



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ,  
2023**

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

**AUTORA  
CHAVEZ PINTO, LUZMILA ZOCIMA  
ORCID: 0000-0001-5051-5879**

**ASESOR  
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**Huaraz – Perú**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0077-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **17:00** horas del día **15** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2023**

**Presentada Por :**  
(1211172017) **CHAVEZ PINTO LUZMILA ZOCIMA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

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

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2023 Del (de la) estudiante CHAVEZ PINTO LUZMILA ZOCIMA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 19 de Abril del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **DEDICATORIA**

A mis padres que me apoyaron incondicionalmente y mi familia que dieron el aliento para seguir adelante en mi camino profesional.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia por animarme a seguir adelante, a no rendirme cuando surgen obstáculos en la vida cotidiana, a escuchar los consejos de mis padres y a ser una buena persona.

Gracias a mis padres que me motivaron a seguir con los proyectos y me recordaron que el trabajo es lo más importante y que siempre tendré su apoyo.

## ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA .....	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
CONSTANCIA DE EVALUACION DE ORIGINALIDAD .....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	VII
LISTA DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3. Hipótesis .....	21
III. METODOLOGÍA .....	22
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de investigación.....	22
3.2. Población y muestra.....	22
3.3. Variables, Definición y Operacionalización .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	25
3.5. Método de análisis de datos .....	25
3.6. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	27
4.1. Resultados .....	27
4.2. Discusión.....	34
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
ANEXOS.....	55
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	55
Anexo 02: Instrumento de recolección de información .....	56
Anexo 03: Validez del instrumento.....	57
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento.....	63
Anexo 05: Formato de consentimiento informado.....	65
Anexo 06: Documento de aprobación.....	68
Anexo 07: Evidencias de ejecución .....	71

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz.....	27
Tabla 2 Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz.....	29
Tabla 3 Propuesta de plan de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz.....	32

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz .....	28
Figura 2 Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz.....	31



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023, como metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal; se tuvo como población a los restaurantes que se ubican dentro del distrito de Huaraz y como muestra a 8 restaurantes ubicados en el distrito de Huaraz; a los cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 16 preguntas; obteniéndose los siguientes principales resultados: el 50% indican que casi siempre se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos, el 50% manifiestan que siempre se utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo, el 87.50% afirman que siempre influye la actitud y personalidad del candidato, el 62.50% indican que siempre se firma un contrato de compromiso entre ambas partes durante la contratación, el 50% indican que a veces existe un contacto directo con los clientes post atención, el 100% manifiestan que a veces se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia, el 75% afirman que a veces se admite otras opiniones antes de la toma de decisión. En conclusión, la consideración de los miembros del restaurante como candidatos para otros puestos podría limitar la diversidad de la plantilla; existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades y se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos.

Palabras clave: calidad, capacitación, gestión, mejora, personal, selección

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was: Determine the characteristics of personnel selection for quality management in micro and small businesses in the restaurant sector in the district of Huaraz, 2023, as a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design. – transversal; The population was the restaurants located within the district of Huaraz and the sample was 8 restaurants located in the district of Huaraz; to whom a survey was applied using a 16-question questionnaire; obtaining the following main results: 50% indicate that members of the restaurant are almost always considered as candidates for other positions, 50% state that the interview is always used to select the candidate for a job, 87.50% affirm that The attitude and personality of the candidate always influences, 62.50% indicate that a commitment contract is always signed between both parties during the hiring, 50% indicate that sometimes there is direct contact with clients after service, 100% state that Sometimes the processes of activities are planned for better efficiency, 75% affirm that other opinions are sometimes admitted before making a decision. In conclusion, considering restaurant members as candidates for other positions could limit workforce diversity; There is a commitment from workers to fulfill responsibilities and evaluations are carried out to diagnose internal problems.

Keywords: quality, training, management, improvement, personnel, selection

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy vivimos en un mundo globalizado y altamente competitivo, y las pequeñas y microempresas desempeñan un papel muy importante en la economía nacional. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 89.9% de la oferta total del país está compuesta por pequeñas y microempresas, las cuales son la principal fuente de empleo para más del 80% de la población económicamente activa (PEA) y el 45% del PIB. A lo largo de los años, las pequeñas y microempresas se han enfrentado a varios obstáculos que han limitado su crecimiento y les han impedido crecer más rápido que las empresas más grandes. Según el portal del FMI, uno de los problemas es que el 90% de las organizaciones tienen problemas con la selección de candidatos según los perfiles requeridos por las empresas, debido a que muchas empresas, especialmente las micro y pequeñas, no especifican a todos los candidatos.

A nivel internacional, en España, de acuerdo con un estudio realizado por el portal especializado Bizneo (2020) en el país de España, se pudo identificar que cerca de un 80% de los restaurantes tienen dificultades en materia de selección de personal, siendo que entre las principales causas se identificaron el costo elevado que representa la contratación formal de personal, una oferta muy limitada de mano de obra especializada y carencia respecto a técnicas de selección de personal por parte de quienes administran estos negocios.

Los restaurantes son unidades empresariales en las que muchas personas deciden aportar capital ya que, al ser un servicio de alta demanda, la probabilidad de éxito es bastante alta, sin embargo, solo el 50% de estas empresas logran sobrevivir luego de tres años de su creación, esta estadística muestra mejores resultados que otros sectores empresariales en los que la mayoría de las organizaciones cierran a los dos años (Agencia EFE, 2021).

Asimismo, en Colombia, la crisis sanitaria golpeó fuertemente a los restaurantes, los cuales vieron afectado su nivel de ventas, a ello se sumó la escasa preparación de sus gerentes y la deficiente gestión gubernamental ya que en ambos agentes la planificación y gestión fueron aspectos notoriamente descuidados, haciendo que la recuperación de este sector sea lenta; entre las conclusiones que exponen se destaca la necesidad que existe de

que los empresarios de los restaurantes diagnostiquen el estado de sus negocios para que puedan desarrollar una gestión más asertiva, ya que los cambios tecnológicos se hicieron más urgentes gracias a las medidas de distanciamiento social, se menciona también, que es necesario que la contratación de personal se desarrolle considerando las necesidades inherentes a los puestos (Pacheco y Conde, 2020).

A nivel nacional, en el Perú, las actividades relacionadas con el expendio de comida son un factor importante dentro de la economía, ya que la incursión en estos no requiere de capitales exageradamente grandes, esta es la razón por la que muchas personas se deciden por iniciar un negocio en este rubro; esto, al margen de suponer un medio rápido para el flujo de dinero, también trae consigo un alto nivel de competencia entre empresas del rubro, motivo por el cual es importante que apliquen estrategias defensivas para cuidar a sus clientes; en Tumbes, la mayoría de los restaurantes son negocios familiares y esto lleva a que los controles de calidad sean bastante flexibles y descuidados (Laban, 2020).

A nivel local, en Huaraz, según Pajuelo (2018) en la ciudad de Huaraz existe una alta competencia en el rubro de restaurantes pero que estos, en su mayoría, no presentan un servicio de calidad, llevando a que su principal competencia sea en precios, desgastándolos y dejando márgenes mínimos de utilidad; a esto se suma que el desempeño del personal no suele ser el más adecuado ya que casi la totalidad de las personas que ingresan a laborar en estos negocios solo tienen conocimiento empírico. Así, la opción más viable con la que cuentan los restaurantes para elevar sus niveles de rentabilidad es que gestionen la calidad a través de la contratación de personal idóneo, esto se logrará con la selección de personal.

A través de la descripción problemática hallado se llegó a plantear el siguiente problema general: ¿Cuáles son las características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023? Como también se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023? ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023? ¿Cuáles son las propuestas de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023?

De manera que la investigación se justifica de manera teórica porque, este estudio se realizó con el objetivo de brindar el conocimiento existente sobre la selección de personal como factor esencial en la gestión de la calidad, conocimientos que son recolectados de distintos autores, asimismo se recopiló investigaciones anteriores respecto a las variables en estudio, los cuales servirán a futuros investigadores quienes deseen recopilar sus propias fuentes bibliográficas. De manera práctica porque, la presente investigación permitirá a los representantes de los distintos restaurantes a mejorar en su selección del personal, utilizando las debidas herramientas, en búsqueda del colaborador idóneo en su puesto de trabajo, personal capacitado, responsable y comprometido con los objetivos de la empresa, lo cual traerá beneficios en cuanto a la gestión de calidad dentro de la empresa. Y de manera metodológica porque, la investigación será de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental trasversal, donde se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario, el cual será debidamente validado por expertos, de igual modo el mismo instrumento de recolección de datos será medido su confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

Asimismo, para poder responder el problema general se llegó a plantear el objetivo general que fue: Determinar las características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023. Y para poder llegar al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Definir las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023. Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023. Elaborar las propuestas de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### *A nivel internacional*

Torres et al. (2020) en su tesis *Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia*. Tuvo como objetivo: examinar los métodos de reclutamiento y selección empleados en los hoteles Pymes de Villavicencio. Método: Estudio descriptivo, utilizando principalmente hoteles pymes afiliados a COTELCO como muestra para el análisis. Se empleó un cuestionario del grupo de investigación GYDO Mp02 de la Universidad de los Llanos. Como resultados se obtuvo que el reclutamiento externo es destacado, la comunicación voz a voz es la técnica frecuente. Asimismo, se destaca la entrevista en la selección, las competencias y experiencias son factores clave en las decisiones. Si se vincula el tamaño de los hoteles con su capacidad económica, se ve un gran esfuerzo para alcanzar los objetivos. Como conclusión, los hoteles pequeños de la ciudad descuidan el proceso de reclutamiento, lo cual ocasiona problemas para atraer a candidatos adecuados debido a la informalidad y falta de recursos.

Domínguez et al. (2018) en su tesis *La influencia de la tecnología en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa Premium Restaurant of America de la zona metropolitana de San Salvador*, presentado en la Universidad de El Salvador y que tuvo como objetivo general investigar la influencia de la tecnología en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa Premium Restaurant of America de la zona metropolitana de San Salvador. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental correlacional, contó con una muestra de 50 empleados a quienes aplicó una encuesta con preguntas cerradas. Llegando a las siguientes conclusiones: el uso de nuevas tecnologías en los procesos de reclutamiento y selección de personal conlleva mayores ventajas en comparación al método tradicional, ya que logra atraer a una mayor cantidad de candidatos, facilita al reclutador sus funciones, acorta tiempos y permite una contratación eficaz.

Becerra (2019) en su investigación *Sistema de gestión de la calidad en las Mypes sector comercio en las compras de productos para las universidades, Ecuador, 2019*. Tuvo como objetivo proponer un Sistema de gestión de calidad para las Mypes sector comercio en las compras de productos para las universidades en Ecuador durante el año 2019. Es una

investigación cuantitativa, con nivel descriptivo y un diseño no experimental-transversal, en el cual se empleó un cuestionario para la aplicación de la encuesta. La mayoría de los productos se diseñaron con fines de investigación y para identificar rápidamente el número de compras, se realizó un proceso de investigación para describir las actividades establecidas. La gestión de calidad tiene un gran impacto en las Mypes cuando se aplica al contexto de compras en universidades.

García (2019) en su investigación *Gestión de calidad en las Mypes sobre las investigaciones del desarrollo exportador caso comercial, 2019*. El objetivo fue determinar la gestión de calidad en las Mypes en relación a las investigaciones del desarrollo exportador, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental-transversal mediante el uso de un cuestionario y una encuesta. Se deben obtener mejores resultados en los procedimientos internos de las empresas. Las empresas deben mejorar la planificación, la gestión de proyectos y la gestión de proveedores y personal para lograr una calidad óptima.

Ariza y Flechas (2018) en su tesis titulada *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S.* En la Universidad Agustiniense de Colombia, para optar el título de ingeniero industrial. Tuvo como objetivo general: Diseñar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la Comercializadora de Ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S. Para lo cual utilizó una metodología de tipo mixta, nivel descriptivo, como técnica de recolección de información utilizó la lista de verificación y la revisión documentaria; llegando a las siguientes conclusiones: El personal, tanto administrativo como operativo, vinculado al sistema de gestión de calidad es el principal factor a tener en cuenta al momento de su implementación, un buen programa de gestión del cambio y divulgación de estrategias y resultados resulta de gran apoyo para la consecución de los resultados esperados, además, se prevé que la herramienta de gestión desarrollada acercará la posibilidad de tomar decisiones con un mayor grado de precisión dado a que cuentan con un mayor control de sus procesos internos, lo anterior se dará en la medida en que se realice un mantenimiento apropiado al sistema y se planifiquen estrategias alrededor del mismo.

Alvilés y Cedeño (2018) en su tesis *Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante “La Finquita”*, presentado en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y que tuvo como objetivo general diseñar un modelo de

Gestión de calidad de servicio al cliente mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante “La Finquita” en la Ciudad de Guayaquil. Utilizó una metodología de tipo mixto, de nivel cuantitativo y diseño no experimental transversal, para la recolección de hizo uso de la observación y aplicó un cuestionario a los clientes del restaurante. Llegando a las siguientes conclusiones: se demostró en base a los resultados de las encuestas de servicio al cliente, que el restaurante “La Finquita” no posee de un reconocimiento general por parte de los comensales al momento de identificar el nombre del local, también la falta de buenas relaciones entre los trabajadores y los gerentes en el tiempo de desarrollar las labores diarias, asimismo la preferencia de los demandantes de comida por un precio de almuerzo entre 2.50 a 3.00 dólares y no menos importante los desperdicios de alimentos debido a que no logran ser vendidos.

#### ***A nivel nacional***

Ancasi (2019) en su tesis *Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017*. Tuvo como objetivo analizar el impacto de los procesos de selección en el desempeño laboral. Se utilizaron métodos descriptivos, analíticos y deductivos en el estudio. La población del estudio incluyó funcionarios municipales y se realizó una muestra censal de tipo no probabilístico con 16 servidores públicos. El investigador utilizó una encuesta y un cuestionario como técnica e instrumento, respectivamente. Los resultados son: el 63% de los funcionarios ve malo el procedimiento de selección de personal, el 31% considera mala la técnica de la entrevista, el 56% opina que las evaluaciones teóricas y prácticas son regulares, y no se utilizan instrumentos psicológicos. El investigador concluye que la incorporación y elección de colaboradores en el municipio son malos al igual que la infraestructura para la elección. Las pruebas de conocimiento o actividad y el uso de instrumentos psicológicos tienen un nivel deficiente (56%) debido a su bajo empleo. Los resultados muestran que los procesos de selección presentan defectos, lo cual afecta el rendimiento laboral de los trabajadores municipales.

Cortez (2019) en su tesis *Procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa automotriz Andina S.A. Cusco-2018*. Tuvo como objetivo analizar los procesos de selección de personal en una compañía automotriz. El estudio se realizó de manera básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y análisis bivariable no correlacional. Se incluyeron los 52 trabajadores de la empresa en la población y



muestra. Se emplearon la encuesta y el cuestionario como método y herramienta de recolección de datos. Según los datos, la entrevista es vista como poco adecuada por el 53.8%, las pruebas son consideradas poco adecuadas por el 63.5% y el 71.2% indicó que la elección de colaboradores es un procedimiento no adecuado. En resumen, el investigador concluye que la elección de colaboradores en la empresa es nada adecuada, con un puntaje de 2.08. Las entrevistas son de nivel bajo debido a la falta de estructura en las preguntas y a la incapacidad de los encargados de desempeñarse como entrevistadores. Las entrevistas grupales son ineficientes y limitan la capacidad de los postulantes para demostrar sus habilidades, lo que a su vez resulta en selecciones que no son adecuadas para el puesto. Los exámenes de conocimientos no tienen en cuenta las características de los puestos, por lo que las pruebas también tienen un nivel bajo. Además, la escasez de pruebas de habilidad y simulación afecta la elección.

Chapa (2020) en su tesis *Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización Industrial Infantas distrito de Los Olivos, 2019*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote y que tuvo como objetivo general proponer las mejoras de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en la urbanización Industrial Infantas distrito de los Olivos, 2019. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, contó con una muestra de 14 MYPES del rubro restaurantes a quienes aplicó un cuestionario de 31 preguntas con escala de valoración Likert. Llegando a las siguientes conclusiones: reclutamiento, existe un alto porcentaje que menciona que la empresa siempre utiliza técnicas para el reclutamiento del personal, así mismo realiza reclutamientos externos; selección de personal, Existe un bajo porcentaje que identifica que la empresa siempre toma en cuenta que todos los postulantes tengan conocimiento del puesto al que postulan, por otro lado, existe un porcentaje considerable que identifica que la empresa siempre toma en cuenta las 124 habilidades y conocimientos del postulante y toma en cuenta la experiencia laboral de los postulantes al puesto de trabajo.

Parihuamán (2019) en su tesis *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote y que tuvo como objetivo general determinar

las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. Utilizó una metodología de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, contó con una muestra de 117 representantes de restaurantes a quienes aplicó un cuestionario de 19 preguntas. Llegando a las siguientes conclusiones: las principales características de la gestión de calidad en MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huacho, muestra que algunas veces cumplen con metas establecidas, también casi siempre determinan las necesidades del consumidor y sobre todo casi siempre exigen el mejoramiento de la calidad de los restaurantes.

Huari (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2018*, presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para obtener el título profesional de licenciada en administración, donde el objetivo general fue proponer las mejoras del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de San Vicente, 2018. El estudio se desarrolló con una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, para recolectar información se aplicó una encuesta de 22 preguntas, afectas a la escala de Likert, a una muestra de 55 representantes de las MYPE, donde se llegó a las siguientes conclusiones, la mayoría de los representantes tienen entre 31 y 50 años, de género femenino, grado de instrucción superior no universitario y entre 0 y 3 años de experiencia en el cargo.

Quispe (2023) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica de Chimbote en Perú se tituló *Propuesta de mejora en el control interno administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021*. El estudio tiene como objetivo mejorar el control administrativo interno de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de ingeniería informática del distrito de Ayacucho del Carmen Alto en el año 2021. El método de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo, no experimental – diseño transversal. En el distrito de Carmen Alto existen un total de 25 ferreterías, de las cuales se seleccionaron por conveniencia 7. Las variables del estudio de control interno se investigaron mediante un cuestionario estructurado con 22 preguntas. y gestión de calidad. Se obtuvieron las siguientes principales conclusiones: el 57,1% siempre considera como prioridad la

satisfacción del cliente; el 57,1% sigue siempre la política de calidad; el 42,9% suele planificar riesgos y oportunidades; el 57,1% casi siempre planifica objetivos de calidad; el 42,9% dispone sistemáticamente de recursos laborales suficientes; El 42,9% comunica periódicamente sobre los productos que ofrece la empresa; El 57,1% proporciona consistentemente a los clientes información suficiente durante el proceso de compra; el 57,1% siempre define completamente el desarrollo de procesos; El 57,1% de los encuestados indicó que los clientes en su mayoría salen satisfechos; el 71,4% realiza frecuentemente encuestas de satisfacción del cliente; el 42,9% toma periódicamente medidas correctivas para prevenir causas negativas; El 57,1% suele utilizar herramientas o métodos de mejora continua. La conclusión es que en general cuentan con un buen control administrativo interno y una buena gestión de la calidad, que contribuyen al sano desarrollo de la empresa.

#### ***A nivel local***

Saenz (2019) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de herramientas de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurant pollería distrito de Huaraz, 2016*, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para obtener el grado de licenciada en administración, donde el objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de herramientas de promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de viajes en el distrito de Huaraz, 2016. La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental transversal, para obtener información se aplicó una encuesta con escala de medición Likert a 15 gerentes de las MYPES, donde se llegó a los siguientes resultados, el 60% tiene de 41 años de edad a más, el 66,7% son varones, el 60,0% tienen secundaria completa, 46,6% hacen uso de herramientas de promoción de ventas para crear interés en los clientes y 53,3% establecen objetivos a largo plazo para el posicionamiento de la empresa; entre las principales conclusiones, en general las agencias de viaje no utilizan herramientas de promoción de ventas, debido a que no poseen objetivos claros, además, la mayoría de los gerentes tienen de 41 años a más, son varones y tienen un nivel de estudio de secundaria completa.

Pejerrey (2019) en su tesis, *Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro*

*venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017.* El objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de venta minorista de ropa para mujeres, utilizando técnicas de selección de personal. La metodología utilizada fue no experimental, transversal y descriptiva. Los principales resultados son los siguientes: el 70% de los participantes tiene un título de educación superior, el 72,7% utiliza principalmente anuncios de empleo para la contratación, el 63,6% tiene un perfil visible en los canales de contratación, el 81,8% considera la experiencia laboral al seleccionar candidatos, el 72,7% confía en la experiencia personal en entrevistas de selección, el 54,5% cumple con las expectativas del propietario, y el 100% puede lograr eficiencia y posicionamiento en el mercado a través de una mano de obra calificada. En conclusión, según su investigación, las micro y pequeñas empresas son adultas, con predominio de mujeres, educación básica, administradas por un gerente, con empleados no familiares pero recomendados, y tienen dificultades para contratar personal de forma efectiva.

Huamán (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de marketing y selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Chimbote, 2022.* El objetivo de esta investigación fue determinar si la propuesta de mejora de marketing y selección de personal es eficiente en las micro y pequeñas empresas de pollerías en el Distrito de Chimbote en 2022. La investigación fue de diseño no experimental, con corte transversal, descriptivo y de propuesta. Se encuestó a una muestra de 20 representantes de micros y pequeñas empresas utilizando un cuestionario de 20 preguntas. Se obtuvieron estos resultados: el 65% de los representantes no utiliza herramientas de marketing. La mitad de los representantes desconoce las estrategias del marketing. El 60% de los representantes no está familiarizado con el marketing. La mitad de los representantes opina que el marketing no ayuda a la empresa. La mitad de los representantes no emplea técnicas de evaluación de actitudes de los postulantes. La mayoría de los representantes no suelen ofrecer facilidades. A veces podrían aplicar la prueba de psicometría, según el 55% de los representantes. Solo a veces recluta el 75% de los representantes. Los microempresarios no reconocen la necesidad de capacitarse en marketing y selección de personal, lo que resulta en pérdida de clientes y falta de progreso empresarial debido a la falta de personal capacitado en selección.

Gallo (2021) en su tesis *Selección del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería marisquería: caso la choza del norte de Chompiras del distrito de*

*Ayacucho, 2021.* El objetivo fue describir la selección de personal en micro y pequeñas empresas del rubro de cevicherías y marisquerías, tomando como caso de estudio La Choza Del Norte de Chompiras en Ayacucho en el año 2021. Teniendo como metodología de estudio, cuantitativo, descriptivo, no experimental. Se encuestaron a los 24 trabajadores de la empresa y se les aplicó un cuestionario. Los resultados principales muestran que el 83% tiene un promedio de edad de 18 a 30 años, el 54% es masculino, el 38% tiene estudios técnicos y el 21% ha sido evaluado antes de ingresar. Falta de atención y falta de conocimiento pueden generar conflictos. La falta de importancia a las pruebas de conocimiento y la falta de un proceso de selección adecuado puede resultar en la contratación de personal no calificado. En conclusión, la Cevichería Marisquería La Choza del Norte De Chompiras no tiene una selección de personal estable.

Meza (2022) en su tesis *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y Pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020.* El objetivo de esta investigación fue mejorar la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de restaurantes y cevicherías en el distrito de Huaraz, en 2020. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental - transversal. La población y muestra estuvo compuesta por 50 representantes. Se utilizó una encuesta con 21 preguntas como instrumento el cuestionario. Los principales resultados encontrados fueron: 80% de representantes de 18 a 30 años, 72% hombres, 90% con formación universitaria; El 80% de las Pymes tienen entre 0 y 3 años de actividad y el 72% tienen entre 1 y 5 empleados; El 90% de las PYMES tiene un plan para lograr sus objetivos, el 70% suele realizar conferencias y capacitaciones y el 60% de los empleados suele estar informado sobre sus funciones; El 56 % siempre elige bien a los candidatos y el 80 % del personal suele desempeñar sus funciones como se espera. En conclusión, la investigación confirma que la mayoría de las MYPES tienen un plan para cumplir objetivos, realizan charlas y capacitaciones a empleados, informan a sus colaboradores sobre sus funciones, eligen bien al personal, dan recomendaciones sobre el puesto y los empleados cumplen con las expectativas.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Variable 1. Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es un conjunto de actividades organizadas que se llevan a cabo bajo estrictos sistemas para guiar y gestionar las organizaciones desde una perspectiva de la calidad. Esto incluye crear especificaciones y estándares de calidad, implementar sistemas y procesos para garantizar el cumplimiento de esos estándares, realizar control y monitoreo de calidad y tomar acciones correctivas y preventivas para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad. (Gonzalez & Manzanares, 2020)

La gestión de calidad es un tema reciente porque se pueden hacer las cosas correctamente al realizar un producto o servicio, mejorando la calidad del producto, disminuyendo los costos en las Mypes y aumentando las ganancias. La calidad se adapta según su utilización en casos de fallos, facturas incorrectas o cancelación de contratos de ventas. (Rincón, 2019)

Mejía (2018) también indica que estos procesos nos ayudan a organizar y controlar las actividades para satisfacer a los clientes y garantizar un rendimiento constante. Incluyen los procedimientos para realizar las tareas y gestionar los recursos financieros y de equipamiento de la empresa. En ISO 9001, las actividades se ajustan al rubro y se enfocan en la satisfacción del cliente al proveer productos de la empresa, mediante objetivos y metas bien organizados, y una infraestructura formal para evitar errores que perjudiquen la reputación. Su propósito es prevenir errores en la producción o servicios. Se aprende de los errores. La gestión de calidad garantiza la calidad de los resultados y se basa en la comunicación para abordar desviaciones y hacer seguimiento.

#### **Dimensiones de Gestión de calidad.**

##### ***Dimensión 1: Principios de calidad.***

Las ISO 9000 y otras normas de gestión de calidad establecen principios y marcos para guiar a las organizaciones con base en la experiencia y el conocimiento técnico. Estos principios son esenciales para el control de calidad en las empresas, pues establecen estándares mínimos obligatorios y evidencian una calidad superior en comparación con las organizaciones que no los tienen. (Gonzales, 2023)

- a. Enfoque en el cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes. Por lo tanto, es importante comprender y responder a las necesidades actuales y futuras. La organización necesita superar sus expectativas y satisfacer sus necesidades y, para ello, es importante mantenerse en contacto con ellos de forma continua. (Manzanilla, 2023)
- b. Compromiso:** Involucrar a los empleados en el objetivo común de implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad es beneficioso porque los hace sentir parte del proceso. A consecuencia el compromiso con la calidad crece cada día y el éxito en la calidad significa ofrecer lo mejor a los clientes. (Manzanilla, 2023)
- c. Enfoque en los procesos:** En una organización, muchos procesos trabajan juntos para producir resultados específicos. Por lo tanto, este enfoque defiende la importancia de enfatizar los procesos o actividades que conducen a los resultados deseados. Para lograr esto, es esencial determinar qué actividades son necesarias para lograr esos resultados y garantizar que esas actividades se ejecuten de manera óptima y eficiente. Las organizaciones deben gestionar sistemáticamente sus procesos y las interacciones entre ellos. (Manzanilla, 2023)
- d. Mejora continua:** Se requiere una mejora constante en el sistema de gestión de calidad y eficacia de las organizaciones. Si su organización está certificada con ISO 9001, debe mostrar una mejora continua anual a través de auditorías o renovación de certificación. (Gonzalez & Manzanares, 2020)
- e. Toma de decisiones:** Para tomar decisiones de calidad, es crucial mantener los principios y valores como un filtro seguro y confiable, sin permitirse desviaciones. También es crucial la comunicación con otros para ampliar las alternativas y mitigar el sesgo. Es útil investigar y tomar decisiones basadas en evidencia. (Gonzalez & Manzanares, 2020)
- f. Gestión de las relaciones:** Es crucial que los empleados se sientan valorados y escuchados en la gestión de las relaciones del personal. Es esencial tener una comunicación clara y abierta entre los empleados y la dirección. Es crucial dar retroalimentación y oportunidades de desarrollo a los empleados. (Manzanilla, 2023)

## ***Dimensión 2: Planificación de la calidad.***

La gestión de una organización se refiere a las actividades coordinadas para dirigir, controlar y enfocarse en la calidad. La planificación de la calidad se encarga de establecer los objetivos de calidad y los procesos y recursos necesarios para lograrlos. (Fraile et al., 2020)

- a. *Diagnosticar:*** La decisión de la alta dirección sobre quién traza la línea base puede ser delegada a personal interno, externo o un equipo mixto, preferiblemente con personal externo y personal interno comprometido. El método de recolección de información es clave en este paso, ya sea mediante la observación, entrevista o encuesta, y se utilizan herramientas como la lista de verificación o el cuestionario estructurado. Se mencionan también potenciales obstáculos en el diagnóstico, como la oposición al cambio o las expectativas irrealizables. (Fraile et al., 2020)
- b. *Planeación estratégica:*** Información necesaria para gestionar los cambios en el entorno para garantizar que la organización tenga la capacidad necesaria y la preparación adecuada para la acción; Las tareas anteriores se pueden realizar conociendo los antecedentes internos y externos de la organización, teniendo en cuenta las debilidades y fortalezas anteriores y las amenazas y oportunidades externas; Por lo tanto, busque estrategias que le permitan obtener una ventaja sobre sus competidores. (Fraile et al., 2020)
- c. *Políticas de calidad:*** Realizar una planeación adecuada no basta, también es esencial ejecutar lo planeado mediante el despliegue de políticas que establecen, promueven y controlan objetivos para asegurar su logro en los niveles de la organización, basándose en el ciclo de planear - hacer - verificar - actuar. (Fraile et al., 2020)
- d. *Participación del personal:*** Elegir un colaborador adecuado es difícil pero necesario, ya que su selección promueve a la persona y estimula al capital humano de la empresa, especialmente si está en contacto con los clientes. Debe demostrar competencia, formación y habilidades, así como la capacidad de resolver problemas en situaciones complejas. Además, es importante tener un buen manejo del lenguaje y mantener buenas relaciones interpersonales bajo presión. (Fraile et al., 2020)



### **Importancia de la gestión de calidad.**

Una decisión estratégica es crucial para mejorar el desempeño global de una empresa y establecer una base sólida para el desarrollo sostenible, beneficiando a la organización mediante la entrega regular de productos y servicios que satisfagan a los clientes. (Ávila, 2022).

La calidad simplifica y requiere planificación para procesos efectivos y evitar confusiones de requisitos.

### **Calidad del producto.**

Martínez (2018) afirma que la calidad del producto está determinada por sus atributos y su valoración subjetiva. Si satisface las necesidades del consumidor y supera sus expectativas, el producto es aceptado y recomendado, lo que incrementa la lealtad de los clientes hacia la empresa. Si el cliente no se siente satisfecho con la calidad del producto, no funciona. La calidad del producto es la ofrecida al público, la cual debe ser óptima para atraer a los clientes y cubrir sus necesidades.

Unade (2019) en su libro explica que la calidad del producto es un mecanismo de la empresa que tiene como fin satisfacer las necesidades del consumidor. Necesidad de estándares de medición comparables para evaluar la calidad del producto o servicio. Si los clientes están satisfechos con el producto, cumpliste el objetivo primario, hay aceptación. El objetivo del producto en el mercado debe controlarse para evitar fallos y errores en los procedimientos. Verificar producto antes de venderlo en el mercado y asegurarse de su estado y cómo lo obtendrá el consumidor para evitar posibles pérdidas.

### **Satisfacer las necesidades.**

Silva (2021) indica que satisfacer las necesidades del cliente no se limita a la calidad del producto ofrecido. Entender al cliente implica observar su proceso de toma de decisiones al comprar, analizar sus intereses y deseos al adquirir un producto y así obtener la respuesta deseada por la empresa. El comportamiento del cliente impacta en la empresa y las preferencias del cliente son clave. Si el producto cumple sus expectativas, el cliente regresará y traerá a otros clientes. Las empresas lanzan productos nuevos y dependen de la satisfacción del cliente para obtener recomendaciones y lealtad.

### **Satisfacción del cliente según la ISO 9001.**

Indica que la organización debe hacer un seguimiento exhaustivo de la percepción que tienen los clientes respecto al grado de cumplimiento que se logra de sus necesidades y expectativas, por ello, la organización debe establecer los métodos necesarios para el seguimiento y revisión de la información que se obtiene de los clientes; dentro de los procedimientos que se utilizarán para medir la satisfacción del cliente se debe considerar: códigos de conducta para el personal, gestión de reclamos y solución de problemas externos, aspectos que son de mucha ayuda para la gestión de la organización (Alcalde, 2019).

### **Factores que influyen en la calidad dentro de una empresa.**

Para Alcalde (2019) existen factores a los que la administración debe prestar atención ya que constituyen un papel fundamental dentro de la organización, entre ellos tenemos:

**Factor Humano.** Es el recurso que aporta valor orgánico a la organización ya que es el único recurso que puede lograr conexión emocional con los clientes, es decir, el rostro humano que tendrán los clientes de la empresa dependerá de la percepción que tienen de su personal.

**Factor Tecnológico.** Las nuevas tecnologías y descubrimientos científicos aportan herramientas importantes para la automatización de procesos dentro de la organización, lo cual da paso a procesos de estandarización que son muy útiles en cuanto a ofrecer una misma calidad entre productos.

### **Gestión de calidad bajo el enfoque de ciclo de Deming.**

Según Quiroa (2020) el ciclo de Deming es un sistema empresarial para alcanzar mejora continua. Este ciclo, conocido como PDCA, fue creado por el Dr., que es un experto en calidad y estadística, W. Edwards Deming. El ciclo de Deming mejora la calidad y eficiencia de las empresas. Este ciclo está compuesto por cuatro etapas, las cuales son:

#### ***Planificar.***

En esta etapa, se establecen los objetivos y estrategias para la empresa, basándose en la recopilación de información previa para el diagnóstico de problemas y proponiendo soluciones de mejora. Identificar objetivos y establecer planes para lograrlos. Se establecen indicadores para medir el éxito del proceso y se definen los procesos. Quiroa (2020)

### ***Realizar.***

Se implementan las estrategias, propuestas y soluciones planificadas en la etapa anterior, de manera experimental. El personal debe ser adiestrado para realizar sus actividades con eficiencia y evitar errores ajenos a los planes en marcha. Se lleva a cabo la implementación de los planes establecidos previamente. Quiroa (2020)

### ***Comprobar.***

Se verifica/controlan los efectos de las mejoras, comprobando si se lograron los objetivos; de lo contrario, se toman medidas de remediación. Se evalúan los resultados y se comparan con los objetivos establecidos. Quiroa (2020)

### ***Actuar.***

(Quiroa, 2020) Se formalizan las conclusiones y se implementan como prácticas en la empresa, con documentación y socialización al personal, como cambios generalizados en toda la organización. Se actúa corrigiendo las desviaciones halladas y reiniciando el ciclo. Quiroa (2020)

## ***2.2.2. Variable 2. Selección de personal***

Amo (2019) explica que el proceso de selección de recursos humanos supone la toma de una decisión crucial que tendrá como efecto que la organización se decante, de entre un grupo de candidatos, por el más adecuado para el puesto de trabajo; por su naturaleza, las empresas destinan montos importantes de dinero para mejorar los procesos de selección.

Para Chiavenato (2019) la selección de personal actúa como un filtro que hace posible la integración en la organización de personas con características deseadas, es decir, escoge y clasifica al personal idóneo para las necesidades del puesto que se pretende cubrir.

### **Dimensiones de la selección del personal.**

#### ***Dimensión 1: Reclutamiento.***

El reclutamiento es una parte del proceso de reclutamiento donde se anima a los candidatos a pasar por pruebas de selección de habilidades para filtrar a los mejores candidatos para un perfil laboral en particular. (Amo, 2019)

**a. Reclutamiento interno**

Puede resultar más rentable y rápido si se invita a candidatos que ya son miembros de la organización a participar en el proceso de selección. (Amo, 2019)

**b. Reclutamiento externo**

Se le llama proceso abierto porque personas externas pueden participar. Es un proceso riguroso con filtros específicos para los participantes. (Amo, 2019)

***Dimensión 2: Evaluación.***

La evaluación requiere el uso de instrumentos de selección de personal que comprenden la evaluación psicológica y de conocimientos; es esencial que los instrumentos utilizados se relacionen con las características críticas para tener éxito en el puesto de trabajo. La evaluación del personal describe de forma completa los puestos ocupados por individuos cuya eficiencia y eficacia difieren mucho entre ellos. (Amo, 2019)

**a. Entrevista**

Es una herramienta para entender mejor ciertos comportamientos en un grupo específico que cumple con los requisitos. Por lo general, el área que necesita al candidato se encarga de supervisar esta etapa. (Amo, 2019)

**b. Evaluación de conocimiento**

Evaluar el nivel de competencia del candidato a través de pruebas técnicas que midan su conocimiento en temas específicos, determinando si cumple con los requisitos del puesto. (Amo, 2019)

***Dimensión 3: Decisión.***

Las decisiones de selección son un paso importante en el proceso de contratación. En esta etapa, se analizan las fortalezas y debilidades de cada candidato en comparación con la descripción y el perfil del puesto. La decisión final no corresponde al entrenador, sino que debe tomarla la persona que ocupará el puesto de futuro jefe. Es importante señalar que la toma de decisiones no es una tarea sencilla y es necesario considerar varios factores, como las capacidades técnicas, cognitivas y psicológicas del candidato. (Amo, 2019)

**a. Elección**

La selección final del personal concluye el proceso de contratación. En esta fase, se selecciona al candidato final para el puesto vacante después de evaluar a los que han pasado las etapas previas. (Amo, 2019)

**b. Contratación**

Esta es la etapa final del proceso de selección e implica un compromiso formal por parte del candidato ganador mediante la firma de un contrato presentado a la persona jurídica. (Amo, 2019)

**Proceso de selección de personal.**

***1. Conocimiento de la empresa y reglas esenciales.***

Se recolecta información de los directivos, políticas de recursos humanos y sistema de trabajo para establecer los requerimientos que los postulantes deben cumplir y asegurar su éxito en el puesto de trabajo. (Naumov, 2019)

***2. Consideración del perfil de cargo por competencias.***

La definición de indicadores y parámetros para evaluar a los aspirantes y el análisis y diseño de puestos son determinantes en el proceso de selección, ya que permiten identificar los requerimientos del cargo. (Naumov, 2019)

***3. Selección.***

Esta fase resume las cuatro actividades principales que deben realizarse dentro de su empresa para seleccionar al personal:

**a. Preselección**

Después de recopilar información de los candidatos a través de métodos de reclutamiento, evaluaciones de desempeño y/o entrevistas previas, los candidatos se dividen en tres grupos. Los que carecen de los requisitos esenciales, los que son adaptables a pesar de sus carencias y cumplen con todos o la mayoría de los requisitos. (Naumov, 2019)

**b. Aplicación de técnicas de selección**

Algunas de las técnicas aquí consideradas incluyen pruebas técnicas relacionadas con las actividades que desempeña el candidato dentro de la organización, pruebas psicológicas para evaluar la integridad mental, así como pruebas físicas o médicas propias del puesto, incluyendo pruebas psicológicas para evaluar la salud mental del candidato, en caso de ser necesario. Podrás aplicar cuestionarios, pruebas de conocimientos, ejercicios de diálogo grupal, etc. (Naumov, 2019)

### **c. Comprobación de datos referenciales**

Las comparaciones se realizan en función de la información obtenida de cada candidato, incluidos currículums y entrevistas. Esta es una formalidad que no se puede ignorar salvo que cada elemento presentado debe estar claramente probado o respaldado por registros y testimonios humanos. (Naumov, 2019)

### **d. Toma de decisiones sobre candidatos a seleccionar**

Cualquier persona involucrada en la finalización de las elecciones debe participar en esta actividad. El escenario ideal sería emplear un proceso de toma de decisiones por consenso que incorpore la voluntad de los gerentes y empleados directamente afectados por la selección del candidato. (Naumov, 2019)

## ***Marco conceptual***

### ***Control estadístico.***

Para Alcalde (2019) es la supervisión que se desarrolla en relación a un conjunto suficiente grande de datos que son compilados de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa.

### ***Curriculum.***

Un currículum o antecedentes se utiliza para evaluar la experiencia y las actitudes que un candidato ha adquirido a lo largo del tiempo, asegurando así que sean consistentes con la filosofía de la empresa y sean necesarias para lograr los objetivos de la empresa. (Sesame, 2023)

### ***Reclutamiento.***

Es el primer paso, para la contratación externa, como medio para comprobar si el candidato cumple con los requisitos del puesto, en el segundo caso, el propósito es el mismo, pero se aplica a los empleados actuales de la empresa. (Amo, 2019)

### ***Restaurantes.***

De manera tradicional estos negocios están compuestos por dos partes principales, el área de producción y el salón, entre estos dos ambientes es que se distribuye el personal, siendo este uno de los recursos fundamentales para el correcto desempeño de las actividades culinarias. (Bembibre, 2019)

### **2.3. Hipótesis**

La presente investigación fue de nivel descriptivo, por lo tanto, no se realizó un planteamiento de hipótesis.

La finalidad de una investigación descriptiva es describir una situación o fenómeno sin establecer relaciones causales entre variables, por lo que no incluye hipótesis. El objetivo de este tipo de investigación es obtener información precisa y detallada sobre un tema específico, sin extrapolar ni generalizar más allá de los datos obtenidos. (Hernández y Mendoza, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Nivel, Tipo y Diseño de investigación

##### *Nivel*

Fue de nivel descriptivo; ya que solo se describieron los aspectos más representativos de la selección de personal y la gestión de calidad, sin buscar explicar la naturaleza de su comportamiento o establecer un grado de correlación entre las variables

Según Hernández & Mendoza (2018) la investigación de nivel descriptivo es aquella que se centra en describir un fenómeno o situación sin establecer relaciones causales entre variables.

##### *Tipo*

El estudio fue de enfoque cuantitativo ya que para el cumplimiento de los objetivos propuestos se siguió un procedimiento metodológico secuencial, sin obviar ninguna de sus partes.

Según Hernández & Mendoza (2018) la investigación cuantitativa se basa en mediciones numéricas y análisis estadístico de datos para establecer relaciones causales entre variables.

##### *Diseño*

El diseño fue de tipo no experimental transversal, ya que, no se realizaron modificaciones alguna de la variable y la recolección de datos, se realizó en un único periodo de tiempo determinado.

Según Hernández & Mendoza (2018) los estudios de diseño no experimentales no implican manipulación directa de variables independientes y se basan en la observación y medición de variables que ocurren naturalmente.

#### 3.2. Población y muestra

##### *Población*

Según Hernández y Mendoza (2018) la población es un conjunto de elementos que comparten una o varias características en común, las cuales son de interés del investigador, de la presencia o ausencia de estas se puede establecer un primer criterio de exclusión.

La población estuvo compuesta por todos los restaurantes que se ubican dentro de la delimitación geografía del distrito de Huaraz.



### ***Muestra***

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra es un subconjunto de la población, este es tomado como parte representativa del conjunto y que adquiere una importante relevancia ya que dentro de un enfoque cuantitativo servirá para el criterio de deducción.

El tipo de muestreo que utilizó la presente investigación fue no probabilístico debido a que la elección de la muestra fue intencional. De la población se tomó una muestra igual a 8 restaurantes ubicados en el distrito de Huaraz.

### 3.3. Variables, Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORACIÓN
Selección de personal	Para Chiavenato (2019) la selección de personal actúa como un filtro que hace posible la integración en la organización de personas con características deseadas, es decir, escoge y clasifica al personal idóneo para las necesidades del puesto que se pretende cubrir.	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento interno</li> <li>- Reclutamiento externo</li> </ul>	Likert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
		Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Evaluación de conocimiento</li> </ul>		
		Decisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elección</li> <li>- Contratación</li> </ul>		
VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORACIÓN
Gestión de calidad	La gestión de la calidad es un conjunto de actividades organizadas que se llevan a cabo bajo estrictos sistemas para guiar y gestionar las organizaciones desde una perspectiva de la calidad. Esto incluye crear especificaciones y estándares de calidad, implementar sistemas y procesos para garantizar el cumplimiento de esos estándares. (Gonzalez & Manzanares, 2020)	Principios de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque en el cliente</li> <li>- Compromiso de las personas</li> <li>- Enfoque en los procesos</li> <li>- Mejora continua</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Gestión de las relaciones</li> </ul>	Likert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
		Planificación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar</li> <li>- Planeación estratégica</li> <li>- Políticas de calidad</li> <li>- Participación del personal</li> </ul>		

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### ***Técnica***

Se hizo uso de la encuesta como técnica, a través de un proceso estadístico el cual permitió el procesamiento de los datos recolectados.

Una encuesta de investigación es una forma de obtener los datos o la información que necesita. Se establece una metodología para alcanzar los objetivos establecidos y resolver los problemas actuales (Arias, 2020).

#### ***Instrumento***

Fue el cuestionario porque facilitó la obtención de información mediante un banco de preguntas que fue aplicado a la muestra.

Es una herramienta que utilizan los investigadores para recopilar información y resolver problemas. Existen dispositivos mecánicos y electrónicos, así como modelos en papel, que generan datos sobre problemas o fenómenos específicos (Arias, 2020).

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

Se comenzó con la elección del programa Excel para registrar la base de datos de la encuesta que se aplicó a los trabajadores de la microempresa en estudio. Después se codificó la información adecuada, se obtuvieron los resultados a partir de ahí. Se crearon tablas y gráficos para interpretar los resultados. Asimismo, se pudo obtener la confiabilidad del cuestionario utilizando el Alfa de Cronbach. De igual manera se empleó el programa Word para el trabajo de investigación y PPT para las diapositivas de presentación que se utilizaron en la sustentación de la tesis. Finalmente se empleó el programa antiplagio de Turnitin para evaluar la originalidad y los derechos de autor en el trabajo de investigación.

### **3.6. Aspectos éticos**

Estos principios éticos establecidos que permitieron la adecuada realización de la investigación, la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Integridad Científica, ha recibido la anuencia del Consejo Universitario mediante resolución N° 1212-2023-CU-ULADECH, donde señala que todas las actividades de investigación que se realizan en la universidad siguen los siguientes principios:

### ***Respeto y protección de los derechos de los intervinientes.***

En todo momento se respetaron los derechos fundamentales de quienes participaron en la investigación, también se garantizó la privacidad y confidencialidad de la información que estos otorgaron para el estudio, ya que se protegió su identidad publicando los resultados que se obtuvieron de manera generalizada.

### ***Cuidado del medio ambiente.***

Este principio no fue utilizado en toda su magnitud por no ser necesaria, ya que el proceso de encuesta fue en su mayoría de manera virtual, no se utilizaron papeles para la elaboración del cuestionario.

### ***Libre participación por propia voluntad.***

Por ello, toda persona que participó en la investigación recibió el formato de consentimiento informado, a través del cual fue informado de los fines que tiene la investigación, y que completó expresando su deseo voluntario de libre participación.

### ***Beneficencia no maleficencia.***

La investigación no causó daños para quienes participaron en ella, por el contrario, se buscó maximizar los beneficios resultantes de la misma. Los resultados obtenidos a través de la encuesta no fueron utilizados de manera maliciosa que perjudique de alguno u otra forma a la microempresa.

### ***Integridad y honestidad.***

Los datos e identidad de los representantes fueron confidenciales y anónimas durante todo el proceso, y se informó a los participantes sobre esto. Los datos obtenidos fueron verídicos y como también la información que se brindó a los participantes.

### ***Justicia.***

La recolección, análisis y procesamiento de datos fue realizado de manera equitativa para con todos los participantes, manteniéndose al margen todo sesgo y percepción. Se informó a los participantes de los beneficios del estudio y cómo acceder a ellos, además, los resultados fueron publicados garantizando su legitimidad y no sufrieron alteración alguna.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**Tabla 1**

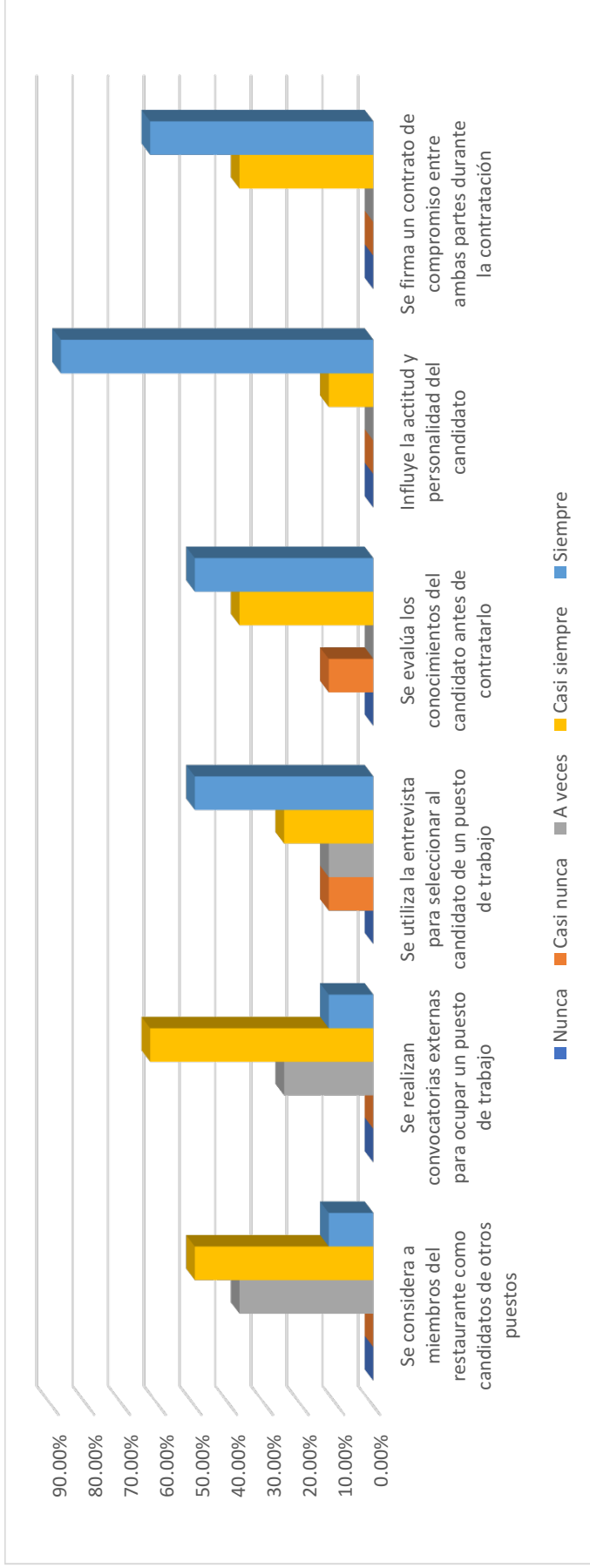
*Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz*

SELECCIÓN DEL PERSONAL	N	%
<b>Se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	37.50
Casi siempre	4	50.00
Siempre	1	12.50
TOTAL	8	100.00
<b>Se realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	5	62.50
Siempre	1	12.50
TOTAL	8	100.00
<b>Se utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.50
A veces	1	12.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	4	50.00
TOTAL	8	100.00
<b>Se evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.50
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	4	50.00
TOTAL	8	100.00
<b>Influye la actitud y personalidad del candidato</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	12.50
Siempre	7	87.50
TOTAL	8	100.00
<b>Se firma un contrato de compromiso entre ambas partes durante la contratación</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	5	62.50
TOTAL	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de los restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023.

**Figura 1**

*Características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz*



Nota: Se muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de los restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023

**Tabla 2**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz*

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Existe un contacto directo con los clientes post atención</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	8	100.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	87.50
Casi siempre	1	12.50
Siempre	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Se admite otras opiniones antes de la toma de decisión</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	75.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>Existe una comunicación clara y abierta entre el personal</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	75.00
Casi siempre	2	25.00

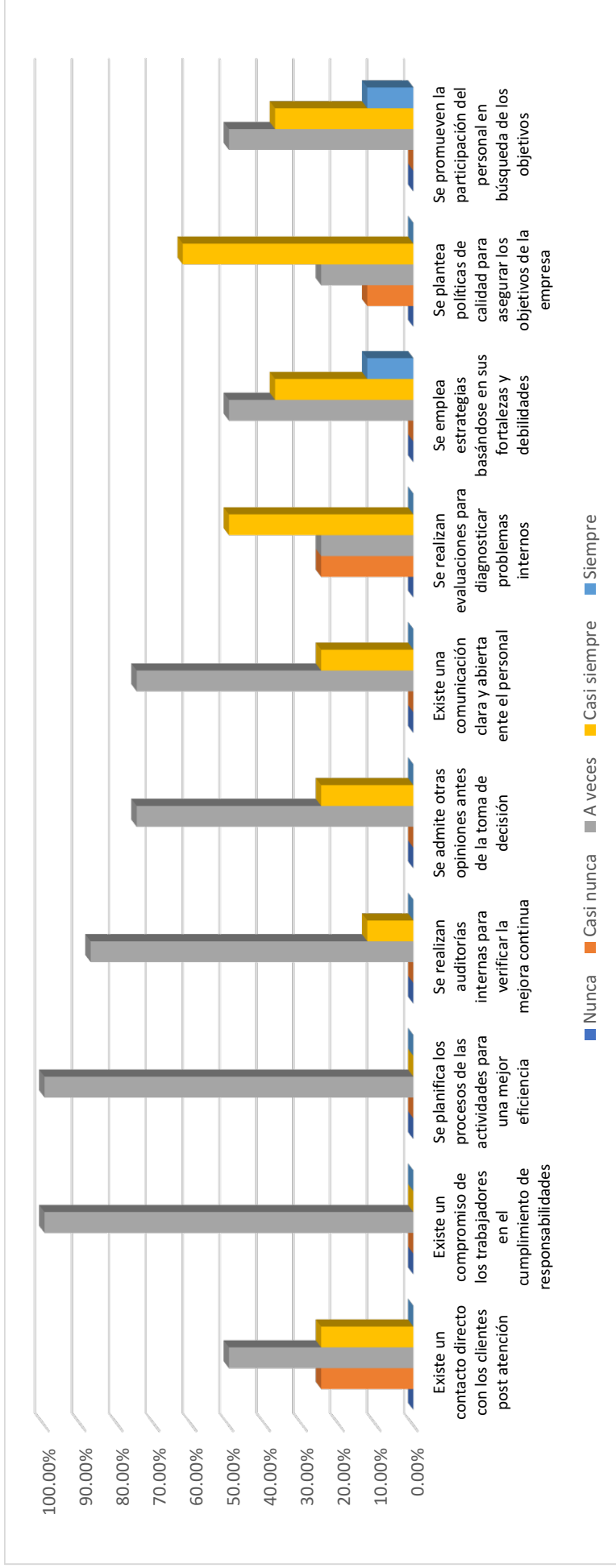
Siempre	0	0.00
TOTAL	8	100.00
<b>Se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	25.00
A veces	2	25.00
Casi siempre	4	50.00
Siempre	0	0.00
TOTAL	8	100.00
<b>Se emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	1	12.50
TOTAL	8	100.00
<b>Se plantea políticas de calidad para asegurar los objetivos de la empresa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	12.50
A veces	2	25.00
Casi siempre	5	62.50
Siempre	0	0.00
TOTAL	8	100.00
<b>Se promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	50.00
Casi siempre	3	37.50
Siempre	1	12.50
TOTAL	8	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de los restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023.



**Figura 2**

*Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz*



Nota: Se muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los dueños de los restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023

**Tabla 3**

*Propuesta de plan de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz*

<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>CAUSA</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
El 50% indican que a veces existe un contacto directo con los clientes post atención	Establecer un contacto directo con el cliente	La empresa no considera que el contacto post atención sea una prioridad	Crear grupos de chat para generar un contacto directo con los clientes	Mejorar el contacto directo con los clientes en un 100%	Número de clientes en el grupo de chat	S/. 100.00	Gerente general / colaboradores
El 100% mencionan que a veces existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades	Generar compromiso de los trabajadores con sus responsabilidades	Trabajadores desmotivados y poco comprometidos	Proporcionar incentivos y recompensas para motivar a los empleados.	Incrementar el compromiso de los trabajadores en un 100%	Evaluación de desempeño	S/. 500.00	Gerente general / colaboradores
El 100% manifiestan que a veces se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia	Planificar los procesos de las actividades para mejorar la eficiencia	Falta de conocimiento de los procesos administrativos	Especializarse en el buen manejo de los procesos administrativos	Incrementar la eficiencia durante el desarrollo de las actividades en un 100%	Evaluación del rendimiento operativo	S/. 500.00	Gerente general / colaboradores
El 87.50% aseguran que a veces se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua	Realizar auditorías para verificar la mejora continua	Falta de comprensión de la importancia de la auditoría interna	Realizar auditorías internas periódicamente para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento	Aumentar en un 100% la mejora continua	Número de auditorías internas	S/. 1500.00	Gerente general / colaboradores

El 75% afirman que a veces se admite otras opiniones antes de la toma de decisión	Admitir opiniones antes de la toma de decisión	Poca consideración de las opiniones de los colaboradores	Implementar espacios de comentarios de los trabajadores de la situación actual de la empresa	Mejorar el asertividad de las tomas de decisiones en un 100%	Número de opiniones	S/. 500.00	Gerente general / colaboradores
El 75% mencionan que a veces existe una comunicación clara y abierta entre el personal	Establecer una comunicación clara y abierta con el personal	Falta de canales de comunicación claros y efectivos	Implementar canales de comunicación para estar siempre en comunicación abierta y clara con los trabajadores	Mejorar en un 100% la comunicación con el personal	Canales de comunicación	S/. 300.00	Gerente general / colaboradores
El 50% aseguran que a veces se emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades	Emplear estrategias basándose en las fortalezas y debilidades	Falta de conocimiento de planeación estratégica	Desarrollar planes estratégicos a través de un análisis FODA	Mejorar los planes estratégicos en un 100%	Matriz FODA	S/. 500.00	Gerente general / colaboradores
El 50% indican que a veces se promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos	Promover la participación personal para cumplir objetivos	Falta de confianza y acuerdo con la empresa y sus colaboradores.	Involucrar más al personal mediante reuniones de confraternidad para incrementar el compromiso.	Aumentar la participación del personal en un 100%	Numero de reuniones	S/. 500.00	Gerente general / colaboradores

## 4.2. Discusión

**En relación al objetivo específico 1:** Definir las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023

Reclutamiento interno: el 50% indican que casi siempre se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos. Estos resultados contrastan con Cortez (2019) quien logró hallar que el 55.8% afirma que es inadecuado el reclutamiento interno, esto se debe principalmente a que la empresa, en la mayoría de casos, no intenta cubrir los puestos mediante la reubicación de sus empleados a través de la promoción y ascenso de los mismos. Como lo indica Amo (2019) que puede resultar más rentable y rápido si se invita a candidatos que ya son miembros de la organización a participar en el proceso de selección.

Reclutamiento externo: el 62.50% mencionan que casi siempre se realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo. Estos resultados difieren con Cortez (2019) quien logró hallar que el 53.8% del reclutamiento externo es inadecuado, esto se debe a que la organización no cubre, en la mayoría de casos, las vacantes existentes con personal nuevo, es decir, con candidatos que no laboren dentro de la empresa. Como lo indica Amo (2019) que se le llama proceso abierto porque personas externas pueden participar. Es un proceso riguroso con filtros específicos para los participantes.

Entrevista: el 50% manifiestan que siempre se utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo. Estos resultados contrastan con Cortez (2019) quien logró hallar que el 53.8% la considera poco adecuada la entrevista a los candidatos, esto se debe a que no existe una conversación formal o debidamente conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. Como lo indica Amo (2019) que es una herramienta para entender mejor ciertos comportamientos en un grupo específico que cumple con los requisitos. Por lo general, el área que necesita al candidato se encarga de supervisar esta etapa.

Evaluación de conocimiento: el 50% aseguran que siempre se evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo. Estos resultados difieren con Cortez (2019) quien logró hallar que el 63.5% de las pruebas a candidatos son poco adecuadas, esto se debe a que estas pruebas no son aptas para todos los candidatos y son la herramienta adecuada para evaluar los conocimientos generales y específicos requeridos para el puesto. Además, las empresas rara vez intentan evaluar el nivel de capacidad o

competencia del solicitante. Como lo indica Amo (2019) que evaluar el nivel de competencia del candidato a través de pruebas técnicas que midan su conocimiento en temas específicos, determinando si cumple con los requisitos del puesto.

Elección: el 87.50% afirman que siempre influye la actitud y personalidad del candidato. Estos resultados contrastan con Cortez (2019) quien logró hallar que el 71.2% de la selección es poco adecuado, esto demuestra que la selección de personal en todas las etapas de la organización no está plenamente implementada, lo que incide en el enfoque en las necesidades reales y circunstancias especiales de la empresa y en la selección de candidatos que no son aptos para el puesto. Como lo indica Amo (2019) que la selección final del personal concluye el proceso de contratación. En esta fase, se selecciona al candidato final para el puesto vacante después de evaluar a los que han pasado las etapas previas.

Contratación: el 62.50% indican que siempre se firma un contrato de compromiso entre ambas partes durante la contratación. Como lo indica Amo (2019) que esta es la etapa final del proceso de selección e implica un compromiso formal por parte del candidato ganador mediante la firma de un contrato presentado a la persona jurídica. Por lo que, antes de firmar el contrato, es necesario comprender las opciones que ofrecen ambas partes. En el caso de la contratación, la empresa tiene que desarrollar un proceso de selección que puede incluir el uso de entrevistas y el análisis de los antecedentes de los candidatos. Una situación similar surge al celebrar contratos de servicios para el gobierno; suele haber un período en el que se evalúan varias ofertas de diferentes empresas, y este período se denomina licitación.

**En relación al objetivo específico 2:** Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023

Enfoque en el cliente: el 50% indican que a veces existe un contacto directo con los clientes post atención. Estos resultados contrastan con Quispe (2023) quien logró hallar que el 57,1% manifiestan que casi siempre conservan un enfoque al cliente en el aumento de su satisfacción. Como lo indica Manzanilla (2023) que las organizaciones dependen de sus clientes. Por lo tanto, es importante comprender y responder a las necesidades actuales y futuras. La organización necesita superar sus expectativas y satisfacer sus necesidades y, para ello, es importante mantenerse en contacto con ellos de forma continua.

Compromiso de las personas: el 100% mencionan que a veces existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades. Estos resultados difieren con Quispe (2023) quien el 42,86% indican que casi siempre miden el desempeño de su personal mediante evaluaciones. Como lo indica Manzanilla (2023) que involucrar a los empleados en el objetivo común de implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad es beneficioso porque los hace sentir parte del proceso. A consecuencia el compromiso con la calidad crece cada día y el éxito en la calidad significa ofrecer lo mejor a los clientes.

Enfoque en los procesos: el 100% manifiestan que a veces se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia. Estos resultados contrastan con Quispe (2023) quien logró hallar que el 57,1% indican que casi siempre definen adecuadamente los desarrollos de los procesos. Como lo indica Manzanilla (2023) que, en una organización, muchos procesos trabajan juntos para producir resultados específicos. Por lo tanto, este enfoque defiende la importancia de enfatizar los procesos o actividades que conducen a los resultados deseados. Para lograr esto, es esencial determinar qué actividades son necesarias para lograr esos resultados y garantizar que esas actividades se ejecuten de manera óptima y eficiente. Las organizaciones deben gestionar sistemáticamente sus procesos y las interacciones entre ellos.

Mejora continua: el 87.50% aseguran que a veces se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua. Estos resultados difieren con Huari (2019) quien logró hallar que el 93% indicó que siempre considera importante la mejora continua para brindar un servicio de calidad. Como lo indica Gonzalez & Manzanares (2020) que se requiere una mejora constante en el sistema de gestión de calidad y eficacia de las organizaciones. Si su organización está certificada con ISO 9001, debe mostrar una mejora continua anual a través de auditorías o renovación de certificación.

Toma de decisiones: el 75% afirman que a veces se admite otras opiniones antes de la toma de decisión. Como lo indica Gonzalez & Manzanares (2020) que, para tomar decisiones de calidad, es crucial mantener los principios y valores como un filtro seguro y confiable, sin permitirse desviaciones. También es crucial la comunicación con otros para ampliar las alternativas y mitigar el sesgo. Es útil investigar y tomar decisiones basadas en evidencia. Por lo que, las tomas de decisiones que la empresa deberá elegir se centran básicamente en planificar, gestionar y optimizar los procesos de negocio en función de requisitos de calidad anteriormente planificados, estas decisiones deben basarse en

evidencias, no en conjeturas, corazonadas o predicciones, sino en cosas concretas, que se puedan verificar su veracidad.

**Gestión de las relaciones:** el 75% mencionan que a veces existe una comunicación clara y abierta entre el personal. Estos resultados difieren con Quispe (2023) quien logró hallar que el 57,1% manifiestan que casi siempre es fluida la comunicación con su personal. Como lo indica Manzanilla (2023) que es crucial que los empleados se sientan valorados y escuchados en la gestión de las relaciones del personal. Es esencial tener una comunicación clara y abierta entre los empleados y la dirección. Es crucial dar retroalimentación y oportunidades de desarrollo a los empleados.

**Diagnosticar:** el 50% manifiestan que casi siempre se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos. Estos resultados concuerdan con Quispe (2023) quien logró hallar que el 42,9% mencionan que casi siempre realizan evaluaciones independientes de cada actividad. Como lo indica Fraile et al. (2020) que la decisión de la alta dirección sobre quién traza la línea base puede ser delegada a personal interno, externo o un equipo mixto, preferiblemente con personal externo y personal interno comprometido. El método de recolección de información es clave en este paso, ya sea mediante la observación, entrevista o encuesta, y se utilizan herramientas como la lista de verificación o el cuestionario estructurado. Se mencionan también potenciales obstáculos en el diagnóstico, como la oposición al cambio o las expectativas irrealizables.

**Planeación estratégica:** el 50% aseguran que a veces se emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades. Estos resultados difieren con Quispe (2023) quien logró hallar que el 57,14% indican que casi siempre planifican objetivos de calidad. Como lo indica Fraile et al. (2020) que información necesaria para gestionar los cambios en el entorno para garantizar que la organización tenga la capacidad necesaria y la preparación adecuada para la acción; Las tareas anteriores se pueden realizar conociendo los antecedentes internos y externos de la organización, teniendo en cuenta las debilidades y fortalezas anteriores y las amenazas y oportunidades externas; Por lo tanto, se debe buscar estrategias que permitan obtener una ventaja sobre sus competidores.

**Políticas de calidad:** el 62.50% afirman que casi siempre se plantea políticas de calidad para asegurar los objetivos de la empresa. Estos resultados concuerdan con Quispe (2023) quien logró hallar que el 57,1% manifiestan que casi siempre manejan una política de calidad. Como lo indica Fraile et al. (2020) que realizar una planeación adecuada no basta, también es esencial ejecutar lo planeado mediante el despliegue de políticas que

establecen, promueven y controlan objetivos para asegurar su logro en los niveles de la organización, basándose en el ciclo de planear - hacer - verificar – actuar.

Participación del personal: el 50% indican que a veces se promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos. Estos resultados difieren con Quispe (2023) quien logró hallar que el 42,9% manifiestan que casi siempre cuentan con suficientes recursos de personal. Como lo indica Fraile et al. (2020) que elegir un colaborador adecuado es difícil pero necesario, ya que su selección promueve a la persona y estimula al capital humano de la empresa, especialmente si está en contacto con los clientes. Debe demostrar competencia, formación y habilidades, así como la capacidad de resolver problemas en situaciones complejas. Además, es importante tener un buen manejo del lenguaje y mantener buenas relaciones interpersonales bajo presión.

## PLAN DE MEJORA

### 1. Datos Generales

**Nombre o razón social:** Mypes rubro Restaurantes del distrito de Huaraz

**Dirección:** distrito Huaraz, provincia Huaraz, región Ancash

**Nombre del representante:** dueños o gerentes de las Mypes del rubro restaurantes

### 2. Misión

Estamos comprometidos a satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes preparando y entregando alimentos y servicios de la más alta calidad con atención personalizada para garantizar su satisfacción.

### 3. Visión

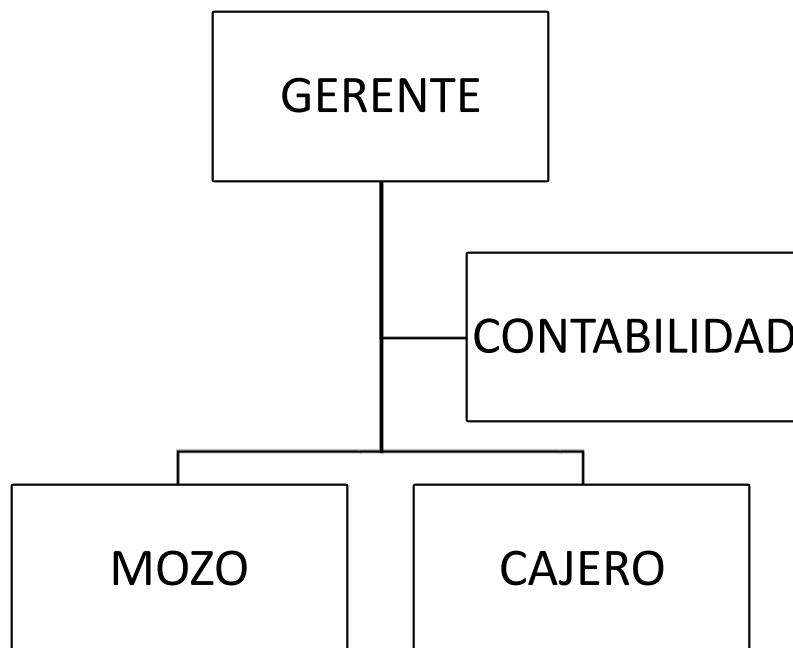
Ser el restaurante líder en la industria gastronómica, brindando a nuestros comensales una experiencia gastronómica única e inolvidable.

### 4. Objetivos

- Incrementar las ventas
- Ofrecer a los clientes una buena experiencia
- Aumentar la reputación del restaurante
- Fidelizar al cliente



## 5. Organigrama



### *Descripción de las funciones*

<b>Cargo</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulado en la especialidad de administración</li> <li>- Al menos 1 año de experiencia en el puesto</li> <li>- Nivel de inglés intermedio</li> <li>- Habilidades de gestión</li> <li>- Experiencia en el sector restaurante</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Flexibilidad</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar recursos y coordinar las relaciones entre los colaboradores</li> <li>- Gestionar estratégicamente la pollería y desempeñar el rol de gerente</li> <li>- Planificar, organizar y controlar las actividades en el restaurante</li> <li>- Toma decisiones críticas, especialmente cuando se trata de temas claves o importantes en el restaurante</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivar, supervisar y coordinar grupos de trabajo</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Mozo</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios secundarios completos</li> <li>- Al menos 3 meses de experiencia en el puesto</li> <li>- Tener empatía y paciencia con los clientes</li> <li>- Habilidades de servicio al cliente</li> <li>- Facilidad de hablar y convencimiento</li> <li>- Trabajar bajo presión</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anotar los pedidos del cliente</li> <li>- Atender al cliente durante la estadía en el establecimiento</li> <li>- Orientar los platos disponibles en el menú</li> <li>- Otras tareas asignadas por el responsable directo</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bachiller en Administración o carreras afines</li> <li>- Experiencia laboral de 1 año en puesto de cajero o similar en ventas</li> <li>- Conocimientos básicos de informática</li> <li>- Tener conocimientos de equipos electrónicos como cajas registradoras</li> <li>- Buenas habilidades de comunicación y gestión del tiempo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcular el importe que los clientes deben pagar en caja</li> <li>- Ser amable y educado al tratar con los clientes</li> <li>- Brindar asesoramiento y responder a todas las consultas de los clientes</li> <li>- Conoce más sobre el menú, todos los precios y el sistema de pago del restaurante</li> <li>- Recibir y cobrar cualquier tipo de pago</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Titulado en contabilidad</li> <li>- Al menos 1 año de experiencia en el puesto</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento crítico y habilidades analíticas</li> <li>- Habilidades de hoja de cálculo</li> <li>- Habilidades digitales avanzadas</li> <li>- Experiencia en el uso de programas contables</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar la situación financiera de la empresa</li> <li>- Controlar los ingresos y egresos de la empresa</li> <li>- Apoyar a los gerentes en la formulación de planes estratégicos</li> <li>- Gestionar los recursos financieros de la empresa</li> </ul>

## 6. Diagnóstico General

		FORTALEZAS		DEBILIDADES		
		F1	F2	D1	D2	
<b>MATRIZ FODA</b>						
		Calidad en el servicio		Equipo técnico insuficiente		
		Accesibles precios		No hay muchas promociones de venta		
		Lealtad de clientes		Falta de movilidad para delivery		
		Formalidad en el negocio		Espacio reducido del local		
		Personal experimentado		Personal poco capacitado		
		Amplia gama de platillos		Mala ubicación del restaurante		
			<b>ESTRATEGIAS FO</b>		<b>ESTRATEGIAS DO</b>	
O1	Alta demanda de consumo		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer a los clientes ofertas especiales y descuentos para mantenerlos fieles la mayor parte del tiempo. (F2, F3, O2, O5)</li> <li>- Dar a los clientes una atención personalizada para que se sientan cómodos al entrar y salir. (F1, O1, O2).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar programas de formación para mejorar el desempeño de los empleados en el servicio y atención al cliente. (D3, D5, O5)</li> <li>- Aperturar nuevas sucursales con mayor capacidad. (D4, D6, O4)</li> </ul>	
O2	Forma vínculos familiares					
O3	Extensa variedad de platillos en el país					
O4	Incremento de turismo en el país					
O5	Reconocimiento de la gastronomía peruana					
O6	Acceso fácil a préstamos bancarios					
			<b>ESTRATEGIAS FA</b>		<b>ESTRATEGIAS DA</b>	
A1	Alta competencia		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar las estrategias de marketing para aumentar la publicidad y la visibilidad de la empresa en el mercado. (F3, F4, A1, A3, A4)</li> <li>- Crear una ventaja competitiva basada en la mejora continua de productos y servicios. (F1, A1, A4)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar las redes sociales para atraer la atención de los clientes (D2, D3, A1, A2, A4)</li> <li>- Crear alianzas con proveedores para brindar una mejora en la atención y calidad (D1, A2)</li> </ul>	
A2	Los competidores entran fácilmente al mercado					
A3	Alta cantidad de platillos sustitutos					
A4	Alta de precios en los insumos					
A5	Inestabilidad económica del país					
A6	La delincuencia va en aumento en la zona					

## 7. Problemas

<b>INDICADOR</b>	<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>CAUSA</b>
Enfoque en el cliente	A veces existe un contacto directo con los clientes post atención	La empresa no considera que el contacto post atención sea una prioridad
Compromiso de las personas	A veces existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades	Trabajadores desmotivados y poco comprometidos
Enfoque en los procesos	A veces se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia	Falta de conocimiento de los procesos administrativos
Mejora continua	A veces se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua	Falta de comprensión de la importancia de la auditoría interna
Toma de decisiones	A veces se admite otras opiniones antes de la toma de decisión	Poca consideración de las opiniones de los colaboradores
Gestión de las relaciones	A veces existe una comunicación clara y abierta entre el personal	Falta de canales de comunicación claros y efectivos
Planeación estratégica	A veces se emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades	Falta de conocimiento de planeación estratégica
Participación del personal	A veces se promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos	Falta de confianza y acuerdo con la empresa y sus colaboradores.

## 8. Establecer Soluciones

<b>INDICADOR</b>	<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA</b>
Enfoque en el cliente	A veces existe un contacto directo con los clientes post atención	Crear grupos de chat para generar un contacto directo con los clientes
Compromiso de las personas	A veces existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades	Proporcionar incentivos y recompensas para motivar a los empleados.
Enfoque en los procesos	A veces se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia	Especializarse en el buen manejo de los procesos administrativos
Mejora continua	A veces se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua	Realizar auditorías internas periódicamente para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento
Toma de decisiones	A veces se admite otras opiniones antes de la toma de decisión	Implementar espacios de comentarios anónimos de los trabajadores de la situación actual de la empresa
Gestión de las relaciones	A veces existe una comunicación clara y abierta entre el personal	Implementar canales de comunicación para estar siempre en comunicación abierta y clara con los trabajadores
Planeación estratégica	A veces se emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades	Desarrollar planes estratégicos a través de un análisis FODA
Participación del personal	A veces se promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos	Involucrar más al personal mediante reuniones de confraternidad y motivaciones para incrementar el compromiso.

## 9. Recursos para la implementación de las estrategias

ESTRATEGIAS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONOMICOS	RECURSOS TECNOLOGICOS	TIEMPO
Crear grupos de chat para generar un contacto directo con los clientes	Gerente general/ colaborador	S/. 100.00	Computadora/ laptop	Mensual
Proporcionar incentivos y recompensas para motivar a los empleados.	Gerente general/ colaborador	S/. 500.00	-	Mensual
Especializarse en el buen manejo de los procesos administrativos	Gerente general/ colaborador	S/. 500.00	Computadora/ laptop	Trimestral
Realizar auditorías internas periódicamente para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento	Gerente general/ colaborador	S/. 1500.00	Computadora/ laptop	Trimestral
Implementar espacios de comentarios anónimos de los trabajadores de la situación actual de la empresa	Gerente general/ colaborador	S/. 500.00	Computadora/ laptop	Mensual
Implementar canales de comunicación para estar siempre en comunicación abierta y clara con los trabajadores	Gerente general/ colaborador	S/. 300.00	Computadora/ laptop	Mensual
Desarrollar planes estratégicos a través de un análisis FODA	Gerente general/ colaborador	S/. 500.00	Computadora/ laptop	2 meses
Involucrar más al personal mediante reuniones de confraternidad y motivaciones para incrementar el compromiso.	Gerente general/ colaborador	S/. 500.00	Computadora/ laptop	Mensual

### 10. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	AÑO 2024																			
				Febrero				Marzo				Abril											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Crear grupos de chat para generar un contacto directo con los clientes	01/02/2024	04/04/2024	x					x														
2	Proporcionar incentivos y recompensas para motivar a los empleados.	01/02/2024	04/04/2024	x					x														
3	Especializarse en el buen manejo de los procesos administrativos	01/02/2024	01/05/2024	x																			
4	Realizar auditorías internas periódicamente para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento	01/02/2024	01/05/2024	x																			
5	Implementar espacios de comentarios anónimos de los trabajadores de la situación actual de la empresa	01/02/2024	04/04/2024	x					x														
6	Implementar canales de comunicación para estar siempre en comunicación abierta y clara con los trabajadores	01/02/2024	04/04/2024	x					x														
7	Desarrollar planes estratégicos a través de un análisis FODA	01/02/2024	30/03/2024	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x										
8	Involucrar más al personal mediante reuniones de confraternidad y motivaciones para incrementar el compromiso.	01/02/2024	04/04/2024	x					x														



## V. CONCLUSIONES

La mayor parte de representantes de los restaurantes indicaron respecto a la selección del personal en los restaurantes del distrito de Huaraz, que casi siempre se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos, casi siempre se realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo, siempre se utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo, siempre se evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo, siempre influye la actitud y personalidad del candidato, siempre se firma un contrato de compromiso entre ambas partes durante la contratación. Se puede destacar que la evaluación de los conocimientos del candidato y la consideración de su actitud y personalidad pueden ayudar a seleccionar a los candidatos más adecuados para el puesto. Además, la firma de un contrato de compromiso puede garantizar que ambas partes cumplan con sus obligaciones. Por otro lado, la consideración de los miembros del restaurante como candidatos para otros puestos podría limitar la diversidad de la plantilla. Asimismo, siempre realizar convocatorias externas podría resultar en un mayor costo y tiempo para la empresa.

En su mayoría los representantes de los restaurantes indicaron respecto a la gestión de calidad en los restaurantes del distrito de Huaraz, mencionaron que a veces existe un contacto directo con los clientes post atención, a veces existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades, a veces se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia, a veces se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua, a veces se admite otras opiniones antes de la toma de decisión, a veces existe una comunicación clara y abierta ente el personal, casi siempre se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos, a veces se emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades, casi siempre se plantea políticas de calidad para asegurar los objetivos de la empresa, a veces se promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos. En tal sentido, existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades y se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos. Además, se promueve la participación del personal en búsqueda de los objetivos y se plantean políticas de calidad para asegurar los objetivos de la empresa. Por otro lado, algunos aspectos negativos podrían ser que la comunicación clara y abierta entre el personal solo existe a veces, lo que podría generar malentendidos y errores.

Se propuso mejorar la selección del personal y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, teniendo como referencia a los resultados que se obtuvieron en la investigación, para mejorar el enfoque al cliente, el compromiso de los trabajadores, el enfoque de los procesos, la mejora continua, la toma de decisiones, la gestión de relaciones, la planeación estratégica, la participación del personal.

## VI. RECOMENDACIONES

Publicar ofertas de empleo en portales de empleo o redes sociales para llegar a un público más amplio. Elegir un currículum que cumpla con sus requisitos y coincida con el puesto que desea ocupar. Realizar una entrevista de trabajo permite conocer sobre el candidato, su experiencia, preferencias y otra información. Evaluar las habilidades técnicas y emocionales de los candidatos para garantizar que sean los adecuados para el puesto. Planificar el primer día del personal del restaurante para que se sienta cómodo y bienvenido. Invertir en formación que sea eficaz y atractiva para que los trabajadores de restaurantes mejoren sus habilidades y conocimientos.

Utilizar los comentarios de los clientes para mejorar la calidad del servicio, tomando en cuenta las críticas constructivas en búsqueda de una mejora. Asimismo, establecer canales de comunicación claros y eficaces y mantener una comunicación continua con los trabajadores, de esta manera la información transmitida llegará con mayor eficacia y se evitará malos entendidos. Proporcionar formación y educación adecuadas para que los trabajadores comprendan los procesos de gestión y su importancia y así exista una mayor cooperación. Proporcionar las herramientas adecuadas para que los empleados realicen sus funciones de manera efectiva. Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y respetuoso donde los miembros del equipo se sientan cómodos compartiendo sus ideas y opiniones.

Implementar el plan de mejora propuesto en la investigación para mejorar el enfoque al cliente, el compromiso de los trabajadores, el enfoque de los procesos, la mejora continua, la toma de decisiones, la gestión de relaciones, la planeación estratégica, la participación del personal de las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en el distrito de Huaraz.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia EFE. (2021). *Solo la mitad de las empresas sobrevive tres años después de su creación*. Obtenido de EFE: <https://www.efe.com/efe/espana/economia/solo-la-mitad-de-las-empresas-sobrevive-tres-anos-despues-su-creacion/10003-4667763>
- Alcalde, P. (2019). *Calidad. Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para las pymes* (3ra ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=selección+de+personal&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=selección%20de%20personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=63fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=selección+de+personal&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=selección%20de%20personal&f=false)
- Ancasí Chullo, R. (2019). Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional del Altiplano, Macari. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3279037>
- Ariza Ariza, A., & Flechas Parra, J. (2018). Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S. *Repositorio Institucional*. Universidad Agustiniiana, Bogota. Obtenido de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/475/ArizaAriza-AngieTatiana-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avilés, E., & Cedeño, A. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante "La Finquita" (tesis de grado)*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10360/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-496.pdf>
- Chapa, Y. (2020). *Propuesta de mejora en la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización industrial Infantas distrito de Los Olivos, 2019 (tesis de grado)*. Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21340/SELECCIÓN>

\_DE\_PERSONAL\_GESTION\_DE\_CALIDAD\_Y\_MYPERES\_CHAPA\_LUPUCHE\_YARA\_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del talento humano*. México D.F.: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Cortez Núñez del Prado, D. (2019). Procesos de reclutamiento y selección de personal en la Empresa Automotriz Andina S.A. Cusco – 2018. *Repositorio Institucional*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2769/Diego\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2769/Diego_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez, S., Orellana, R., & Sánchez, K. (2018). *La influencia de la tecnología en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa Premium Restaurant of America de la zona metropolitana de San Salvador (tesis de grado)*. San Salvador: Universidad del Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/18849/1/14103416.pdf>
- Frailé Benitez, A., De Antonio Boada, P., & Castillo Monroy, M. (2020). *Sistema de gestión de calidad: planificación, implementación y estrategias de mejora en la pequeña empresa de Boyacá*. Boyacá: Universidad de Boyacá.
- Gallo Curi, J. (2021). Selección del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería marisquería: caso la choza del norte de Chompiras del distrito de Ayacucho, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22750/MYPE\\_SELECCI%c3%93N%20DEL%20PERSONAL\\_GALLO\\_CURI\\_JORGE\\_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22750/MYPE_SELECCI%c3%93N%20DEL%20PERSONAL_GALLO_CURI_JORGE_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, A. (2023). *Los principios de calidad*. Obtenido de emprendepyme: <https://emprendepyme.net/los-principios-de-calidad.html>
- Gonzalez Gaya, C., & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: guía de aplicación*. Madrid: UNED. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/162883>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Huaman Loloy, C. (2022). Propuesta de mejora de marketing y selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rúbro pollerías del distrito de Chimbote, 2022. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34138/SELECCION\\_PERSONAL\\_HUAMAN\\_LOLOY\\_CRISTHEL\\_SOLANSH.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34138/SELECCION_PERSONAL_HUAMAN_LOLOY_CRISTHEL_SOLANSH.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Huari Maximiliano, P. (2019). Propuesta de mejora del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de san Vicente, provincia de Cañete, 2018. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15393/MICRO\\_EMPRESAS\\_GESTION\\_CALIDAD\\_PATRICIA\\_JUSTINA\\_HUARI\\_MAXIMILIANO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15393/MICRO_EMPRESAS_GESTION_CALIDAD_PATRICIA_JUSTINA_HUARI_MAXIMILIANO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Laban, C. (2020). *Calidad de servicio de las MYPES, sector servicios, rubro restaurantes - caso: restaurante cevichería El Gran Chimú - Tumbes - Tumbes, año 2020 (tesis de grado)*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17165/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_MYPES\\_LABAN\\_PEREZ\\_CESAR\\_HUMBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17165/CALIDAD_DE_SERVICIO_MYPES_LABAN_PEREZ_CESAR_HUMBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manzanilla, V. (2023). *Enfoque al cliente en mi negocio: 7 claves para desarrollarla*. Obtenido de metodoegm: <https://metodoegm.com/emprendimiento/enfoque-al-cliente-en-mi-negocio/>
- Martines, J. (2018). *Calidad del Producto*. Carabobo: Akron University. Obtenido de <https://liderazgoymercadeo.co/author/jmartinez09/>
- Mejia Acosta, A., Gutierrez Pulido, H., Duque Araque, D., DArmas Regnault, M., & Cannarozzo Tinoco, M. (2018). *Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional* (Primera ed). ISBN Electrónico: 978-980-233-724-8 Hecho. <https://doi.org/file:///D:/TESIS-thania/gestin-de-la-calidad-LIBRO.pdf>
- Meza Patricio, M. (2022). Propuesta de mejora de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020. *Repositorio Institucional*.

- ULADECH, Huaraz. Obtenido de  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26924/CALIDAD\\_GESTION\\_MEZA\\_%20PATRICIO\\_%20MAGALY%20\\_ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26924/CALIDAD_GESTION_MEZA_%20PATRICIO_%20MAGALY%20_ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naumov García, S. (2019). *Gestión e innovación total del capital humano*. Patria Educación. Obtenido de  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_e\\_innovaci%C3%B3n\\_total\\_del\\_capital/k3mSDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_e_innovaci%C3%B3n_total_del_capital/k3mSDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1)
- Pacheco, C., & Conde, I. (2020). *Retos y oportunidades para el sector gastronómico: un llamado para reinventar su modelo de negocio (ensayo)*. Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de  
[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24686/1/Ensayo\\_Trabajo%20de%20Grado\\_RETOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20PARA%20EL%20SECTOR%20GASTRONÓMICO\\_UN%20LLAMADO%20PARA%20REINVENTAR%20SU%20MODELO%20DE%20NEGOCIO.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24686/1/Ensayo_Trabajo%20de%20Grado_RETOS%20Y%20OPORTUNIDADES%20PARA%20EL%20SECTOR%20GASTRONÓMICO_UN%20LLAMADO%20PARA%20REINVENTAR%20SU%20MODELO%20DE%20NEGOCIO.pdf)
- Pajuelo, L. (2018). *El control interno en el restaurant y pollería "Chinito", Carhuaz, 2017 (tesis de grado)*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22671/CONTROL\\_INTERNO\\_POLLERIA\\_Y\\_RESTAURANT\\_CHINITO\\_PAJUELO\\_SOLANO\\_LUZ\\_ERMELINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22671/CONTROL_INTERNO_POLLERIA_Y_RESTAURANT_CHINITO_PAJUELO_SOLANO_LUZ_ERMELINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parihuamán, G. (2019). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018 (tesis de grado)*. Lima: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11759/GESTION\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_PARIHUAMAN\\_QUINDE\\_GERALDINA\\_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11759/GESTION_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_PARIHUAMAN_QUINDE_GERALDINA_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pejerrey Cabanillas, K. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las técnicas de selección de recurso humano en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de ropa para damas, en el centro comercial Bencha del distrito Chimbote, 2017. Repositorio Institucional*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15006/GESTION>

\_DE\_CALIDAD\_PEJERREY\_CABANILLAS\_KATHERINE\_STEFANNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroa, M. (2020). *Ciclo de Deming*. Obtenido de economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-deming.html>

Quispe Huamani, M. (2023). *Propuesta de mejora en el control interno administrativo*

*para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería del*

*distrito Carmen Alto, Ayacucho, 2021*. Repositorio Institucional. Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34707/CALIDA](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34707/CALIDAD_GESTION_QUISPE_HUAMANI_MICHAEL_MAICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[D\\_GESTION\\_QUISPE\\_HUAMANI\\_MICHAEL\\_MAICOL.pdf?sequence=1&isAl](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34707/CALIDAD_GESTION_QUISPE_HUAMANI_MICHAEL_MAICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[lowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34707/CALIDAD_GESTION_QUISPE_HUAMANI_MICHAEL_MAICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rincón, M. D. (2019). *Manual para el estudiante Gestión de la calidad. INATEC*

*(Tecnológico Nacional)*, 1–69.

Sesame. (2023). *Curriculum*. Obtenido de sesametime:

<https://www.sesametime.com/assets/diccionario/curriculum/>

Torres Flórez, D. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el

sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. *Repositorio Institucional*.

Universidad de los Llanos, Colombia. Obtenido de

<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3619>

Unade, U. (2019). *Calidad del producto*. ESPAÑA: universidad unade. Obtenido de

<https://unade.edu.mx/calidad-del-producto/>



## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuáles son las características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023?</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar las características de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Definir las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023</p> <p>Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023</p> <p>Elaborar las propuestas de mejora de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes en el distrito de Huaraz, 2023.</p>	<p>Esta investigación no planteará hipótesis por ser descriptiva sin la manipulación de las variables.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Selección del personal</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento</li> <li>- Evaluación</li> <li>- Decisión</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Gestión de calidad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios de calidad</li> <li>- Planificación de la calidad</li> </ul>	<p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo:</b> Cuantitativa.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal.</p> <p><b>Población:</b> estuvo compuesta por todos los restaurantes que se ubican dentro de la delimitación geografía del distrito de Huaraz.</p> <p><b>Muestra:</b> 8 restaurantes ubicados en el distrito de Huaraz.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 02: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** La información que brindará será útil e importante para esta investigación y será de forma confidencial, utilizándolo para fines académicos, se le pide con respeto responder de acuerdo a la escala brindada, muchas gracias por su participación.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	Alternativas					
	<b>Ítems</b>									
<b>V1: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>										
<b>D1: Reclutamiento</b>										
1	¿Se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos?									
2	¿Realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo?									
<b>D2: Evaluación</b>										
3	¿Utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo?									
4	¿Evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo?									
<b>D3: Decisión</b>										
5	¿Para definir la elección influye la actitud y personalidad del candidato?									
6	¿Durante la contratación se firma un contrato de compromiso entre ambas partes?									
<b>V2: GESTIÓN DE CALIDAD</b>										
<b>D1: Principios de calidad</b>										
7	¿Hay un contacto directo con los clientes post atención?									
8	¿Existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades?									
9	¿Se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia?									
10	¿Se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua?									
11	¿Antes de la toma de decisión admite otras opiniones para ampliar alternativas?									
12	¿Hay una comunicación clara y abierta ente el personal?									
<b>D2: Planificación de la calidad</b>										
13	¿Se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos?									
14	¿La empresa emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades?									
15	¿Para asegurar los objetivos de la empresa se plantea políticas de calidad?									
16	¿Promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos?									

## Anexo 03: Validez del instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: León Vigo, Maritza

Presente

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Chavez pinto Luzmila zocima estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos. Mi proyecto se titula: "SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente,



Chavez pinto Luzmila

DNI:70571686

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: León Vigo Maritza
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Chavez Pinto, Luzmila Zocima
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2023							
Variable 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
<b>D1: Reclutamiento</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos?	x		x		x		
2. ¿Realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo?	x		x		x		
<b>D2: Evaluación</b>							
3. ¿Utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo?	x		x		x		
4. ¿Evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo?	x		x		x		
<b>D3: Decisión</b>							
5. ¿Para definir la elección influye la actitud y personalidad del candidato?	x		x		x		
6. ¿Durante la contratación se firma un contrato de compromiso entre ambas partes?	x		x		x		
<b>Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
<b>D1: Principios de calidad</b>							
7. ¿Hay un contacto directo con los clientes post atención?	x		x		x		
8. ¿Existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades?	x		x		x		
9. ¿Se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia?	x		x		x		
10. ¿Se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua?	x		x		x		
11. ¿Antes de la toma de decisión admite otras opiniones para ampliar alternativas?	x		x		x		
12. ¿Hay una comunicación clara y abierta ente el personal?	x		x		x		
<b>D2: Planificación de la calidad</b>							
13. ¿Se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos?	x		x		x		
14. ¿La empresa emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades?	x		x		x		
15. ¿Para asegurar los objetivos de la empresa se plantea políticas de calidad?	x		x		x		
16. ¿Promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos?	x		x		x		

Otras observaciones generales:

Firma

León Vigo Maritza

DNI N° 18858304

COLEGIATURA N° 04127

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Presente

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Chavez pinto Luzmila zocima estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos. Mi proyecto se titula: "SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente,



Chavez pinto Luzmila

DNI:70571686

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:


- 1.1. **Apellidos y nombres del Experto:** Valdiviezo Saravia, Crysber
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente Tutor Investigador
- 1.6. **Denominación del instrumento:** cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Chavez Pinto, Luzmila Zocima
- 1.8. **Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2023							
Variable 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>D1: Reclutamiento</b>							
1. ¿Se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos?	X		X		X		
2. ¿Realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo?	X		X		X		
<b>D2: Evaluación</b>							
3. ¿Utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo?	X		X		X		
4. ¿Evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo?	X		X		X		
<b>D3: Decisión</b>							
5. ¿Para definir la elección influye la actitud y personalidad del candidato?	X		X		X		
6. ¿Durante la contratación se firma un contrato de compromiso entre ambas partes?	X		X		X		
<b>Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
<b>D1: Principios de calidad</b>							
7. ¿Hay un contacto directo con los clientes post atención?	X		X		X		
8. ¿Existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades?	X		X		X		
9. ¿Se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia?	X		X		X		
10. ¿Se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua?	X		X		X		
11. ¿Antes de la toma de decisión admite otras opiniones para ampliar alternativas?	X		X		X		
12. ¿Hay una comunicación clara y abierta ente el personal?	X		X		X		
<b>D2: Planificación de la calidad</b>							
13. ¿Se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos?	X		X		X		
14. ¿La empresa emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades?	X		X		X		
15. ¿Para asegurar los objetivos de la empresa se plantea políticas de calidad?	X		X		X		
16. ¿Promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
 DE CHIMBOTE - IZCALLA  
 Escuela Profesional de Administración  
 MSc. Crysber M. Valdiviezo Saravia  
 Docente Tutor Investigador

Firma

Valdiviezo Saravia Crysber M.

DNI: 80097128

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister/Doctor: Murillo campos, Yuly Yolanda

Presente

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Chavez pinto Luzmila zocima estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos. Mi proyecto se titula: "SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023. y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

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

Atentamente,



Chavez pinto Luzmila

DNI:70571686

---

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Murillo Campos Yuly Yolanda
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Chavez Pinto, Luzmila Zocima
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2023							
Variable 1: SELECCIÓN DEL PERSONAL	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>D1: Reclutamiento</b>							
1. ¿Se considera a miembros del restaurante como candidatos de otros puestos?	x		x		x		
2. ¿Realizan convocatorias externas para ocupar un puesto de trabajo?	x		x		x		
<b>D2: Evaluación</b>							
3. ¿Utiliza la entrevista para seleccionar al candidato de un puesto de trabajo?	x		x		x		
4. ¿Evalúa los conocimientos del candidato antes de contratarlo?	x		x		x		
<b>D3: Decisión</b>							
5. ¿Para definir la elección influye la actitud y personalidad del candidato?	x		x		x		
6. ¿Durante la contratación se firma un contrato de compromiso entre ambas partes?	x		x		x		
<b>Variable 2: GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
<b>D1: Principios de calidad</b>							
7. ¿Hay un contacto directo con los clientes post atención?	x		x		x		
8. ¿Existe un compromiso de los trabajadores en el cumplimiento de responsabilidades?	x		x		x		
9. ¿Se planifica los procesos de las actividades para una mejor eficiencia?	x		x		x		
10. ¿Se realizan auditorías internas para verificar la mejora continua?	x		x		x		
11. ¿Antes de la toma de decisión admite otras opiniones para ampliar alternativas?	x		x		x		
12. ¿Hay una comunicación clara y abierta ente el personal?	x		x		x		
<b>D2: Planificación de la calidad</b>							
13. ¿Se realizan evaluaciones para diagnosticar problemas internos?	x		x		x		
14. ¿La empresa emplea estrategias basándose en sus fortalezas y debilidades?	x		x		x		
15. ¿Para asegurar los objetivos de la empresa se plantea políticas de calidad?	x		x		x		
16. ¿Promueven la participación del personal en búsqueda de los objetivos?	x		x		x		

Otras observaciones generales:



Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

DNI N° 33263862

CLAD N° 01359



Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

**PRUEBA PILOTO PARA VERIFICAR LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH)  
ENCUESTA DIRIGIDO A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ**

**PRIMERA VARIABLE: SELECCIÓN DEL PERSONAL**

	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	SUMA
Sujeto 1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
Sujeto 2	5	5	4	4	5	5	2	3	3	3	39
Sujeto 3	3	3	2	2	5	4	2	3	3	3	30
Sujeto 4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	40
Sujeto 5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	35
Sujeto 6	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	41
Sujeto 7	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	42
Sujeto 8	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	40
<b>Varianza</b>	<b>0.44</b>	<b>0.36</b>	<b>1.11</b>	<b>0.94</b>	<b>0.11</b>	<b>0.23</b>	<b>0.50</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.11</b>	

<b>ALFA</b>		<b>0.83</b>
K (número de ítems)		10
V <sub>i</sub> (varianza de cada ítems)		3.80
V <sub>t</sub> (varianza total)		15.23

<b>RANGO CONFIABILIDAD</b>	
0 a 0.19	Muy bajo
0.2 a 0.39	Baja
0.4 a 0.55	Moderada
0.6 a 0.75	Buena
0.8 a 1	Alta

**0.83 DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
(ALTA)**

**SEGUNDA VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	SUMA
Sujeto 1	3	3	2	3	2	3	16
Sujeto 2	4	3	4	5	4	5	25
Sujeto 3	3	3	4	4	4	4	22
Sujeto 4	3	3	4	4	4	3	21
Sujeto 5	3	3	4	4	4	4	22
Sujeto 6	3	4	3	3	3	3	19
Sujeto 7	3	3	2	3	3	3	17
Sujeto 8	4	4	3	3	4	4	22
Varianza	0.19	0.19	0.69	0.48	0.50	0.48	

ALFA	<b>0.81</b>
K (número de ítems)	6
$V_i$ (varianza de cada ítems)	2.53
$V_t$ (varianza total)	7.75

**EL 0.81 DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (ALTA)**

## Anexo 05: Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023** y es dirigido por Luzmila Chavez Pinto, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [121172017@uladech.pe](mailto:121172017@uladech.pe) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

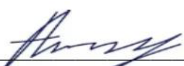
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: POMA PINTO MAYTHE GUISELA

Fecha: 27/10/2023

Correo electrónico: [maythe\\_36pinto\\*@gmail.com.pe](mailto:maythe_36pinto*@gmail.com.pe)

Firma del participante:

  
POMA PINTO MAYTHE GUISELA  
DNI:45326541

Firma del investigador:





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023** y es dirigido por Luzmila Chavez Pinto, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211172017@uladech.pe](mailto:1211172017@uladech.pe) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: PARIAMACHI OROPEZA MARIA DEL ROSARIO

Fecha: 27/10/2023

Correo electrónico: [mariaoropeza\\_pariamachi@gmail.com.pe](mailto:mariaoropeza_pariamachi@gmail.com.pe)

Firma del participante:

  
MARIA PARIAMACHI JAMANCA OROPEZA  
DNI: 70571695

Firma del investigador:





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE HUARAZ, 2023** y es dirigido por Luzmila Chavez Pinto, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes en la ciudad de Huaraz, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [1211172017@uladech.pe](mailto:1211172017@uladech.pe) para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: CARRILLO CARBAJAL GUISELA LISBETH

Fecha: 27/10/2023

Correo electrónico: [carbajal.lis18\\*@gmail.com](mailto:carbajal.lis18*@gmail.com)

RUC: 20532744661  
  
GYSELA LIZBETH CARRILLO CARBAJAL  
GERENTE GENERAL  
DMI: 46210814

Firma del participante:

Firma del investigador:



## Anexo 06: Documento de aprobación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/Nº 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Jamanca Oropeza maría

Gerente general del restaurante El leñador (ANCASH)

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Soy la alumna Chávez pinto Luzmila, con código de matrícula N.º 1211172017, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ 2023.**

durante los meses del presente año.

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

Atentamente,

CHAVEZ PINTO LUZMILA

DNI. N.º 70571686

MARIA PARIAMACHI JAMANCA OROPEZA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/Nº 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Rojas Pereyra Emerson

Gerente general del restaurante pepes (ANCASH)

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Soy la alumna Chávez pinto Luzmila, con código de matrícula N° 1211172017, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ 2023.**

durante los meses del presente año.

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

Atentamente,

CHAVEZ PINTO LUZMILA

DNI. N° 70571686

ROJAS PEREYRA EMERSON JEFERSON



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/Nº 001 - 2023-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Calderón morales tomas

Gerente general del restaurante la gran sazón (ANCASH)

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Soy la alumna Chávez pinto Luzmila, con código de matrícula N° 1211172017, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ 2023.

durante los meses del presente año.

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

Atentamente,

CHAVEZ PINTO LUZMILA

DNI. N° 70571686

CALDERÓN MORALES TOMAS ISSAC



## Anexo 07: Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, CHAVEZ PINTO LUZMILA ZOCIMA, identificado (a) con DNI 70571686, con domicilio real en Jr. amadeo Figueroa bella pampa los pinos, Distrito Huaraz, Provincia Huaraz, Departamento Ancash,

### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) En Administración con código de estudiante 1211172017 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de ciencias e ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023

1. Que los datos consignados en los resultados de la investigación son reales, no an sido falsificados ni manipulados los resultados fueron obtenidos de los de los restaurantes de la ciudad de Huaraz quienes participaron de forma voluntaria para realizar la investigación titulada SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE HUARAZ, 2023

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Huaraz, 18 de diciembre de 2023



---

Firma del estudiante/bachiller

DNI.70571686