mercado diversos tests para medir diferentes cargas. Sin embargo, nadie puede decir si una prueba particular será válida en una situación particular a menos que realice una investigación imparcial y

llegue a su conclusión sopesando cuidadosamente toda la evidencia. "Quiero algunas pruebas para ver si son válidas.

Se pueden dividir en pruebas de inteligencia y pruebas psicológicas. Detalles sobre ellos: Pruebas de inteligencia, estas pruebas miden principalmente la capacidad de pensamiento lógico del candidato cuando se enfrenta a diversos métodos de pensamiento no lógico. Así mismo el rendimiento miden ciertas características intelectuales, mientras que las pruebas de inteligencia miden habilidades. Intelectual en el sentido de amplios. Estas pruebas a menudo se consideran predictivas del desempeño porque se cree que son consistentes con el pensamiento ilógico y pueden predecir el desempeño y el trabajo efectivos. Sin embargo, estas pruebas sólo se utilizan para obtener datos numéricos sobre el rendimiento intelectual de las personas.

En cuanto a los tests psicológicos o tests de personalidad, miden el rasgo característico de una persona y sus características comportamentales. Estas pruebas se seleccionan en función de las características que a la empresa le interesa identificar en el candidato, y esto se basa en el perfil del candidato.

En cuanto a las características más importantes que se pueden medir en estas personas incluyen, entre otras, las siguientes: rasgos, motivaciones, preferencias profesionales, hábitos y actitudes. En el pasado, las empresas a menudo subestimaban la utilidad de estas evaluaciones, creyendo que las pruebas de inteligencia eran suficientes para medir el potencial de una persona. Por tanto, las pruebas de inteligencia cobran más importancia. Sin embargo, estos tests de personalidad están adquiriendo cada vez más importancia, ya que se ha demostrado que la inteligencia de una persona por sí sola no garantiza el éxito en el trabajo a menos que se complemente con una personalidad adecuada a la función respectiva. La personalidad adecuada se considera un indicador de desempeño efectivo. Estas evaluaciones también se utilizan para evaluar la

capacidad de un candidato para adaptarse al entorno laboral y a las políticas, cultura y regulaciones de la organización.

Por otro lado, con respecto a la entrevista, Llanos (2005) describe la entrevista como una forma estructurada de dialogo interpersonal realizada habitualmente entre dos individuos (el emisor y el reseptor). Estas comunicaciones están cuidadosamente planificadas con el unico propósito propio: alcanzar información importante que beneficie a uno y el otro. Una entrevista se considera un procedimiento de comunicación en relación con otros sistemas, que consta de cinco elementos clave: fuente (la persona que realiza la entrevista), remitente, conducto, herramienta de decodificación y destino (emisor y reseptor). Ambos dependen de la dirección de la comunicación.

Mientras el proceso de entrevista, es importante que el idioma utilizado coincida con el nivel educativo y cultural del candidato. Usar un lenguaje complejo con alguien que no lo entiende puede causar incomodidad y hacer que la otra persona se cierre. Por otro lado, el uso de un lenguaje complejo puede causar sentimientos de actitud defensiva o desprecio en personas con un alto nivel educativo. Por ello, se recomienda utilizar un habla claro, sencillo y directo a la hora de formular preguntas, y mantener siempre un tono respetuoso y amable.

Durante el proceso de entrevista se recopila información sobre el estilo de vida del solicitante. Sus respuestas proporcionan información valiosa sobre comunicación no verbal, actitud, tono, vacilación, repetición de temas, movimientos corporales, gestos, intención de inflexión y entonación, pausas, omisiones y olvidos. Si se interpretan correctamente, estos elementos pueden ayudar a identificar conflictos, síntomas y dificultades que pueden afectar a un individuo.

Por último referente a la Calidad de Servicio; Según Sandoval., (2006) se mide por: Capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad o disponibilidad para brindar servicios de manera oportuna, realizar actividades rápidamente y responder rápidamente a las necesidades. La cortesía, se trata de la amabilidad con el cliente que genera confianza, y Competencias personales, incluye las habilidades y conocimientos necesarios para proporcionar servicios, como las habilidades de los empleados.

Para este estudio proponemos una hipótesis general siendo, que el reclutamiento y selección de personal tiene relación importante en la calidad de servicio, en la Institución Educativa Particular Newtgn College, Chimbote, 2022. Así mismo se tuvo una hipótesis nula el reclutamiento y selección de personal no tiene relación significativamente con la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Newton College, Chimbote, 2022.

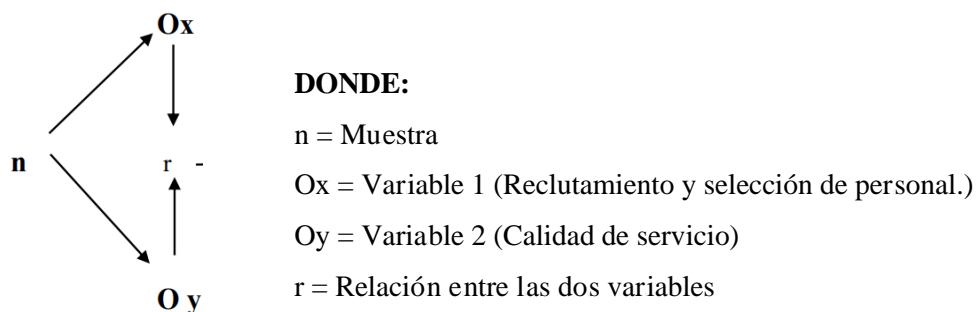
En cuanto al propósito del estudio fue determinar cómo influye el reclutamiento y selección del personal y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Por otro lado se propuso los objetivos específicos siendo: Analizar el reclutamiento y selección de personal en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022., definir la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, establecer la relación entre el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio de la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, como influye el reclutamiento interno en la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, como influye el reclutamiento externo en la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, de qué manera la entrevista de selección influye en la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, y de qué manera la prueba de las técnicas de selección ayudará a mejorar la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022

2. Metodología:

En cuanto al tipo de investigación fue no experimental, básico, de enfoque cuantitativo, porque el comportamiento de una variable se observa y describe sin afectar la variable.

El diseño de la investigación utilizado en este estudio fue: descriptivo, transversal. Descriptivo porque se hace sin manipulación deliberada de variables; es decir, el fenómeno se observa como si ocurriera en estado natural; y transversal, dado que los datos se recopilan en un momento determinado, no se realizaron cambios en su estado actual.



La población del estudio fue de 25 empleados, incluyendo personal administrativo y educativo de las instituciones educativas objeto de estudio.

La muestra de la investigación es el mismo grupo de personas que es la población de 25 empleados que es más consistente y representativa para la investigación.

Las técnicas fueron la encuesta estructurada para recopilar información sobre los elementos de la encuesta y el instrumento un cuestionario adecuadamente estructurado con preguntas utilizadas para recolectar información sobre las variables de estudio. Su examen se basa en el "juicio de expertos"; Alfa die Croinbach se utiliza por su fiabilidad.

Procedimiento y análisis de la información fueron obtenidos y procesados en el software

SPSS, versión 25. aquellos resultados de ese proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados; aquellos mismos que fueron apoyados por el programa de Microsoft Excel, para su presentación. Estas figuras y tablas permitieron las conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

Para efectos de determinar si existe o no vinculo entre las variables se aplicó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación entre las variables, se utilizaron el estadístico del Tau b de Kendal.

3. Resultados

a. Descripción de los resultados

Tab. 1

Reclutamiento y selección de personal

		Frec.	%	% vál.	% acum.
Válido	Baj.	10.00	40.0	40.0	40.0
	Med.	9.00	36.0	36.0	76.0
	Alt.	6.00	24.0	24.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación

Según la tabla 1, el 40,0% de los trabajadores encuestados, consideraron que existe un nivel bajo en la variable reclutamiento y selección de personal; también que el 36,0% opinaron un nivel medio y el 24,0% opinaron un nivel alto en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 2

Reclutamiento interno

		Frec.	%	% vál.	% acum
Válido	Baj.	19.00	76.0	76.0	76.0
	Med.	3.00	12.0	12.0	88.0
	Alt.	3.00	12.0	12.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 2, el 76,0% de los trabajadores encuestados, creen que el nivel de contratación interna es bajo; El 12,0% piensa que es medio y el 12,0% piensa que es alto. en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 3:

Reclutamiento Externo

		Frec.	%	% Vál.	% Acum.
Vál.	Baj.	11.00	44.0	44.0	44.0
	Med.	12.00	48.0	48.0	92.0
	Alt.	2.00	8.0	8.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 3, el 48,0% de los trabajadores encuestados, Consideran que la dimensión de contratación externa se encuentra en un nivel medio; El 44,0% de las instituciones considera que el nivel es bajo, mientras que el 8,0% lo considera alto en la institucion Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 4:

Entrevista

		Frec.	%	% Vál.	% Acum.
Vál.	Baj.	6.00	24.0	24.0	24.0
	Med.	10.00	40.0	40.0	64.0
	Alt.	9.00	36.0	36.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretacion:

Según la tabla 4, el 40,0% de los trabajadores encuestados opinaron que Las dimensiones de la entrevista son medias, el 36.0% cree que el nivel de la organización es mayor y el 24.0% cree que el nivel de la organización es menor en institucion Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 5:

Pruebas

		Frec.	%	%	%
Vál.				Vál.	Acum.
	Baj	11.00	44.0	44.0	44.0
	Med.	8.00	32.0	32.0	76.0
	Alt.	6.00	24.0	24.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretacion:

Según la tabla 5, el 44,0% de los trabajadores encuestados, Consideran que el nivel de evidencia es bajo; El 32.0% cree que la institución está en un nivel medio y el 24.0% cree que la institución está en un nivel alto en la institucion Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 6

Calidad de Servicio

		Frec.	%	%	%
				Vál.	Acum.
Vál.	Med.	3.00	12.0	12.0	12.0
	Alt.	22.00	88.0	88.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 6, el 88,0% de los trabajadores encuestados, opinaron que existe un nivel alto en la variable calidad de servicio y el 12,0% opinaron un nivel medio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 3

Capacidad de respuesta

		Frec.	%	% Vál.	% Acum.
Vál.	Baj	1.00	4.0	4.0	4.0
	Med.	11.00	44.0	44.0	48.0
	Alt.	13.00	52.0	52.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación

Según la tabla 7, el 52% de los trabajadores encuestados, opinaron que la dimensión de capacidad de respuesta era alta, mientras que el 44,0% de Newtgn College, una institución privada Chimbote 2022 la encontró media y el 4,0% la encontró baja.

Tab. 8
Cortesía

		Frec.	%	%	%
				Vál.	Acum.
Vál.	Med.	9.00	36.0	36.0	36.0
	Alt.	16.00	64.0	64.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación:

Según la tabla 8, el 64,0% de los trabajadores encuestados, Consideran que la dimensión etiqueta está en un nivel alto, y el 36,0% cree que está en un nivel medio la institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.

Tab. 9

Competencias personales

		Frec.	%	% Vál.	% Acum.
Vál.	Med.	4.00	16.0	16.0	16.0
	Alt.	21.00	84.0	84.0	100.0
	Tot.	25.00	100.0	100.0	

Interpretación:

Según Tabla 9, Newtgn College, institución privada, Chimbote, 2022, el 84.0% de los empleados encuestados creía que la dimensión de habilidades personales estaba en un nivel alto y el 16.0% creía que la dimensión de habilidades personales estaba en un nivel medio.

Contrastación de Hipótesis

Tabla 4

Precisión de las relaciones de equidad entre reclutamiento, selección y calidad del servicio.

Prueb. de chi-cuadr.

	Val.	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuad. de Pears	211.111 ^o	180.00	.056
Razón de verosimilitud	100.260	180.00	1.000
Asoc. lineal	13.856	1	.000
N° de cas válidos	25.00		

** . La correilación es significaitiva en el nivel 0,01 (biilateral)

Interpretación:

Según la Tabla 10, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.056 > 0.05$), lo que significa: aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, el reclutamiento y selección están significativamente relacionados con la calidad de los servicios que brinda Newtgn College, una institución privada en Chimbote 2022.

Tabla 11

Correlación de las variables el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio

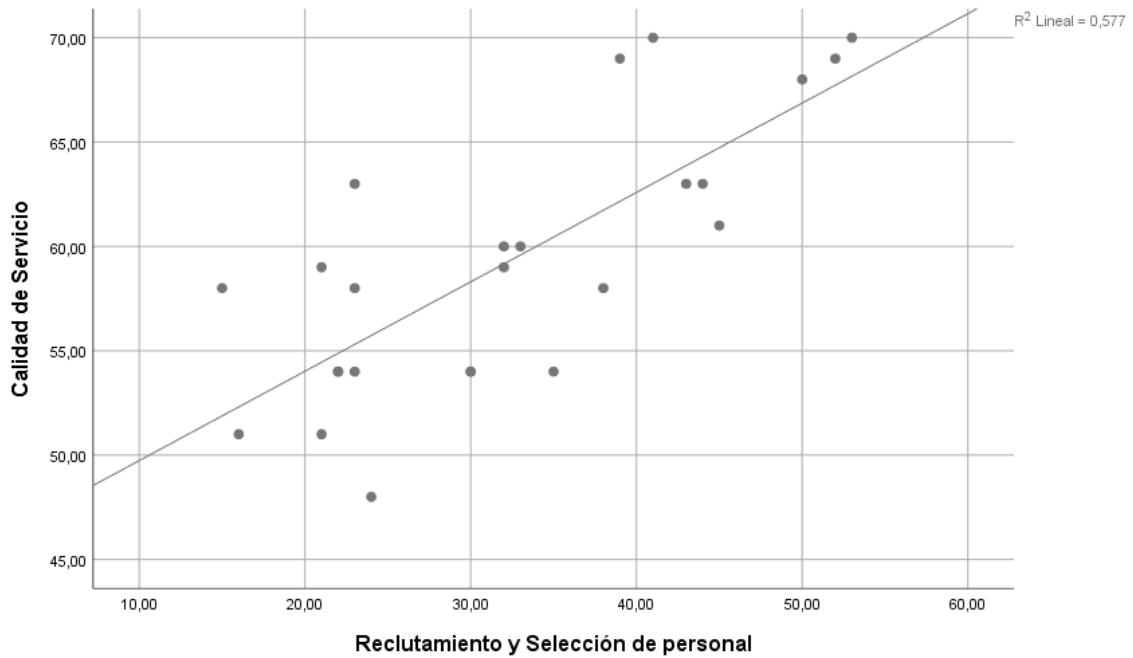
			Recl. y Selec. de pers.	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Reclut. y Selec. de pers.	Coef. de correlación	1.000	.575**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	25.00	25
	Cal. de Serv.	Coef. de correlación	.575**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	25.00	25

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

Interpretación:

Según el Cuadro 11, el coeficiente de correlación es de 0,575, lo que significa que la relación entre las variables de dotación de personal y selección es moderada. De igual forma, el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,575 > 0,05$); por lo tanto, se puede comprobar estadísticamente que existe una correlación significativa entre el reclutamiento y selección y la calidad del servicio en las instituciones privadas Newtgn College, Chimbote, 2022

Figura 1.



Interpretación

Según el diagrama de dispersión, las variables de reclutamiento y selección tienen una relación moderada con la calidad del servicio, es decir, ambas se mueven en la misma dirección o en la misma dirección.

Tabla 5

Precisión de la relación del reclutamiento interno y la calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuad. de Pearson	84.821 ^a	80.00	.335
Raz. de verosimilitud	56.784	80.00	.977
Asoc. lineal	9.135	1.00	.003
N° de casos válidos	25.00		

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

Interpretación:

Según la Tabla 12, el nivel de significancia es menor a 0.05 ($0.335 > 0.05$), la demanda de las dimensiones de reclutamiento interno está estrechamente relacionada con la calidad del servicio de la institución privada Newtgn College (Chimbote, 2022).

Tabla 6

Correlación entre el reclutamiento interno y la calidad de servicio

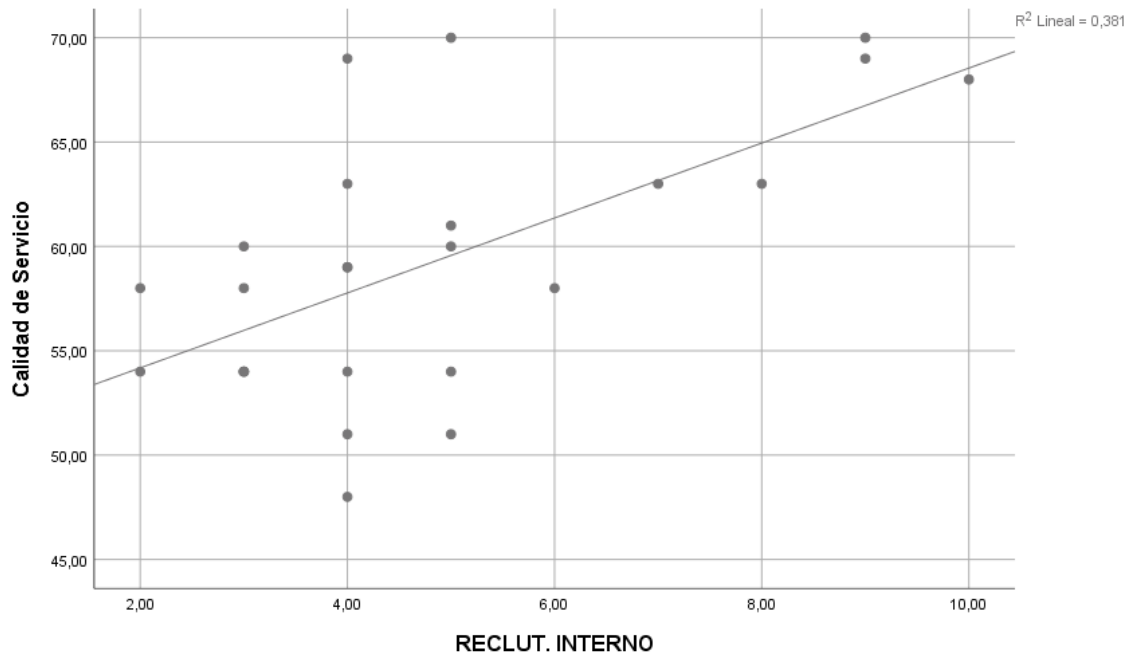
			Recl. Inter.	Cal. de Serv.
Tau_b de Kendall	Recl. Inter.	Coef. de correl.	1.000	.418**
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	25.00	25.00
	Cal. de Serv.	Coef. de correlación	.418**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	.
		N	25.00	25.00

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

Intepretación:

Según la Tabla 13, el coeficiente de correlación entre las dimensiones de reclutamiento es de 0,418. La correlación interna con la calidad del servicio es moderada. Nuevamente, el nivel de significancia es mayor que 0,05 ($0,418 > 0,05$); por lo tanto, las estadísticas muestran que existe una correlación significativa entre el reclutamiento interno y la calidad del servicio en Newtgn College (Chimbote), institución privada, Chimbote, 2022.

Figura 2. Diagrama de dispersión de la dimensión el reclutamiento interno y la calidad de servicio



Interpretación:

Desde el diagrama de dispersión, la dimensión de reclutamiento interno tiene una relación moderada con la calidad del servicio, es decir, ambas avanzan en la misma dirección o dirección.

Tabla 7

Precisión de la relación del reclutamiento externo y la calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado

	Val.	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuad. de Pearson	74.236 ^a	70.00	.342
Raz. de verosimilitud	59.753	70.00	.804
Asoc. lineal	3.381	1.00	.066
N° de casos válidos	25.00		

a. 88 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Interpretación:

Según la Tabla 14, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,342 > 0,05$); La demanda de dimensiones de reclutamiento externo está estrechamente relacionada con la calidad del servicio en la institución privada Niewtgn College (Chimbote), Chimbote, 2022.

Tabla 8

Correlación entre el reclutamiento externo y la calidad de servicio

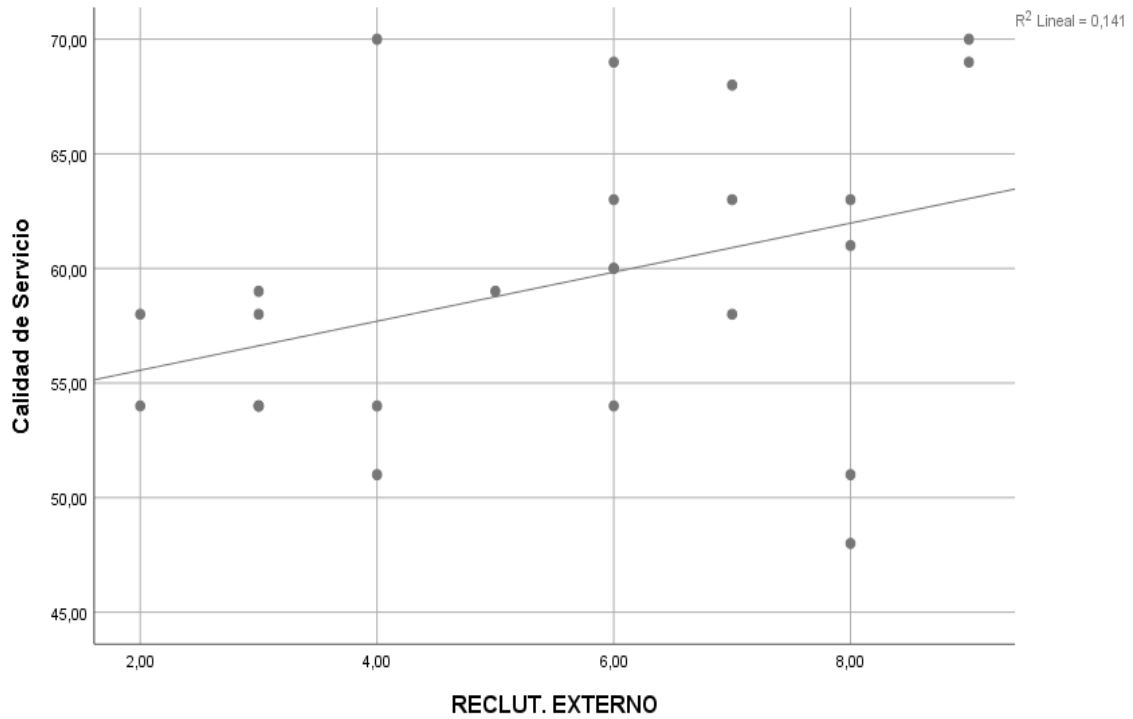
			Recl. Ext.	Cal. de Serv.
Tau_b de Kendall	Recl. Ext.	Coef. de correl.	1.000	.311*
		Sig. (bilateral)	.	.044
		N°	25.00	25.00
	Cal. de Serv.	Coef. de correl.	.311*	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	.
		N°	25.00	25.00

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Intepretación:

Según la Tabla 15, el coeficiente de correlación entre las dimensiones de reclutamiento es de 0,311. Las correlaciones externas con la calidad del servicio son moderadas. Asimismo, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.311 > 0.05$); por lo tanto, las estadísticas muestran que existe una correlación significativa entre el reclutamiento externo y la calidad del servicio en Newtgn College, institución privada en Chimbote en el año 2022.

Figura 3. Diagrama de dispersión de la dimensión el reclut. externo y la calidad de servicio



Interpretación:

Desde el diagrama de dispersión, la dimensión de contratación externa tiene una relación moderada con la calidad del servicio, es decir ambos se mueven en la misma dirección o dirección.

Tabla 9

Precisión de la relación de la entrevista y la calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado

	Val.	df	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	140.972 ^a	120.00	.093
Raz. de verosimilitud	85.350	120.00	.993
Asoc. lineal por lineal	12.311	1.00	.000
N° de casos válidos	25.00		

a. 143 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Interpretación:

Según la Tabla 16, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,093 > 0,05$); Los requisitos de la dimensión de la entrevista se relacionan significativamente con la calidad del servicio de la institución privada Newtgn College (Chimbote), Chimbote, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la entrevista y la calidad de servicio

			Entrev.	Cal. de Serv.
Tau_b de Kendall	Entrev.	Coef. de correl.	1.000	.594**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	25.00	25.00
Cal. de Serv.	Cal. de Serv.	Coef. de correl.	.594**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	25.00	25.00

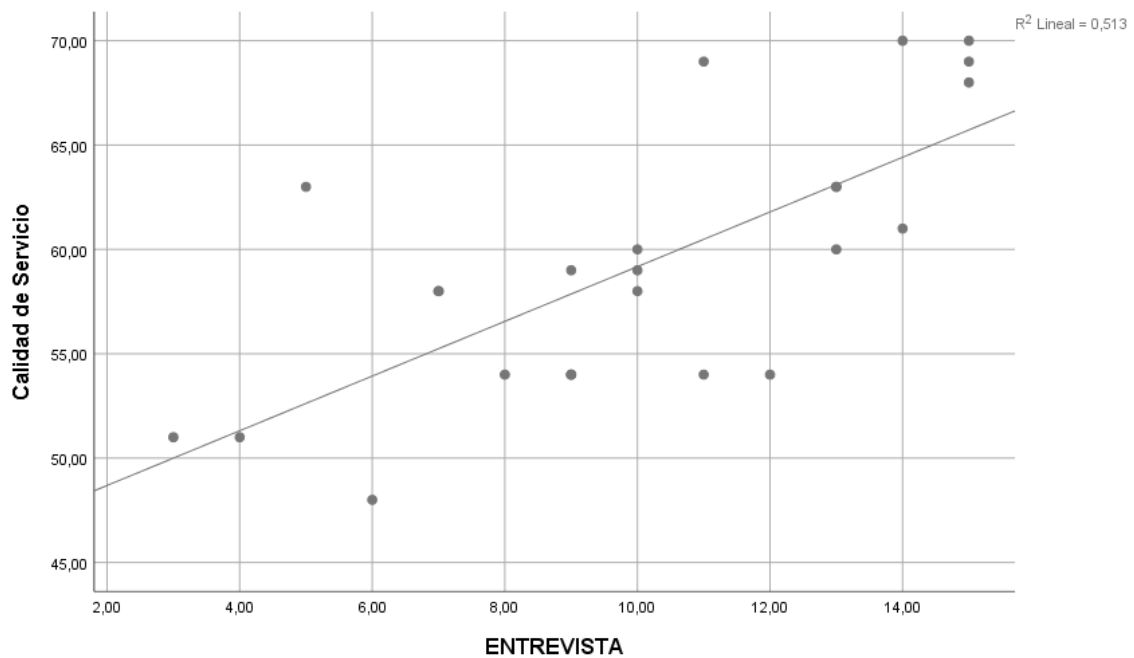
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Intepretación:

Según la Tabla 15, el coeficiente de correlación es 0.594, es decir, la relación entre las dimensiones de la entrevista y la calidad del servicio es moderada. Asimismo, el nivel de significancia es mayor a 0.05 ($0.594 > 0.05$); por lo tanto, las estadísticas muestran que existe una correlación significativa entre las entrevistas y la calidad del servicio en una institución privada, Newtgn College, Chimbote, 2022.

Figura 4.

Diagrama de dispersión de la dimensión la entrevista y la calidad de servicio



Interpretación:

Observando el diagrama de dispersión, las dimensiones de la entrevista tienen una correlación moderada con la calidad del servicio, es decir, ambas avanzan en la misma dirección o dirección.

Tabla 11

Precisión de la relación de las pruebas y la calidad de servicio

Pruebas de chi-cuadrado

	Val.	df	Signif. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	193.403 ^a	156	,022
Raz. de verosimilitud	97.487	156	1,000
Asoc. lineal por lineal	16.687	1	,000
N° de casos válidos	25	.00	

a. 182 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Interpretación:

Según la Tabla 18, el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,022 > 0,05$); La demanda de tamaños de pruebas está estrechamente relacionada con la calidad del servicio en Newtgn College, institución privada en Chimbote, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la equidad con las pruebas y la calidad de servicio

			Pruebas	Calidad de Servicio
Tau_b de Kendall	Pruebas	Coef. de correl.	1.000	.595**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	25.00	25.00
	Cal. de Serv.	Coef. de correl.	.595**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	25.00	25.00

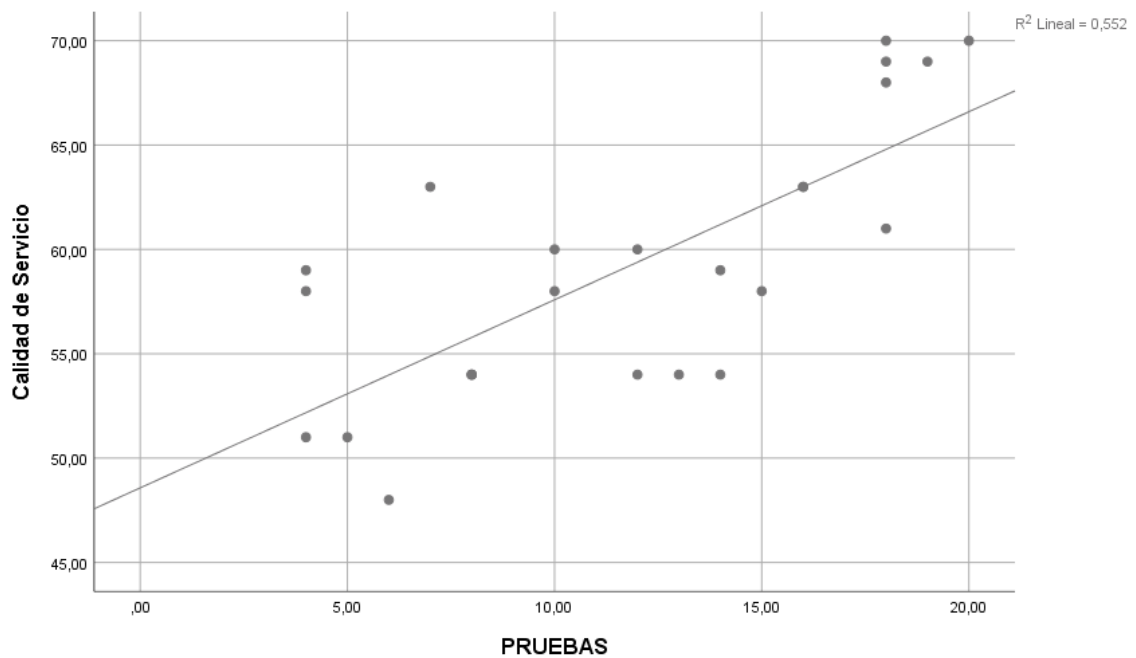
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Intepretación:

En la Tabla 17 se puede observar que el coeficiente de correlación es 0.595, es decir, la correlación entre las dimensiones de la prueba y la calidad del servicio es promedio. Asimismo, el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,595 > 0,05$); por lo tanto, las estadísticas muestran que existe una correlación significativa entre la prueba y la calidad del servicio en Newtgn College, institución privada en Chimbote 2022.

Figura 5.

Diagrama de dispersión de la dimensión las pruebas y la calidad de servicio



Interpretación:

Observando el diagrama de dispersión, la prueba tiene una correlación moderada con las dimensiones de calidad del servicio, es decir ambos se mueven en la misma dirección o dirección.

4. Análisis y discusión

Los resultados de este estudio revelan una correlación significativa entre el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College en Chimbote para el año 2022, con una correlación de Tau_b de Kendall de 0.575, indicando una prudente asociación entre las variables analizadas. Estos resultados respaldan la teoría de Chiavenato (2011), que define el reclutamiento como un conjunto de técnicas destinadas a atraer candidatos calificados para ocupar puestos en una organización. Además, se observa una coherencia con la investigación previa de Medina (2018), que también establece una relación significativa entre el reclutamiento de personal y la calidad de selección en un contexto diferente, este estudio refuerza la importancia de un proceso de reclutamiento efectivo para garantizar un personal competente y, por ende, una mayor calidad en el servicio brindado en la institución. Desde mi experiencia profesional, estos resultados confirman la importancia crítica de la gestión de recursos humanos en la mejora de la calidad del servicio en organizaciones, como en el caso de la Institución Particular Newtgn College y respalda la noción de que un personal adecuado y bien preparado desempeña un papel vital en la satisfacción del cliente y en el logro de los objetivos institucionales.

En el análisis por dimensiones, La primera dimensión se observa un impacto significativo entre el reclutamiento interno y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College en Chimbote para el año 2022, respaldado por una correlación de Tau_b de Kendall de 0.418, indicando una moderada asociación. Esto está en línea con la investigación de Guzmán y Ramos (2018), quienes determinaron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, respaldando la aceptación de la hipótesis alternativa (H1). Además, se cita a Chiavenato (2009), que subraya la importancia de la contratación interna en el contexto de la movilidad del personal, ya sea vertical, horizontal o diagonal, como

un enfoque para cubrir vacantes específicas en una organización. Estos hallazgos resaltan la influencia directa del reclutamiento interno en la calidad del servicio en la institución. Desde mi perspectiva, puedo afirmar que la promoción y movilidad interna no solo fortalecen la retención de talento, sino que también contribuyen a la construcción de un equipo comprometido y conocedor de la cultura y valores de la organización, lo que se traduce en una mejora sustancial de la calidad del servicio y, en última instancia, en la satisfacción de los usuarios y clientes.

En la segunda dimensión de este análisis, se evidencia un impacto significativo entre el reclutamiento externo y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College en Chimbote durante 2022, respaldado por una correlación de Tau_b de Kendall de 0.311, lo que indica una asociación moderada. Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Osorio (2021), que concluye una relación significativa según el coeficiente de contraste Rho de Spearman, indicando una correlación positiva de grado medio. Chiavenato (2009) define el reclutamiento externo como el proceso de cubrir vacantes con candidatos externos a la organización, mientras que se menciona que es la forma más común de contratación y que implica la difusión de perfiles de candidatos en el mercado a través de diversos canales, según Aliles (2012). Lo que resalta la importancia de considerar tanto el reclutamiento interno como el externo como estrategias válidas para influir en la calidad del servicio, lo que puede variar según las circunstancias y las necesidades de la organización. Desde mi experiencia, reconocer y aprovechar la complementariedad de ambas estrategias puede ser fundamental para garantizar un flujo constante de talento calificado y diverso, lo que en última instancia puede traducirse en una mejora de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En la tercera dimensión también se puede observar que existe un efecto significativo entre las entrevistas y la calidad del servicio en instituciones privadas Newtgn

College, Chimbote, 2022, ya que el valor de retorno de la correlación Tau_b de Kendall es 0.594, lo que representa una relación moderada. Según este estudio, Reyes (2018) afirmó que encontró que 106 encuestados que representan el 58% de los encuestados respondieron siempre en el proceso de reclutamiento técnico y 59 encuestados lo consideraron algunas veces lo que representa el 32% de los encuestados. ." % Además, 18 encuestados (10%) respondieron Nuncia. Llains (2005) Mencionó que una entrevista es "Una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistador y encuestado), que está significativamente planificada y tiene un objetivo específico: obtener información relevante para tomar decisiones que sean beneficiosas para ambas partes.

En la cuarta dimensión de este análisis, se observa un impacto significativo entre las pruebas y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College en Chimbote para el año 2022, respaldado por una correlación de Tau_b de Kendall de 0.595, lo que indica una asociación moderada. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Rafael (2020), que concluye una fuerte correlación positiva, respaldada por un alto coeficiente de correlación de Pearson (r) de 0.936. Además, se destaca que una selección adecuada de personal puede minimizar los costos en empresas constructoras en Lima-2019. Esta dimensión enfatiza la influencia positiva de un proceso de selección riguroso y efectivo en la calidad del servicio y en la reducción de costos, lo que puede ser aplicable a otras organizaciones, como en el caso de la Institución Particular Newtgn College. Desde mi experiencia, puedo afirmar que un proceso de selección sólido, respaldado por pruebas adecuadas, no solo contribuye a la calidad del servicio, sino que también puede optimizar la gestión de recursos y reducir costos relacionados con la rotación de personal y la formación constante de nuevos empleados. Esta dimensión subraya la importancia de considerar el impacto económico de las decisiones de selección de personal en una organización.

5. Conclusiones y recomendaciones

Respecto a los objetivos, se concluyó que si existe un efecto, existe un efecto significativo entre el reclutamiento y selección y la calidad del servicio en Newton College, institución privada de Chimbote en el año 2022, como lo arrojó la correlación Tau_b de Kendall con el valor. 0,575, lo que indica que hubo una correlación moderada entre las variables de estudio.

En la segunda dimensión se puede apreciar también que existe un impacto significativamente entre el reclutamiento externo y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, debido a la correlación de Tau_b de Kendall que devuelve un valor de 0,311, representando una moderada asociación.

En la tercera dimensión se puede apreciar también que existe un impacto significativamente entre la entrevista y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, debido a la correlación de Tau_b de Kendall que devuelve un valor de 0,594, representando una moderada asociación.

En la cuarta dimensión se puede apreciar también que existe un impacto importante entre las pruebas y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022, debido a la correlación de Tau_b de Kendall que devuelve un valor de 0,595, representando una moderada asociación

Recomendaciones

Las recomendaciones incluyen implementar métodos de selección más rigurosos y buscar activamente los candidatos que mejor se ajusten a los valores y necesidades de la institución.

Es recomendable evaluar cuidadosamente las prácticas de contratación externa y considerar estrategias para atraer y seleccionar candidatos de alta calidad que impacten positivamente en la calidad del servicio.

Se recomienda revisar y mejorar los métodos de entrevista utilizados. Capacitar a los entrevistadores para que evalúen de manera más efectiva las habilidades y la idoneidad de un candidato puede tener un impacto positivo en la calidad de las contrataciones.

Se recomienda evaluar las pruebas utilizadas en el proceso de selección y asegurar que sean apropiadas y válidas para evaluar las habilidades y habilidades requeridas para brindar un servicio de alta calidad.

6. Referencias bibliográficas

- Carhuapoma, R. Escobar, Z. (2019) Tesis: *La Gestión Administrativa en la calidad de servicio del Instituto Nacional de estadística e informática – Sede Huancavelica* 2018. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3055/TESIS-2019-ADMINISTRACIONCARHUAPOMA%20CHAHUAYO%20Y%20ESCOBAR%20NU%2091EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cortez, D. (2019) Tesis: “*Procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa automotriz andina s.a. cusco - 2018*” Recuperado de: [Diego Tesis bachiller 2019.pdf \(uandina.edu.pe\)](#)
- Guzmán y Ramos (2018) Tesis: “*Calidad de servicio y su incidencia en la Satisfacción del usuario de la dirección regional de educación Pasco - 2017.*” Para Optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración. Recuperado de: [Repositorio Institucional UNDAC: Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco – 2017](#)
- Medina, B. (2018). Tesis: *Reclutamiento de personal y su influencia en la calidad de la selección de personal de la Municipalidad Distrital Ciudad Nueva – Tacna, 2018.* Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34828/sejuro_mb.pdf?sequence=1
- Sánchez, Z. (2019). Tesis: *Gestión de talento humano y su influencia en la calidad de servicios en los hoteles tres estrellas de Trujillo.* Para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13187/ZARINA%20SANCHEZ%20BARRET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, Y. (2021) Tesis: *Calidad de servicio público y Gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018.* Para Optar El Grado Académico De Maestro En: Ciencias Empresariales. Recuperado de:

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4289/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-OSORIO%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sepúlveda, R. López, Y. Flores, K. (2020) Tesis: *La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del área ventas de Credivargas Pucallpa, 2019.* Recuperado de:

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4364/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_ROSA-SEPULVEDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, K. (2018) Tesis: *Recursos Humanos y Calidad de Servicio Educativo del CETPRO “San Martín de Porres”, Lima 2017.* Recuperado de:

http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11583/Tesis_61211.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macias, D. y Ponce, M. (2018). Modelo de reclutamiento y selección del personal en el área comercial para mejorar las ventas de la compañía F&E ecuatoriana en la ciudad de Guayaquil. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35278/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Sierra, S. (2018) *Apoyo a los procesos los reclutamiento y selección de personas en operadora avícola Colombia S.A.S.* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga. Recuperado de:

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5543/digital_37274.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres-Flórez, D., Godoy-González, B. y Gallardo-Lichaá, N. (2019). *Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio-Colombia.* (Revista) Desarrollo Gerencial, Recuperado de:

<https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>

Torres-Flórez, D., Velásquez-Díaz, J. y Hernández-González, J. (2020). *Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia.* (Revista). Desarrollo Gerencial, Recuperado de:

<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3619>

- Montoya, J. (2021).** Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021. (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín – Colombia. Recuperado de: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24347/1/MontoyaCarolina_2021_CalidadServiciosOdontol%c3%b3gicos.pdf
- Duran, A. (2022) Propuesta De Mejora De Los Procesos De Reclutamiento, Selección Y Contratación Para Mipymes Del Sector Servicios: Caso Ler Prevención Ltda. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá – Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/409c323e-2211-4d24-bccb-b745754586a2/content>
- Flores, B. y Peralvo, Y. (2020) *Análisis de calidad de los servicios turísticos de aventura en el cantón Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua en el año 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20807/1/T-UCE-0005-CEC-279.pdf>
- Espinoza, C. (2018).** *Propuesta de mejoramiento en el proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa pública metropolitana de rastro quito EMRAQ-EP.* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14536/1/T-UCE-0003-AP008-2018.pdf>
- Rafael, C. (2020).** *Reclutamiento y Selección de Personal y los Costos en las Empresas Constructoras, Lima-2019.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de los Andes, Huancayo Perú. Recuperado de:

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2475/T037-46882981_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Accilo, Y., Espinoza, A. y Guardia, L. (2018) *El Reclutamiento Y Selección De Personal En El Real Hotel– Huánuco Periodo 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huanuco – Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4245/TAD00635A17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lazo, V. (2021). *Reclutamiento y selección de personal de la tienda Tottus Cayma Arequipa, 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76455/Lazo_UVL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gonzales, S. (2018). *Gestión de calidad en la selección de personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salones de belleza y spa del jirón Manuel Ruiz, distrito de Chimbote, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8135/GESTION_SELECCION_GONZALES_BOBADILLA_STEFFANY_THALIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal, R. (2021). *Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal para una mayor productividad laboral en la empresa constructora ATIX GROUP SAC, nuevo Chimbote, 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25467/RECLUTAMIENTO_SELECCION_DE_PERSONAL_Y_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_VIDAL_BECERRA_ROSA_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS Y APÉNDICE

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
LÓPEZ GÓMEZ NATHALIE MARÍA		41310844	nathalielg31@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico	Trabajo de Investigación	
3. Grado Académico o Título Profesional				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bachiller	Título Profesional	Título Segundo Especialidad	Maestría	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación				
«Reclutamiento y selección de personal y la Calidad de servicio en la Institución Particular Newton College, Chimbote, 2022.»				
5. Programa Académico				
Administración				
6. Tipo de Acceso al Documento				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Abierto o Público * (info@u-repositorio/abiertaAccess/)	Acceso restringido * (info@u-repositorio/restrictedAccess/) (*)			
(*) En caso de restringido suscribir motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁶




Firma

Lugar: Chimbote Día: 19 Mes: 11 Año: 2025

Notas

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-DURC/USP, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 6, inciso A.2
- Ley N° 28036 Ley que regule el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 009 2019 PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer enlaces de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Responderá siempre los derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo a lo previsto en la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra de acuerdo a la directiva N° 004-2016-COMYTEC-DEG (Numerales 6.2 y 6.5) que forma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve y difunde un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 6.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTT) las universidades, institutos y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluye en los metadatos en sus repositorios institucionales procediendo al uso de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital (RND) a través del Repositorio USP.

Nota: - En caso de necesidad en los datos, se procede de acuerdo a Ley (Ley 27844 Art. 32) num. 3073

Reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universitas PGRI Yogyakarta Trabajo del estudiante	17%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	dspace.uclv.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
10	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
19	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.undac.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
21	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Industrial de Santander UIS Trabajo del estudiante	<1 %
24	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
25	biblat.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
28	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

31	www.manpower.com Fuente de Internet	<1 %
32	revistasdigitales.uniboyaca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
33	www.museonoelkempff.org Fuente de Internet	<1 %
34	www.observatoriorh.org Fuente de Internet	<1 %
35	constitucionweb.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
36	es.lexar.com Fuente de Internet	<1 %
37	moam.info Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.epneumann.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	revistas.unisimon.edu.co Fuente de Internet	<1 %
42	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %

43	www.galapagostour.org Fuente de Internet	<1 %
44	www.gobernabilidad.cl Fuente de Internet	<1 %
45	www.turismo-bi.deusto.es Fuente de Internet	<1 %
46	www.uhu.es Fuente de Internet	<1 %
47	www.workable.com Fuente de Internet	<1 %
48	al-khalidiyah.balticecovillages.eu Fuente de Internet	<1 %
49	blogfilosofia.ucv.es Fuente de Internet	<1 %
50	dirplan.mop.cl Fuente de Internet	<1 %
51	formacionadistancia.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	unimondo.oneworld.net Fuente de Internet	<1 %
54	www.clubempleo.es Fuente de Internet	<1 %

55	www.clubosn.com.ar Fuente de Internet	<1 %
56	www.ieb.es Fuente de Internet	<1 %
57	www.savilleassessment.com Fuente de Internet	<1 %
58	FCA CONSULTORES AMBIENTALES S.A.C.. "PAMA del Fundo Blueberries Perú- IGA0013774", R.D.G. N° 349-2018-MINAGRI- DVIAR-DGAAA, 2021 Publicación	<1 %
59	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
60	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
61	fdocuments.mx Fuente de Internet	<1 %
62	juko.castrocarazo.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
63	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
65	transportesynegocios.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %

66	ww.revistaespacios.com Fuente de Internet	<1 %
67	www.asip.org.ar Fuente de Internet	<1 %
68	www.campbellcollaboration.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 6 words
Excluir bibliografía Activo

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cómo influye el reclutamiento y selección de personal, en la calidad de servicio en la Institución Educativa Particular Newtgn College, Chimbote, 2022?</p>	<p>Reclutamiento y selección de personal</p>	<p>Objetivo General: Determinar cómo influye el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.</p>	<p>Hipótesis Alternativa (H1) El reclutamiento y selección de personal se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.</p>	<p>Ti po y d iseño Ti po No experimental, básico, enfoque cuantitativo Dise ño Descriptivo, correlacional, transversal</p> <p><u>Población y muestra</u> Población 25 trabajadores Muestra La muestra para el estudio será la misma población, es decir 25 colaboradores.</p> <p>Técnica e instrumento Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>
	<p>Calidad de servicio</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el reclutamiento y selección de personal en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022. - Definir la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022. - Como influye la relación entre el reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio de la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022. - Como influye el reclutamiento interno en la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022 - Como influye el reclutamiento externo en la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022 - De qué manera la entrevista de selección influye en la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022 - De qué manera las pruebas de las técnicas de selección ayudará a mejorar la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022 	<p>Hipótesis Nula (H0) El reclutamiento y selección de personal no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022.</p>	

Anexo 02: Operacionalización de variable

Variables		Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Reclutamiento y selección de personal	Reclutamiento	Para Chivenato (2011) "Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capacitados para ocupar puestos dentro de la organización. El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización". (pág. 128).	Reclutar se refiere al un "proceso de acciones que se ejecutan para lograr obtener un grupo específico de postulantes calificados, logrando así que la empresa posea un conjunto de personas calificadas, y así al momento de seleccionar puedan tener varias opciones". Este proceso suele iniciar al momento de darse el requerimiento de personal por parte de la empresa, o como se le conoce "orden de servicio", basándose en lo que necesita la institución (Dolan, 2003, pag.77).	Reclutamiento interno	Ascenso	1	Escala de Lickert
					Web laboral	2	
				Reclutamiento externo	Anuncios	3	
					Agencia de empleo	4	
		El alma de una empresa está en sus empleados, es por ello que el papel del reclutamiento y selección en una organización es sumamente importante. La selección de personal es una etapa muy importante de Recursos Humanos, Ménguez (2007)	Chivenato (2002), define la selección como: "El proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales	Entrevista	Entrevistado	5	
					Entrevista individual	6	
					Entrevista grupal	7	
			Pruebas	Prueba de conocimientos generales	11		

	Selección	La define como “el conjunto de técnicas que nos van a permitir encontrar las personas más adecuadas para determinado puesto de trabajo” (p.87).	condiciones de mercado” (pag. 111).		Prueba de conocimientos específicos	12	
					Prueba psico técnicas o habilidades	13	
					Prueba de simulación	14	

Vari ables	Definició n conce ptual	Definició n Operac ional	Dime nsiones	Indic adores	Items	Escala de medición
Calidad de servicio	Vásquez (2007) El termino de CALIDAD deberían ser comprendido por los gerentes, administradores y 31 funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.	La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).	Capacidad de respuesta	Consistencia del servicio	15,16	
				Seguridad	16,18,19	
			La cortesia	Trato de personal	20,21	
				Amabilidad	22,23	
			Competencias personales	Personalidad	24,25,26	
				Amabilidad	26,27	



Anexos 02
UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente al Reclutamiento y selección de personal y la calidad de servicio en la Institución Particular Newtgn College, Chimbote, 2022. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas a cerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

Estado Civil:

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Reclutamiento y Selección de personal; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

V1. RECLUTAMIENTO Y SELECCION		Calificación				
D1. Reclutamiento Interno		1	2	3	4	5
1.	¿Considera que los ascensos se dan de manera adecuada?					
2.	¿Existe una web laboral donde se publique los requisitos de convocatoria para desempeñar las diferentes labores y así se permita el crecimiento profesional de los trabajadores?					
D2. Reclutamiento Externo		1	2	3	4	5
3.	¿Actualmente se emplea el uso de anuncios (redes sociales) como herramienta para el reclutamiento de personal?					
4.	¿Actualmente se emplea los anuncios o convocatorias de trabajos en agencias de empleos?					
D3. Entrevistas		1	2	3	4	5
5.	¿Considera que las preguntas realizadas por el entrevistador fueron claras y adecuadas?					
6.	Considera que en la entrevista individual aplica a todos los trabajadores de manera objetiva?					
7.	¿Considera que en la entrevista grupal aplica para todos las fichas técnicas de acuerdo a sus capacidades?					
D4. Pruebas		1	2	3	4	5
11.	¿En la prueba de conocimiento general al momento de ser evaluado, creé Ud. fueron las adecuadas?					
12.	¿En la prueba de conocimiento específica al momento de ser evaluado, creé Ud. Cumple con sus expectativas de acuerdo a cada especialidades?					
13.	¿Se cumple el proceso de pruebas psicotécnicas o de habilidades a todos los postulantes?					
14.	¿Se cumple el proceso de pruebas de simulación todos los postulantes?					

III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la calidad de servicio; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

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

V1. CALIDAD DE SERVICIO		Calificación				
D1. Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
15.	¿Se realizó el servicio educativo solicitado en un plazo adecuado?					
16.	¿Ha tenido la oportunidad de observar que el personal cuente con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?					
17.	¿Se informa adecuadamente de los servicios educativos que ofrecen en la Institución?					
18.	¿Considera que el personal que labora en la Institución inspira confianza y muestra buena disposición para atender al padre de familia en general?					
19.	¿Considera que el personal que labora en la Institución inspira confianza y muestra buena disposición para atender al alumnado en general en la Institución Educativa?					
D2. Cortesía		1	2	3	4	5
20.	¿El personal que brinda información sobre los servicios educativos se expresa en un lenguaje comprensible?					
21.	¿El personal que brinda información sobre los servicios educativos muestra un trato respetuoso?					
22.	¿El personal que brinda información sobre los servicios educativos muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando?					
23.	¿El personal que brinda información sobre los servicios educativos muestra un trato cordial en la atención al usuario?					
D3. Competencias personales		1	2	3	4	5
24.	¿El personal Administrativo se encuentran preparado para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los padres de familia o alumnado en general (por ejemplo: si viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio y/o reclamo)?					
25.	¿El personal Administrativo da una imagen de honestidad y confianza?					
26.	¿El personal Docente da una imagen de honestidad y confianza?					
27.	¿El personal administrativo y docente muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente?					
28.	¿El personal destacado que atiende muestra dominio en el puesto que se desempeña?					