



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES: CASO CORPORACIÓN E
INVERSIONES ATEL E.I.R.L., DISTRITO HUANTA,
AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

**BR. ROMANÍ GUTÉRREZ, SUSAN YURIKO
ORCID: 0000-0002-1606-2412**

ASESOR

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER
ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO – PERÚ
2021**

Equipo de trabajo

AUTORA

Br. Romaní Gutiérrez, Susan Yuriko
ORCID: 0000-0002-1606-2412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESOR

Mgtr. Quispe Medina, Wilber
ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Ayacucho, Perú

JURADO

Mgtr. Berrocal Chillce, Judith (presidenta)
ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides (Miembro)
ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso (Miembro)
ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de jurado evaluador

PRESIDENTA

MGRT. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0002-9569-9824

MIEMBRO

MGRT. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

ASESOR

MGRT. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por guiarme a lo largo de mi vida, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de dificultad y por brindarme sabiduría en cada paso que doy.

También quiero agradecer a mi tutor Mgtr. Quispe Medina Wilber quien con sus conocimientos me brindó su apoyo en el desarrollo de mi trabajo de investigación para lograr alcanzar los resultados que buscaba.

Dedicatoria

A mi madre por su amor y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento e inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y perseverancia, de no temer las adversidades y salir adelante a pesar de las dificultades.

A mi hijo que es lo más importante en mi vida, es mi más grande inspiración para seguir adelante, a pesar de su corta edad me da fuerzas para nunca darme por vencida y seguir luchando por nuestro futuro.

Resumen

En esta investigación se estableció como objetivo general: Identificar las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal, además, se contó con una muestra de 23 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta. Los principales resultados demostraron que el análisis de la demanda y oferta de puestos, el reclutamiento, la discriminación y el control dentro de la organización se realiza de forma adecuada, debido a las buenas actividades durante todo el procedimiento de selección, además, también se elaboró una propuesta que permita afinar aquellos aspectos que, a pesar de ser positivos, es necesario un fortalecimiento. Finalmente, se tuvo como conclusión general que las características de la selección de personal en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., fueron la capacidad para el reclutamiento óptimo de postulantes y el control del nuevo personal, lo que demostró que el proceso de selección de personal que realiza la organización fue adecuado.

Palabras clave: Selección de personal, empresas de telecomunicaciones.

Abstract

In this research, the general objective was established: Identify the characteristics of the selection of personnel in Micro and small companies in the telecommunications service category: Atel EIRL Corporation and Investments Case, Huanta District, Ayacucho, 2021. The methodology used was quantitative. Descriptive level with non-experimental - cross-sectional design, in addition, there was a sample of 23 collaborators who were administered a survey. The main results showed that the analysis of the demand and supply of positions, recruitment, discrimination and control within the organization is carried out adequately, due to the good activities throughout the selection procedure, in addition, it was also elaborated a proposal that makes it possible to refine those aspects that, despite being positive, require strengthening. Finally, it was had as a general conclusion that the characteristics of the selection of personnel in the Atel EIRL Corporation and investments, were the capacity for the optimal recruitment of applicants and the control of new personnel, which showed that the personnel selection process that performed the organization was adequate.

Keywords: Personnel selection, telecommunications companies.

Contenido

Título de la tesis	i
Equipo de trabajo	ii
Hoja de jurado evaluador	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas de la investigación	12
2.2.1. Definición de selección de personal	12
2.2.2. Objetivos de la selección de personal	14
2.2.3. Importancia de la selección de personal	14
2.2.4. Proceso de selección de personal	15
2.2.5. Un modelo de selección de personal eficaz	17
2.2.6. Dimensiones de la selección del personal.....	19
2.2.7. Gestión de calidad.....	24
2.2.8. Micro y pequeña empresa (Mype)	25
III. Hipótesis	26
IV. Metodología.....	27

4.1. Diseño de investigación	27
4.2. La población y muestra	27
4.3. Definición y operacionalización de variables	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5. Plan de análisis.....	30
4.6. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. Resultados.....	35
5.1. Resultados	35
5.2. Análisis de resultados.....	58
VI. Conclusiones.....	69
Referencias bibliográficas.....	73
Anexos	81

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

TABLA 1 Distribución según edad.....	35
TABLA 2 Distribución según género	36
TABLA 3 Distribución según tiempo de trabajo	37
TABLA 4 Distribución según anticipación para la contratación	38
TABLA 5 Distribución según encargo correcto del proceso de selección.....	39
TABLA 6 Distribución según solicitud a trabajadores para formulación de perfil de puesto	40
TABLA 7 Distribución según descripción del tipo de profesional	41
TABLA 8 Distribución según cubrimiento de puesto con trabajadores de la empresa	42
TABLA 9 Distribución según la posibilidad de postular a un puesto distinto.....	43
TABLA 10 Distribución según la realización del comunicado para postulación de interesados.....	44
TABLA 11 Distribución según búsqueda de trabajadores en bolsas de trabajo	45
TABLA 12 Distribución según observación de desarrollo de entrevistas	46
TABLA 13 Distribución según la escucha de selección de postulantes relevantes ..	47
TABLA 14 Distribución según selección por discriminación de sus experiencias. .	48
TABLA 15 Distribución según selección en base a conocimientos	49
TABLA 16 Distribución según la verificación de CV con llamadas telefónicas.....	50
TABLA 17 Distribución según la indagación del pasado antes de contratación	51
TABLA 18 Distribución según la contratación del trabajador de manera formal	52
TABLA 19 Distribución según cumplimiento de derechos laborales según ley	53
TABLA 20 Distribución según la realización de inducción del nuevo trabajador. ..	54
TABLA 21 Distribución según la proporción de materiales y conocimientos al nuevo trabajador	55
TABLA 22 Distribución según realización de monitoreo y seguimientos a trabajadores.....	56
TABLA 23 Distribución según evaluación de desempeño del trabajador	57

Índice de figuras

Gráfico 1 Edad	35
Gráfico 2 Género.....	36
Gráfico 3 Tiempo de trabajo	37
Gráfico 4 Dentro de la empresa observo que los dueños se anticipan para la contratación de nuevos trabajadores durante el año.	38
Gráfico 5 Continuamente escucho que alguien se encuentra siendo capacitado para que se encargue del correcto desarrollo del proceso de selección.	39
Gráfico 6 Cuando se tiene la necesidad de personal, solicitan que los trabajadores contribuyan a la formulación del perfil de puestos en los que se detalla cuáles son las funciones de cada uno.	40
Gráfico 7 La empresa cuenta con una descripción del tipo de profesional que debe encontrarse en cada puesto (perfil de puestos) y este se encuentra actualizado.	41
Gráfico 8 Cuando existe una vacante de puestos, el dueño busca cubrirlo primero con trabajadores que se encuentran dentro de la empresa.	42
Gráfico 9 Todos los trabajadores tienen la misma posibilidad de postular y ocupar un puesto distinto al que se encuentran.....	43
Gráfico 10 Cuando se requiere personal, se realiza un comunicado para que postulen los interesados.....	44
Gráfico 11 Se suele observar que se buscan trabajadores en las bolsas de trabajo de las universidades y en las ventanillas de empleo del estado.....	45
Gráfico 12 Cuando llegan varios postulantes, se suele observar el desarrollo de entrevistas.	46
Gráfico 13 Luego de las entrevistas, se suele escuchar que se seleccionan a los más relevantes.	47
Gráfico 14 Suelo escuchar que se selecciona al personal por medio de la discriminación de sus experiencias.	48
Gráfico 15 Se suele seleccionar al trabajador en base a sus conocimientos.....	49
Gráfico 16 Cuando ingresa un nuevo trabajador, se suele verificar el CV mediante llamadas telefónicas.	50

Gráfico 17 Se suele indagar un poco acerca del pasado del trabajador antes de contratarlo.	51
Gráfico 18 La contratación del trabajador se realiza de manera formal desde el primer día, con la firma de un contrato.	52
Gráfico 19 Todos los trabajadores cuentan con todos sus derechos establecidos por ley.....	53
Gráfico 20 Una vez contratado, se suele brindar una inducción de lo que será el nuevo trabajo.	54
Gráfico 21 Se le proporciona todos los materiales y conocimientos al nuevo trabajador para que desarrolle su trabajo.	55
Gráfico 22 Se realizan monitoreo y seguimientos periódicos de los trabajadores. ..	56
Gráfico 23 Se suele evaluar el desempeño de cada trabajador de manera grupal e individual.	57

I. Introducción

En la actualidad, la selección del personal idóneo se ha visto como una tarea poco importante o poco relevante para la organización, debido a la idea errónea que solo a través de la obtención de más clientes o ventas la empresa podrá crecer y desarrollar en el mercado. Sin embargo, el reclutamiento y selección del personal es un procedimiento en el cual se debe tener especial cuidado, porque es importante tanto para los intereses comerciales, estratégicos y económicos de una organización.

En estos tiempos competitivos la selección de personal es un factor muy importante para las organizaciones es por ello que en España se ha podido evidenciar que los gerentes de las Mypes, tienen desconfianza en los postulantes que piensan más en un sueldo y en el horario de trabajo, lo que genera más incertidumbre al momento de elegir al candidato ideal para un puesto (Mateos, 2018, párr. 3). Así mismo, en una empresa europea, se ha podido hallar que existen problemas para el reclutamiento y selección de los candidatos, lo que lógicamente afecta al éxito y buen funcionamiento de la organización, porque le impide tener el personal idóneo en el momento adecuado, esto porque simplemente no se cuenta con un área de RR.HH. (Rodríguez y Calcerrada, 2020, p. 18).

Por otro lado, en las Pymes latinoamericanas se ha hallado un problema que la gran mayoría de estas no tienen un área específica para la gestión del recurso humano, esto deriva a que se utilizan métodos incorrectos durante el reclutamiento, donde por lo general basan la elección del nuevo personal por su actitud positiva y no contemplan su competencia, capacidad y conducta para las actividades que van a desempeñar. Lo anterior demuestra las inexistencias de políticas y normativas que puedan repercutir en

un correcto proceso de reclutamiento y selección de nuevo talento (Salinas y Malpartida, 2020, p. 29).

En el Perú, se ha podido afirmar mediante un estudio, que el 73% de pequeñas empresas tiene dificultades para poder resaltar frente a su competencia en el momento de la búsqueda de nuevos recursos humanos, debido a que no cuenta específicamente con un área para este tipo de procesos, tampoco cuentan con los valores, estrategias y herramientas necesarias para la gestión de contratación de colaboradores (Informe LinkedIn, 2019, párr.1-3). Así mismo, las empresas durante el proceso de reclutamiento del talento humano cometen errores, porque lo consideran un aspecto poco relevante que no perjudica a la organización, pero no es así, estos errores pueden conllevar a resultados negativos y visibles dentro del crecimiento y desarrollo, especialmente para las pequeñas y medianas empresas peruanas. Debido a que no contratar una persona con las habilidades y competencias que aporten un valor a sus actividades dentro de la entidad y acorde con la visión de la empresa, ocasiona estancamiento y retroceso dentro del mercado en que realiza sus actividades comerciales (León, 2019, párr.1-2).

El reclutamiento y selección que realizan las empresas peruanas no siempre es la adecuada, porque tienen problemas al realiza las convocatorias de perfil del puesto a ocupar donde debe gestionarse de forma correcta para la elección del postulante adecuado, este es el punto donde fallan muchas Mypes, porque contratan siempre familiares o personas cercanas sin considerar sus capacidades y aptitudes necesarias para que realicen un desempeño eficiente, es por ello, que muchos de estos tipos de entidades se encuentran estancadas por su deficiente proceso de contratación, que genera que

siempre tengan problemas para poder tener un crecimiento sostenible, por la falta de personal idóneo para actividades específicas (García, 2017, párr. 6).

Por ello, esta investigación se enmarca con la finalidad de poder identificar y detallar las características de la selección del personal en una micro y pequeña empresa ubicada en Ayacucho específicamente, el estudio se centra en la situación de la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., ubicada en Huanta – Ayacucho, donde se ha podido observar algunos problemas relacionados a la selección del personal. A través de entrevistas informales no estructuradas a algunos de los trabajadores, éstos manifestaron su percepción de que la empresa no cuenta con perfiles para cada puesto laboral, ocasionando que al momento del reclutamiento no se tenga claro si realizarlo con trabajadores contratados o con nuevo personal. Así mismo, la empresa no suele emplear técnicas de selección de personal y no realiza control y seguimiento a los nuevos trabajadores. Por lo que, no se posee información sobre si las contrataciones son exitosas o no.

La situación descrita posiblemente está generando que la empresa no cuente con el recurso humano idóneo para sus actividades, debido a que hay deficiencias al momento de realizar sus funciones y no existe un desempeño óptimo porque no se encuentra del todo adaptado e incorporado a la cultura y ambiente de trabajo de la empresa. De continuar con dicha situación la empresa puede perder competitividad en el mercado y beneficios económicos. Debido a ello, se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e Inversiones Atel E.I.R.L., distrito Huanta, Ayacucho, 2021? Asimismo, se plantea como objetivo general

identificar las características de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Además, se establecieron objetivos específicos: Describir el análisis de la demanda y oferta de puestos en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021., Identificar las características del reclutamiento en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021., Identificar las características de la discriminación en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021., Identificar las características del control en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021., Elaborar el plan de mejora de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Por otra parte, la justificación del estudio radica en su capacidad para generar nuevo conocimiento por medio de los resultados que se obtendrán mediante el análisis de la variable en estudio (selección de personal), además apoyarán los conocimientos ya existentes sobre el tema abordado, los cuales permitirá ampliar el panorama respecto a cómo se percibe las características de cada uno de los componentes de esta variable dentro del contexto de una mype. Además, el estudio aportará información que permitirá elaborar estrategias y actividades contingentes aplicables en la entidad. Así mismo, cabe

resaltar que, el estudio aportará con la creación de un nuevo instrumento para recolectar datos sobre las características de la selección del personal, que pueden ser utilizado en otras investigaciones similares, permitiendo de tal forma su perfección y adaptación a otras realidades.

Por otro lado, en relación a los aspectos metodológicos del estudio, cabe precisar que, la investigación posee un enfoque cuantitativo, dado que se apoyará en las técnicas estadísticas para poder cumplir con los objetivos planteados. Además, se encuentra en un nivel descriptivo, ya que, tiene como finalidad realizar una descripción de la forma en que se lleva a cabo cada fase dentro del proceso de selección de personal. Así mismo, posee un nivel no experimental, dado que, no se manipulará la variable de estudio. Finalmente, el estudio presenta corte transversal, ya que, la recolección de datos se realizará dentro de un periodo específico.

Además, para cumplir con los objetivos del estudio, se elaboró un cuestionario con la finalidad de recolectar datos acerca de la selección de personal en la empresa objeto de estudio. El cuestionario fue elaborado en base a las dimensiones e indicadores establecidos en el marco teórico. Para su aplicación se considerará al total de trabajadores de la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., ubicada en Huanta – Ayacucho, siendo un total de 23 personas. Finalmente, cabe precisar que, el estudio resulta factible, dado que, se dispone de los recursos humanos, materiales y el tiempo para su realización.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Rahadi et al. (2018) en su estudio: Case Study of Recruitment and Selection of Employees in the Family Businesses of Tasikmalaya [Estudio de caso de reclutamiento y selección de empleados en las empresas familiares de Tasikmalaya]. (Artículo científico). Plantearon como objetivo general: conocer el funcionamiento del concepto de modelo de contratación y selección en la empresa familiar en el sector de artesanía en la ciudad de Tasikmalaya, Indonesia. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a propietarios, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los principales resultados fueron: Los resultados mostraron que los factores de la relación emocional familiar a menudo afectan el proceso de contratación y selección de empleados. Además, los modelos de contratación y selección inadecuados pondrán en peligro el rendimiento e incluso la existencia de la empresa. La principal conclusión fue: La mala gestión de los recursos humanos en la empresa familiar tendrá impactos negativos como el estallido de conflictos, la situación laboral desfavorable y el alto nivel de rotación de empleados repercutiendo, en última instancia, en el desempeño de la empresa.

Caha & Urban (2020) en su estudio: Human Resource Management in SMEs in the Czech Republic – Specifics and Key Requirements [Gestión de recursos humanos en las PYME en la República Checa: especificaciones y requisitos clave]. (Artículo científico). Plantearon como objetivo general: describir el proceso de gestión de recursos

humanos en pequeñas empresas de República Checa. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario considerando 220 propietarios, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los principales resultados fueron: Poco más de un tercio de las PYME no cuentan con herramientas uniformes de gestión de personal, o si las tienen, estas herramientas no se utilizan de forma coherente. Este hecho está vinculado al tamaño de la empresa y la presencia o ausencia de un departamento de personal. Las pymes tienen problemas para contratar nuevos empleados, especialmente personal calificado (un tercio de ellos). Sin embargo, menos de un tercio indicó que estos problemas se aplican a todos los empleados. Las principales conclusiones fueron: Los procesos de gestión de personal en las PYME se llevan a cabo de manera formal, pero de manera inconsistente, a menudo sujetos al enfoque individual de un gerente de línea, o no se realizan de manera adecuada.

Mutumba et al. (2021) en su estudio: A review of the human resource management dilemma for SMEs: case of central Uganda [Una revisión del dilema de la gestión de recursos humanos para las PYME: el caso de Uganda central]. (Artículo científico). Plantearon como objetivo general: analizar los factores que afectan el éxito de la gestión de recursos humanos y la implementación en pequeñas y medianas empresas en Uganda. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario 13 trabajadores de una pequeña empresa de fabricación, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los principales resultados fueron: Las pymes deben hacer un esfuerzo por cerrar la brecha entre la oferta y la demanda de mano de obra para poder competir con empresas más grandes en el mercado. Las principales conclusiones fueron: Los factores que afectan la gestión de recursos humanos se deben principalmente a la organización

interna de estos negocios y si la gestión de recursos humanos se implementa adecuadamente, casi garantiza la sostenibilidad y ventaja competitiva de las pequeñas empresas.

Caviativa (2016) *Selección de personal por competencias, estrategia para mejorar la competitividad en el sector de la construcción* (tesis de pregrado) Universidad Militar Nueva Granada. Santa Marta, Colombia. Cuyo propósito fue lograr implementar procesos de selección de personal en los proyectos del sector escogido. Para ello, se aplicó una investigación cuantitativa, descriptiva y explicativa, con una muestra documental y bibliográfica. Además, se elaboraron entrevistas semiestructuradas. Los resultados arrojaron que la selección por competencias es un proceso que permite optimizar la idoneidad del candidato que se seleccione para un puesto. La conclusión fue que la mayoría de las empresas contratistas de construcción, sobre todo las pequeñas, no poseen un proceso de selección formal, lo que afecta al desempeño de sus actividades, pues aumenta la rotación de personal.

Kadnikov & Kosintseva (2017) *Choice criteria of personnel selection methods*. (artículo científico) Este estudio tuvo como propósito analizar el proceso de selección de personal e identificar los criterios particulares que influyen en el personal métodos de selección. Esta investigación empírica se basa en una muestra de 40 empresas de diferentes áreas de negocio de San Petersburgo, Rusia. Los autores utilizan modelos de regresión para probar varias hipótesis con respecto a la relación entre los métodos de selección y los factores, tales como el tamaño de la empresa, la edad, el área comercial, la complejidad del trabajo o el número de las habilidades requeridas y la cantidad de capacitación requerida. Como resultados los autores encontraron que cuantas más

habilidades se requieran para un puesto de trabajo, mayor será el grado de uso de los métodos de selección de personal por parte de las compañías. Además, los autores observan que el área a la que pertenezca el negocio podría influir en el grado de uso de los métodos de selección. En particular, las empresas constructoras utilizan las entrevistas telefónicas de forma más intensiva que empresas de otras áreas de negocio lo hacen. Esto llevó a los autores a concluir que los métodos de selección de personal son capaces de influir sobre qué candidato es elegido para ocupar un puesto de trabajo.

Antecedentes nacionales

Aquiño (2021) Propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) de la provincia de Huaraz, 2019 (tesis de pregrado). El objetivo de esta investigación fue realizar mejoras en los factores claves en la selección de personal. Para lograrlo, se desarrolló una investigación descriptiva, con un diseño no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo y una población total de 31 representantes de las empresas. A estos se les aplicó una encuesta y un cuestionario que tuvo 25 ítems con una escala nominal. Lo que arrojó como resultados que el 64.5% de los encuestados emplea el curriculum vitae como principal herramienta de preselección y el 64.5% emplea el CV como prueba definitiva de la experiencia laboral. Todo esto llevó al investigador a concluir que existen grandes deficiencias en el proceso de selección de personal, lo que genera inconsistencias en el desempeño laboral y en el clima laboral de la empresa estudiada.

Alva & Abanto (2019) Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca (artículo científico) cuyo propósito consistió en el análisis del proceso de selección de personal y su relación con el desempeño laboral. Para ello, se elaboró una investigación con un enfoque cuantitativo, descriptiva y correlacional. Como instrumentos de recolección de datos fueron empleados dos cuestionarios, uno por cada variable. Los resultados de la contrastación de las hipótesis utilizaron un Chi Cuadrado que arrojó como resultado con 4 grados de libertad un valor de 9.49, lo que llevó a una estadística de trabajo T igual a 80.0. Lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que supone que sí existe una relación entre el desempeño laboral y los procesos de selección de personal de la Soluciones Globales Empresariales EIRL. P.

Aval (2018) en su estudio: Diseño de la Gestión por Procesos que permite la integración y mejora del proceso de Recursos Humanos en las MYPES del sector hotelero en Lima metropolitana. (Tesis de postgrado). Planteó como uno de sus objetivos: describir el proceso de selección de personal en las mypes del sector hotelero en Lima. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario considerando 69 personas entre propietarios y administradores, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los principales resultados fueron: El proceso de reclutamiento de la persona inicia con la publicación de la solicitud de nuevo personal. El 36.62% de los hoteles anuncia su solicitud de personal en la propia puerta del hotel. El 32.39% realiza el anuncio en las páginas online tales como aptitus, bumeran, entre otros. El 21.13% realiza la publicidad en quioscos. El 4.23% emplea periódicos. Las principales conclusiones

fueron: Las mypes del sector hotelero en Lima realizan un proceso de reclutamiento caracterizado por la ausencia de modelos de gestión.

Saldaña (2019) en su estudio: *Importancia de la selección de personal en la empresa de JCH Llantas en Arequipa - 2018*. (Tesis de pregrado). Planteó como uno de sus objetivos: caracterizar el proceso de selección de personal en una pequeña empresa ubicada en Arequipa. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a 25 trabajadores, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los principales resultados fueron: El 44% no confía en el proceso de selección de la empresa. El 36% señaló que se emplean las referencias y recomendaciones de los trabajadores como fuente principal de reclutamiento. El 52% indicó que se emplea la entrevista a profundidad para la selección del personal. El 40% identificó las pruebas de conocimiento técnico como la principal técnica de selección. La principal conclusión fue: La empresa no realiza un adecuado proceso de selección de personal, dado que, no ha establecido procedimientos estandarizados que le permitan contratar al personal idóneo para cubrir los puestos de trabajo,

Ramos (2019) en su estudio: *Propuesta de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018*. (Tesis de pregrado). Planteó como uno de sus objetivos: describir el proceso de selección de personal de las mypes en el sector frigoríficos en Huacho. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a 16 representantes de las mypes, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Los principales resultados fueron: El 63% indicó que casi siempre se realiza un diagnóstico de las necesidades del personal. El 56% señaló que casi

siempre se dispone de una estrategia metodológica para la selección de personal. El 38% indicó que solo algunas veces se evalúa al nuevo personal. El 59% sostuvo que casi siempre se realiza la evaluación de la aptitud psicológica al postulante. El 63% señaló que la empresa aplica programas de inducción al personal. El 63% sostuvo que casi siempre se realiza la firma de contrato de personal. La principal conclusión fue: La mayoría de mypes no planifica estrategias de recursos humanos y presenta limitaciones en cuanto a la incorporación de nuevo personal.

Antecedentes Locales

Gallo (2021) es su estudio: *Selección del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería Marisquería: caso la Chozza del norte de Chompiras del Distrito de Ayacucho, 2021*. (tesis de pregrado). Planteó como uno de sus objetivos: determinar la influencia de selección de personal en las micro y pequeñas del rubro cevichería del Distrito de Ayacucho. Para el logro del objetivo se aplicó un cuestionario a 24 trabajadores, siendo un estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo no experimental. Los principales resultados fueron: El 21% de los trabajadores han sido evaluados antes de ingresar a la empresa. La principal conclusión fue: la empresa no toma importancia a las pruebas de conocimiento y no sigue un adecuado proceso de selección, asimismo, la cevichería no cuenta con una buena selección de personal el cual conlleva a estar cambiando de personal constantemente.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Definición de selección de personal

Para entender qué es la selección de personal, Martínez & Vargas (2019) señalaron que seleccionar no implica escoger a unos, discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo. Por su parte, Aghaee & Aghaee (2016) sostuvieron que la selección se utiliza para determinar la valoración total de los candidatos que han enviado o respondido las solicitudes de la organización y así realizar la mejor elección. Por tanto, la selección de personal es una de las funciones más importantes de la gestión de recursos humanos. Entonces, son las áreas de recursos humanos o departamentos de gestión, en todas las organizaciones públicas y privadas, las responsables de encontrar a los probables candidatos y seleccionar el mejor para un puesto definido. Con base en este desempeño, la selección de personal es definido como el proceso de elegir al mejor entre los candidatos para un puesto definido en la empresa.

De acuerdo a Korkmaz (2019) la selección de personal implica un conjunto de procesos especializados que comienzan con la necesidad de personal y terminan con la admisión de la persona seleccionada a la organización. Es decir, la selección de personal en las empresas es la operación de seleccionar a la persona que satisfaría los requisitos del trabajo en cuestión en la mayor medida de entre todos los candidatos que postularon. Concuerdan con esta visión Karabašević et al. (2016) quienes explicaron que la selección de personal o reclutamiento es un proceso de buscar y encontrar candidatos potenciales para un cierto número de trabajos y, posterior a eso, se procede a seleccionar el candidato más adecuado. En lenguaje sencillo, el reclutamiento es el proceso de encontrar y contratar a las personas necesarias para una organización. Por último, Ozdemir & Nalbant

(2020) afirman que la selección de personal es un proceso comercial importante para las empresas. Esto se debe a que la formación, la información sobre la experiencia y las características personales son cualidades importantes para que los empleados sean contratados y seleccionados por encima de otros. Así que el proceso de selección de personal implica una revisión de todas las cualidades del candidato.

2.2.2. Objetivos de la selección de personal

El objetivo básico de la selección es cubrir las vacantes con personal que cumpla con las competencias relacionadas con el trabajo. A su vez, el personal debe estar automotivado o inclinado al éxito, además, debe ser consistente y eficiente hacia las metas, sistema y organización, que contribuya y sea un aprendiz rápido dirigido al autodesarrollo. Específicamente, las metas y objetivos del proceso de selección son: recopilación de información relevante para analizar los hechos, organización y evaluación de la información para tomar decisiones racionales, evaluación de cada candidato para elegir a la mejor persona para el puesto, pronosticar el desempeño de un candidato en el puesto y su compatibilidad con la empresa y brindar información a los solicitantes para que puedan juzgar si están o no listos para aceptar la oferta de empleo considerando las dificultades y oportunidades (Khandelwal & Kumar, 2019).

2.2.3. Importancia de la selección de personal

Su importancia radica en tres aspectos. En primer lugar, el desempeño. Al principio, el desempeño propio depende en parte del desempeño de los propios subordinados. Los empleados con las habilidades adecuadas harán un mejor trabajo para cualquier empresa y para el propietario. Los empleados sin estas habilidades requeridas

no se desempeñarán de manera efectiva y el desempeño de la empresa se verá afectado en gran medida. Por lo tanto, hay un momento para descartar los indeseables y elegir al candidato mejor y perfecto que pueda contribuir de manera efectiva al éxito de la empresa. En segundo lugar, el costo. La selección de personal es importante porque es costoso reclutar y contratar empleados, por lo que se debe considerar la relación costo-beneficio al contratar empleados para evitar cualquier desperdicio innecesario de dinero y recursos valiosos. Cabe precisar que entre los costos de selección se incluyen las tarifas de búsqueda, el tiempo de entrevista, la verificación de referencias (Al-Harerat & Halaseh, 2020).

En tercer lugar, las obligaciones legales. La selección es importante debido a las dos implicaciones legales de la contratación incompetente. En primer lugar, la ley de igualdad de empleo requiere procedimientos de selección no discriminatorios para grupos seleccionados. En segundo lugar, los tribunales encontrarán al empleador responsable cuando los empleados con antecedentes penales u otros problemas utilicen el acceso a los hogares de los clientes para cometer delitos. Los abogados llaman a la contratación de trabajadores con tales antecedentes, sin las debidas garantías, contratación negligente. Entonces, la contratación negligente resalta la necesidad de pensar en cuáles son los requisitos humanos del trabajo. Entonces, para evitar el concepto de contratación negligente, es necesario hacer un esfuerzo sistemático para obtener información relevante sobre el solicitante y verificar toda la documentación (Al-Harerat & Halaseh, 2020).

2.2.4. Proceso de selección de personal

Por lo general, existe un gran consenso entre el proceso seguido para la selección de personal. Las ligeras diferencias se deben a la naturaleza del trabajo de cada

organización y el entorno en el que se trabaja. En la siguiente descripción del proceso de selección se indican los pasos más completos que están involucrados:

1) Recepción y entrevista de selección inicial: La entrevista inicial o preliminar suele ser bastante corta y tiene como objetivo la eliminación de los obviamente incompetentes. En muchos casos, se trata de una entrevista de pie realizada en la barandilla de un escritorio (Parihar, 2019).

2) Formulario de solicitud: Uno de los principios generales de los procedimientos de contratación es asignar a cada paso los objetivos de información que se pueden obtener mejor con los métodos de ese paso en particular. La información fáctica debe obtenerse mediante un formulario de solicitud en blanco. No debemos asumir automáticamente que toda la información escrita en el espacio en blanco por el solicitante es correcta (Parihar, 2019).

3) Entrevista de selección en profundidad: La entrevista es probablemente el método único de selección más utilizado. Se espera una cantidad sustancial de subjetividad y, por lo tanto, falta de confiabilidad de la entrevista cuando se usa como una herramienta de evaluación. Para que cualquier solicitante sea contratado, el solicitante debe asistir a una entrevista (que es el proceso de selección). Las entrevistas se dividen en dos tipos: entrevistas dirigidas y no dirigidas. El primer estilo se utilizan preguntas directas que requieren respuestas definidas. Este estilo es especialmente apropiado para los que abandonan la escuela, para los solicitantes con antecedentes laborales complicados. En tanto que, las entrevistas no dirigidas se caracterizan por tener preguntas abiertas, las cuales ofrecen mayor confianza, ya que, permiten al candidato elegir una

respuesta. Es la mejor manera de buscar o desarrollar las opiniones de un candidato sobre cualquier tema (Parihar, 2019).

4) Verificación de antecedentes y referencias: El propósito de la verificación de referencias es obtener información sobre el comportamiento pasado de los solicitantes y verificar la exactitud de la información proporcionada en el espacio en blanco de la solicitud (Parihar, 2019).

5) Examen médico y pruebas físicas previas al empleo: Las pruebas psicológicas son el siguiente paso en el procedimiento descrito anteriormente. La mayoría de las empresas grandes que pueden permitirse el lujo de tener un procedimiento de selección más detallado y preciso, utilizan alguna forma de prueba de empleo. Es la empresa más pequeña, la que con frecuencia no se preocupa por las pruebas, pero confía mucho en la entrevista (Parihar, 2019).

6) Centro de evaluación y decisión final de contratación: Es el último paso que involucra la aprobación del supervisor: Siguiendo el procedimiento descrito, ahora se debe emitir opinión sobre el candidato que se debería contratar quien ha completado con éxito todos los pasos hasta el momento. En este punto del proceso, se realiza una tercera entrevista. Los objetivos de información de esta entrevista pueden superponerse a los de la anterior (Parihar, 2019).

2.2.5. Un modelo de selección de personal eficaz

Kalugina & Shvydun (2014) propusieron un modelo que afecta a todos los aspectos del proceso de selección de empleados. Está diseñado para automatizar algunas etapas del proceso y ayudar al reclutador a definir los requisitos del trabajo y tomar la

decisión final. Además, permite a los reclutadores tener en cuenta los requisitos de los empleados para que el error en la selección de personal sea menor. El modelo se divide en cuatro etapas principales. La primera etapa consiste en rastrear vacantes y currículums de diferentes recursos de datos. Estos recursos de datos suelen incluir la base de datos interna de la empresa, varias bases de datos de agencias de recursos humanos, portales de búsqueda en Internet, redes sociales profesionales, diversas fuentes de medios, etc. Esta etapa asegura que, para encontrar el mejor candidato, se utilice el mayor volumen posible de información.

Como toda la información recopilada se almacena en diferentes formatos, la tarea principal de la segunda etapa es convertir los datos de diferentes formatos de "filas" iniciales a un formato unificado. Una vez finalizado el proceso de conversión de datos, todos los datos se almacenan en la base de datos central. La tercera etapa consiste en definir los requisitos del puesto y los métodos de evaluación adecuados que se utilizarán en el proceso de contratación. Como todos los datos se almacenan en un formato unificado, se pueden analizar fácilmente. Así, los reclutadores pueden definir criterios y métodos de evaluación no solo por su opinión subjetiva sino también por el uso de la información almacenada en la base de datos central. La siguiente etapa es una definición de los candidatos que satisfacen los requisitos laborales para un empleador en particular y viceversa. Por lo tanto, el modelo permite a los reclutadores determinar todas las posibles parejas "candidato-empleador" (Kalugina & Shvydun, 2014).

Una vez que se han determinado estos pares, se realiza un procedimiento de clasificación. La tarea principal del procedimiento es clasificar todos los posibles candidatos para cada empleador y todos los posibles empleadores para cada candidato

mediante el uso de diferentes reglas de agregación. Hoy en día existen muchas reglas de agregación diferentes, que se pueden utilizar para la clasificación. Las reglas más comúnmente utilizadas son la regla de optimización de Pareto, media aritmética y geométrica, diferentes reglas de puntuación, reglas basadas en la relación de mayoría, la regla de umbral, etc. Se realiza el procedimiento de búsqueda de pares efectivos entre empleadores y candidatos. Por lo tanto, el modelo obtiene datos de diferentes recursos de datos, los transforma y muestra los resultados derivados que contienen información sobre todas las opciones recomendadas para cada candidato y empleador para el usuario final (Kalugina & Shvydun, 2014).

2.2.6. Dimensiones de la selección del personal

La evaluación de la selección de personal se realiza siguiendo lo establecido por Rodríguez & Calcerrada (2020), quienes determinaron un procedimiento constituido por cuatro etapas generales (planificación, reclutamiento, selección, control) que incluyen nueve pasos (sensibilización y preparación, consideración del perfil de cargo en función del desarrollo local, reclutamiento, preselección, aplicación de técnicas de selección, comprobación de datos referenciales y comparaciones interindividuales, toma de decisiones sobre candidatos a seleccionar, incorporación del trabajador al empleo, seguimiento) que aportan una serie lógica para la adecuada aplicación. A continuación, se realiza la descripción de cada una de las etapas.

Análisis de la demanda y oferta de puestos: el objetivo es realizar un análisis de la demanda y oferta de los puestos laborales o cargos para los cuales se requiere seleccionar personal. Se trata de obtener información acerca de cada puesto, para lo cual se debe elaborar una lista de actividades, condiciones de trabajo y responsabilidades del

puesto con la finalidad de facilitar el diseño del perfil del candidato idóneo de acuerdo al desarrollo local (Rodríguez & Calcerrada, 2020). En este sentido, está conformada por dos pasos.

- i. **Sensibilización y preparación:** Se manifiesta en el conocimiento de la organización de la empresa, así como de las condiciones de trabajo existente. Además, se debe conocer la cultura y filosofía de la organización. Otro punto importante es el conocimiento de las demandas y ofertas de los puestos laborales y cargo del trabajo. Se debe preparar a directivos, especialistas y técnicos que van a ser responsables del proceso (Rodríguez & Calcerrada, 2020).
- ii. **Elaboración del perfil de puestos:** El proceso de selección generalmente comienza con la descripción del puesto y la especificación del puesto. El gerente debe definir el trabajo de destino y decidir qué requisitos mínimos, calificaciones preferidas y habilidades adicionales desea en un candidato (Kalugina & Shvydun, 2014). En este punto, cabe precisar que, la descripción del trabajo señala las responsabilidades laborales del trabajo exitoso presente. En tanto que, la especificación del puesto detalla la experiencia que debe poseer una persona para realizar el trabajo (Hamza et al., 2021).

Reclutamiento: El reclutamiento es una forma de tomar decisiones de planificación de la gestión de recursos humanos sobre la cantidad de empleados necesarios, cuándo se necesitan y qué criterios se necesitan en una organización. El reclutamiento es básicamente un esfuerzo para cubrir el puesto vacante en una

organización o empresa. El reclutamiento se define como un proceso para conseguir candidatos o empleados que tengan la capacidad en línea con las calificaciones y necesidades de una organización (Rahadi et al., 2018). En el proceso de contratación existen varios tipos de métodos, pero que se limitan a dos métodos principales que son: reclutamiento interno y externo.

- i. Reclutamiento interno: Resulta rentable para apoyar la satisfacción y la moral de los empleados. Se trata de dedicar algún tiempo a la contratación de los propios empleados antes de buscar talento fuera de la empresa. El ascenso dentro de la organización implica menos capacitación y transición. Cuando se planifica los recursos humanos para el reclutamiento interno, resulta más rápido y fácil encontrar los empleados necesarios para llenar un puesto vacante a tiempo. A su vez, en el reclutamiento interno se emplean algunos métodos como las ofertas de empleo y publicación de puestos de trabajo y referencias de empleados (Hamza et al., 2021).

- ii. Reclutamiento externo: Esta fuente se usa generalmente para realizar reclutamiento para ocupaciones de nivel de transición y empleos calificados. Añude a la contratación de candidatos a partir de la subcontratación, también se denomina fuentes externas de contratación. En algunos casos, el reclutamiento externo es útil y beneficioso, ya que, trae nuevos candidatos, aporta nuevas habilidades y nuevas ideas para la empresa, pero en algunos presenta desventaja, como menos experiencia, porque los nuevos empleados tomarán demasiado tiempo para aprender las reglas de la empresa (Hamza et al., 2021).

Discriminación: corresponde a la selección y tiene como objetivo capturar al personal idóneo para cada puesto laboral o cargo en convocatoria, en línea con las necesidades determinadas en el perfil del cargo. La selección se define como el proceso de elegir al candidato adecuado que se ajuste a los requisitos del puesto de trabajo en la organización. El resultado final de cada proceso de selección divide a los postulantes en dos clases seleccionado y no seleccionado, mientras que el seleccionado avanzará para la colocación y el no seleccionado será rechazado. Así mismo, los requisitos esenciales y previos para la selección incluyen la selección de personas que posean las calificaciones pertinentes, la adecuación de los requisitos laborales al perfil de los candidatos y el uso de múltiples herramientas y técnicas para encontrar el candidato que sea el más adecuado para lograr el éxito en el trabajo (Oaya et al., 2017).

- i. Preselección: En esta etapa se evalúan todos los CV presentados y la empresa se queda sólo con los candidatos que cumplan los requisitos solicitados. Este paso tiene el objetivo de conocer la disposición del candidato en relación al proceso de su admisión y/o ascenso para el desempeño de una actividad o ocupación. Por otra parte, a los candidatos se le brinda información acerca del puesto laboral que se necesita cubrir y el proceso de selección que se llevará a cabo. Además, esta etapa incluye la entrevista preliminar y el análisis de la biografía, autobiografía o currículo, valorando la capacidad, méritos, educación, disposición, compromiso, formación, etc. Finalmente, el resultado de este paso se puede dividir en tres grupos (le faltan requisitos esenciales, podría

adaptarse con las carencias, reúne todos o la gran parte de los requisitos (Rodríguez & Calcerrada, 2020).

- ii. Técnicas de selección: En esta etapa el empleador aplica a los postulantes una serie de evaluaciones para obtener información sobre la personalidad, el potencial intelectual, las habilidades numéricas, verbales, espaciales, entre otras, que le permitirán decidir qué candidato es el que más se adecúa al perfil del puesto. Las empresas utilizan diversas técnicas y herramientas de evaluación: evaluaciones psicológicas, pruebas proyectivas, pruebas de potencia, pruebas técnicas, dinámicas grupales, entrevistas, etc. (Rodríguez & Calcerrada, 2020).
- iii. Comprobación de referencias: El propósito de la verificación de referencias es obtener información sobre el comportamiento pasado de los solicitantes y verificar la exactitud de la información proporcionada en la solicitud (Al-Harerat & Halaseh, 2020). Específicamente, el paso consiste en la verificación de los datos referenciados por el candidato en su currículum y entrevistas mediante las empresas, centro de estudios, entre otros (Rodríguez & Calcerrada, 2020).
- iv. Contratación: Se decide por el(los) candidato(s) que va(n) a desempeñar la(s) ocupación(es) o el cargo(s) existente(s). La decisión debe ser sustentada con documentación que incluya información sobre el resultado de las evaluaciones, síntesis biográfica y corroboraciones. Este paso es muy importante, ya que, un error conlleva a pérdidas de recursos en cuanto a tiempo y dinero (Rodríguez & Calcerrada, 2020)

Control: Corresponde a la etapa final del proceso de selección de personal y tiene el objetivo de evaluar el desempeño del trabajador que ha sido seleccionado. Para la evaluación se parte de su incorporación en el puesto de trabajo y considera los resultados durante el periodo de prueba. A su vez, esta etapa incluye dos pasos, siendo éstos la incorporación del trabajador y el seguimiento (Rodríguez & Calcerrada, 2020).

- i. Incorporación del trabajador: Se manifiesta a través de la incorporación del trabajador al colectivo laboral, al ambiente del trabajo a desarrollar, a la adquisición del dominio del trabajo y a las habilidades necesarias para realizado de manera adecuada. En esta línea, la incorporación incluye un programa de acogida, el conocimiento de las funciones a desempeñar, instrucción inicial, periodo de prueba, control o evaluación del periodo de prueba y, finalmente, la incorporación al puesto laboral (Rodríguez & Calcerrada, 2020).
- ii. Seguimiento: En necesario realizar seguimiento después de la contratación, lo cual debe ser comunicado al candidato. El seguimiento incluye la evaluación de dos aspectos. En primer lugar, se evalúa su adaptación al equipo de trabajo y a la cultura de la organización y, en segundo lugar, se evalúa el cumplimiento de las expectativas sobre su capacidad intelectual, aptitud, formación, actitud y disposición hacia el trabajo (Rodríguez & Calcerrada, 2020).

2.2.7. Gestión de calidad

Constituye la actividad más básica y fundamental que se realiza dentro de la empresa, con el fin de poder generar y obtener la calidad esperada de los productos o servicios de esta, permitiéndola cumplir con las expectativas trazadas de sus clientes o usuarios. Entre los beneficios que genera la aplicación de la gestión de calidad, se encuentra el desarrollo de una ventaja competitiva, la mejora de cada una de las operaciones dentro de la empresa, la mejora de la imagen de marca, ahorro en los costos, incrementa la comunicación interna y mejora la satisfacción del cliente (Ulloa, Javez, Tello, & Cruz, 2020)

Constituye un sistema por medio del cual las organizaciones identifican sus objetivos, permitiéndoles determinar los procesos, así como los recursos necesarios para poder alcanzar cada uno de los objetivos deseados, a partir de la generación de valor, permitiendo la generación de resultados deseados para las partes interesadas (Ramos C. , 2020).

La gestión de calidad, como un enfoque gerencial, es aquel medio que permite a las organizaciones poder convertirse en entidades de avanzada en los senderos de la gestión del conocimiento, basada principalmente en el recurso más importante, el recurso humano y sus conocimientos (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018).

2.2.8. Micro y pequeña empresa (Mype)

Se constituyen como aquellas unidades económicas que se crean con el propósito de desarrollar actividades principales dentro de determinados rubros, como la extracción, producción, transformación, comercialización y creación de bienes y servicios (Espinoza, Venturo, & Bravo, 2020).

Las MYPEs son todos aquellos negocios que se crean por lo general a partir de la necesidad de nuevas fuentes de empleo, pues constituyen más del 90% de todas las unidades económicas existentes (García E. , 2020)

Son empresas que muchas veces se forjan dentro del vínculo familiar, otros, en grupos de amigos que buscan cumplir sus más grandes sueños, y por tanto, se aventuran a una travesía empresarial; que claro está, enfrentando retos constantes, tales como: un mundo que avanza a una velocidad acelerada hacia la globalización, logrando su expansión (Palomino, 2020)

III. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación no se formulará hipótesis, ya que, se encuentra en un nivel descriptivo. Siguiendo a Hernández et al. (2014) no es necesario la formulación de hipótesis en un estudio descriptivo, ya que, no todos se orientan a predecir o proyectar un hecho o variable (p. 108).

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

En cuanto al tipo de estudio es cuantitativo, dado que se utilizó la recolección de datos para la comprobación, por medio de la medición numérica y análisis o evaluación estadística. Los estudios cuantitativos se caracterizan por emplear procesos estandarizados para llevar a cabo la investigación (Hernández y Mendoza, 2018, p. 6).

El estudio posee un nivel descriptivo, dado que, se pretendió caracterizar la variable de estudio en función de niveles y de esta forma se pretende responder a la realidad en estudio (Edmonds & Kennedy, 2017, p. 175).

Respecto al diseño de la investigación fue no experimental porque no se manipulo de forma intencional, es decir solo se recolectó la información para después analizarla. Por otro lado, el estudio es de corte trasversal, dado que, la recolección de la información se realizó en un solo tiempo por una única vez. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 176).

4.2. La población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por la totalidad de colaboradores de la empresa Corporación e inversiones Atel E.I.R.L, Distrito Huanta, los cuales ascienden a un total de 23 individuos.

3.4.2. Muestra

Cuando la población es muy reducida o pequeña, a la muestra se le denomina censal o estadística (López-Roldán & Fachelli, 2015, p. 48). Por lo que la muestra está conformada por el total de elementos que conforman la población, siendo 23 colaboradores.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Seleccionar no implica escoger a unos, discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo (Martínez & Vargas, 2019).

SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: CASO CORPORACIÓN E INVERSIONES ATEL E.I.R.L., DISTRITO HUANTA, AYACUCHO, 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
Selección de personal	Seleccionar no implica escoger a unos, discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo (Martínez & Vargas, 2019).	La evaluación de la variable se llevará a cabo teniendo en consideración 4 dimensiones, siendo estas las que se muestran a continuación:	Análisis de la demanda y oferta de puestos	Sensibilización y preparación	1 2	Ordinal tipo Likert 1=Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Elaboración del perfil de puestos	3 4	
			Reclutamiento	Reclutamiento interno	5 6	
				Reclutamiento externo	7 8	
			Discriminación	Preselección	9 10	
				Técnicas de selección	11 12	
				Comprobación de referencias	13 14	
				Contratación	15 16	
			Control	Incorporación del trabajador	17 18	
				Seguimiento	19 20	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica del estudio será la encuesta que se define como la técnica social más empleada debido a su objetividad, utilidad y versatilidad de la información que se obtiene por medio de su aplicación. La encuesta está conformada por una serie de interrogantes o ítems diseñados de manera directa o indirecta, que se formularán a los sujetos que conforman a la muestra (Carrasco, 2018, pp. 314-315).

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se empleará es el cuestionario, que es una modalidad de la técnica de la encuesta que está integrado por una serie de interrogantes o ítems formulados de manera ordenada y jerarquizada, tomando en consideración las dimensiones e indicadores de cada una de las variables bajo estudio (Ñaupas et al., 2018, p. 291). En este sentido, se generó un cuestionario con la finalidad de evaluar la selección de personal, el cual está conformado por 20 ítems, agrupados en cuatro dimensiones (análisis de demanda, reclutamiento, discriminación, control, seguimiento) y 10 indicadores, siguiendo lo propuesto por Martínez & Vargas (2019). Asimismo, el cuestionario cuenta con una escala de respuesta tipo Likert de cinco puntos, donde 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en acuerdo, ni en desacuerdo, 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo.

4.5. Plan de análisis

En primera instancia se solicitará permiso a los funcionarios encargados de la empresa Corporación e inversiones Atel E.I.R.L, Distrito Huanta, para que disponga

la participación del personal dentro del proceso de encuestado a cargo del investigador. Para ello, dando el visto bueno al instrumento para su ejecución y habiendo previamente revisado como uno de los ítems, se coordinará una fecha y momento tal que no interfiera con las actividades normales de los colaboradores. Luego de aplicado el instrumento, estos serán vaciados a una hoja de Excel, para ser presentadas gráficamente y luego ser interpretado tanto por dimensiones como a nivel de variables. Los métodos empleados para presentar los datos descriptivos incluyen el uso de la categorización de las escalas para una correcta interpretación de la variable.

4.6. Matriz de consistencia

SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: CASO CORPORACIÓN E INVERSIONES ATEL E.I.R.L., DISTRITO HUANTA, AYACUCHO, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS ¿Cómo es el análisis de la demanda y oferta de puestos en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cuáles son las características del reclutamiento en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cuáles son las características de la discriminación en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cuáles son las características del control en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021? ¿Cómo implementar el plan de mejora de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Identificar las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Describir el análisis de la demanda y oferta de puestos en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. Identificar las características del reclutamiento en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. Identificar las características de la discriminación en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. Identificar las características del control en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021. Elaborar el plan de mejora de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación no se formulará hipótesis, ya que, se encuentra en un nivel descriptivo. Siguiendo a Hernández et al. (2014) no es necesario la formulación de hipótesis en un estudio descriptivo, ya que, no todos se orientan a predecir o proyectar un hecho o variable (p. 108).</p>	<p>VARIABLE Selección de personal</p> <p>DIMENSIONES Análisis de la demanda y oferta de puestos Reclutamiento Discriminación Control</p>	<p>TIPO Cuantitativa NIVEL Descriptivo DISEÑO No experimental POBLACIÓN 23 colaboradores de la empresa Corporación e inversiones Atel E.I.R.L, Distrito Huanta, Ayacucho TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Para la presente investigación, conforme con Yip et al. (2016, p.77) que coincide con el Código de ética para la investigación de la Uladech realizada por su Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), se tendrán en cuenta los siguientes aspectos éticos:

Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: No aplica en esta investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica.

Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que

la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Integridad científica. La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. Resultados

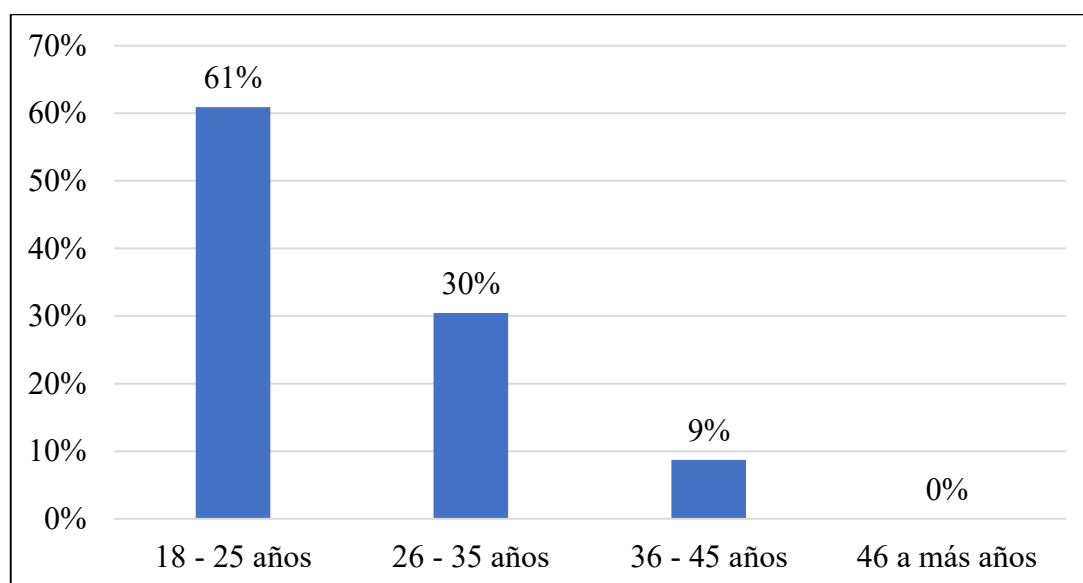
5.1. Resultados

TABLA 1
Distribución según edad

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
18 - 25 años	14	61%
26 - 35 años	7	30%
36 - 45 años	2	9%
46 a más años	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 1
Edad



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores se puede apreciar que el 61% tienen una edad de 18 a 25 años, mientras que el 30% de 26 a 35 años y solamente el 9% tenía de 36 a 45 años.

TABLA 2

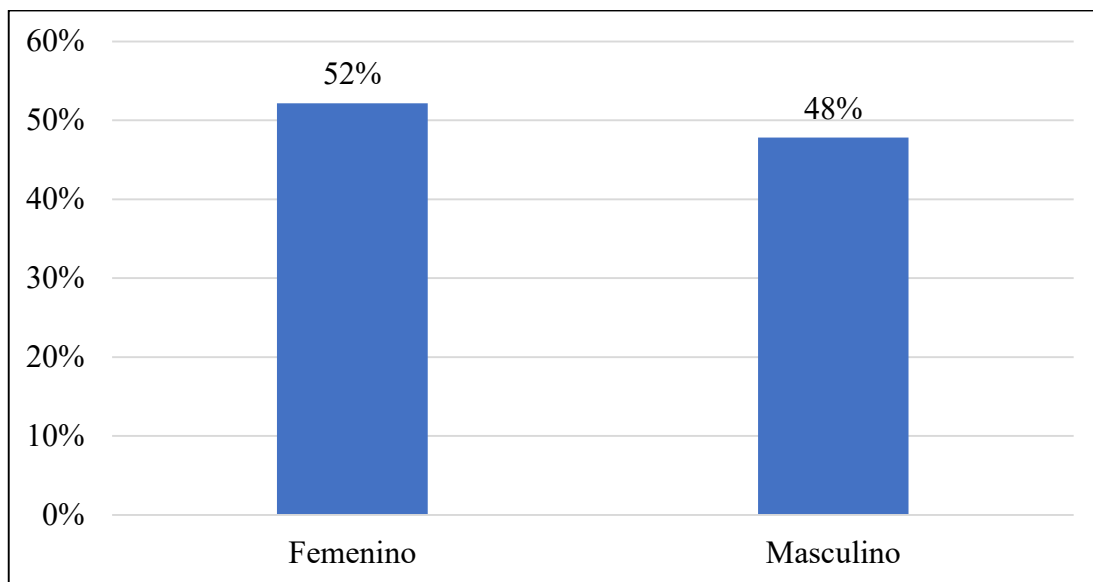
Distribución según género

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Femenino	12	52%
Masculino	11	48%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 2

Género



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores, se puede apreciar que el 52% de los encuestados son mujeres, mientras que el 48% de encuestados son varones.

TABLA 3

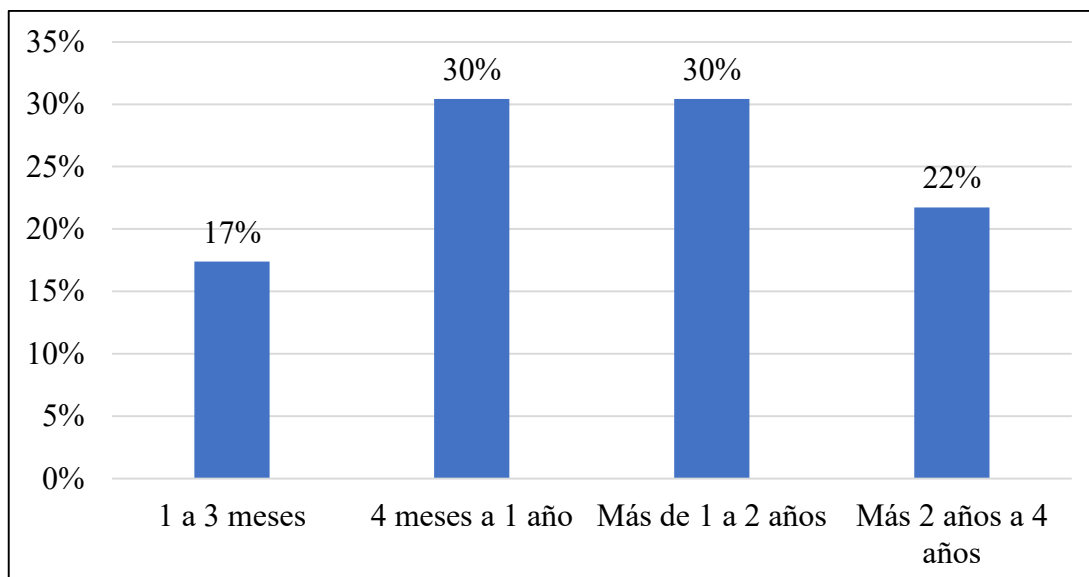
Distribución según tiempo de trabajo

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1 a 3 meses	4	17%
4 meses a 1 año	7	30%
Más de 1 a 2 años	7	30%
Más 2 años a 4 años	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 3

Tiempo de trabajo



Interpretación: Según los datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores, se puede observar que un 30% de los trabajadores tiene de 4 meses a 1 año laborando en la empresa, mientras que otro 30% tiene de 1 a dos años en la empresa, por otro lado, el 22% tiene de 2 a 4 años y finalmente solo el 17% tiene de 1 a 3 meses trabajando.

TABLA 4

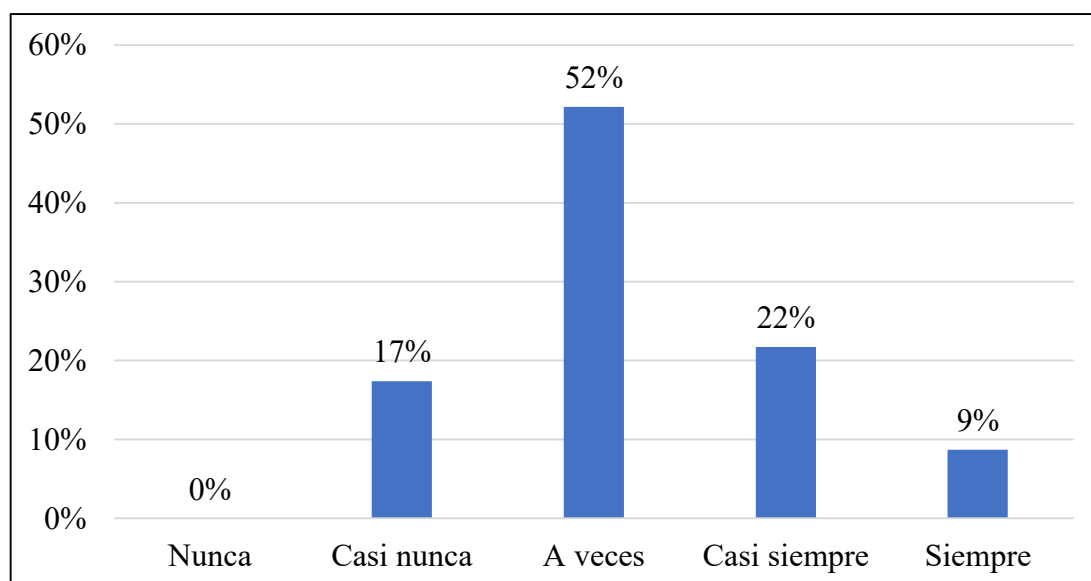
Distribución según anticipación para la contratación

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	4	17%
A veces	12	52%
Casi siempre	5	22%
Siempre	2	9%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 4

Dentro de la empresa observo que los dueños se anticipan para la contratación de nuevos trabajadores durante el año.



Interpretación: De acuerdo a los resultados, se identificó que el 52% de encuestados respondió que a veces se realiza la anticipación para la contratación, mientras que el 22% y 9% se mostró de forma positiva, al marcar las opciones de casi siempre y siempre respectivamente, por último, el 17% respondió de forma negativa al considerar la categoría de casi nunca.

TABLA 5

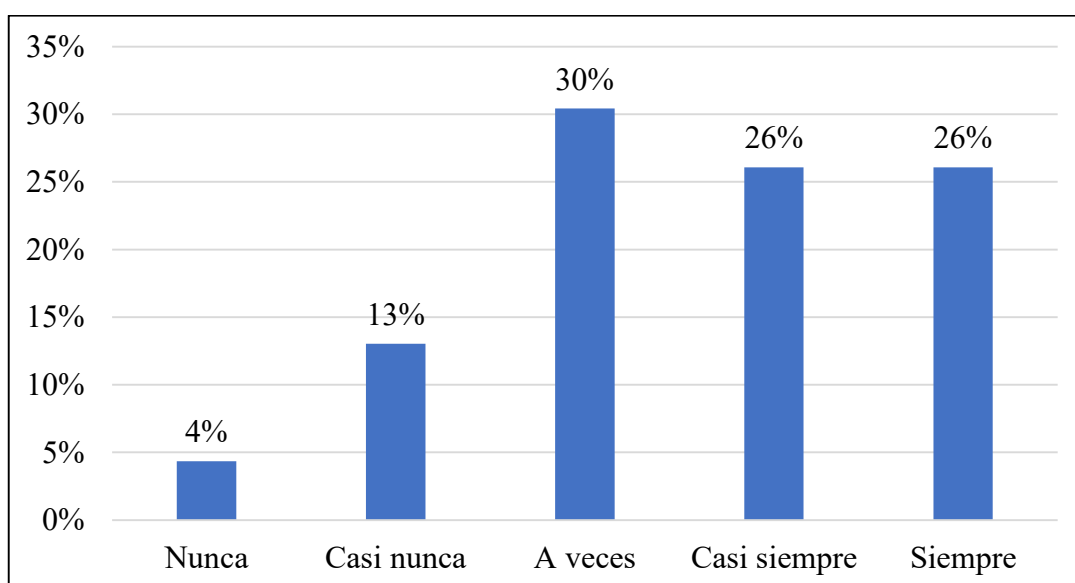
Distribución según encargo correcto del proceso de selección

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	4%
Casi nunca	3	13%
A veces	7	30%
Casi siempre	6	26%
Siempre	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 5

Continuamente escucho que alguien se encuentra siendo capacitado para que se encargue del correcto desarrollo del proceso de selección.



Interpretación: Como se verifica, el 30% de trabajadores manifestó que a veces se tiene un encargado correcto para del proceso de selección, mientras que el 26% y otro 26% respondió de forma positiva, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, por último, el 13% y 4%, se mostró de forma negativa, al marcar las opciones de casi nunca y nunca respectivamente.

TABLA 6

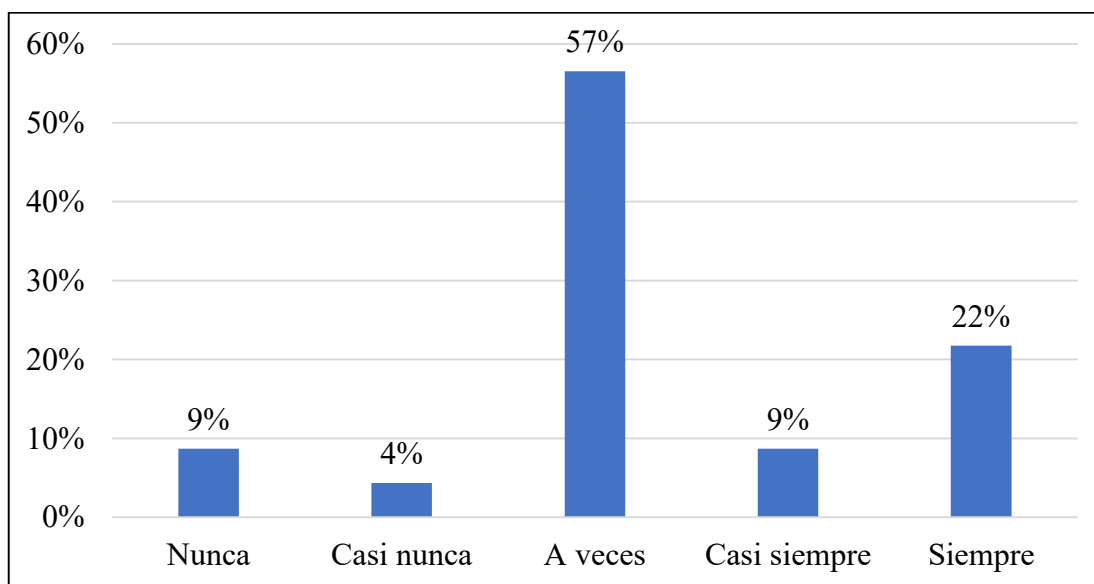
Distribución según solitud a trabajadores para formulación de perfil de puesto

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	2	9%
Casi nunca	1	4%
A veces	13	57%
Casi siempre	2	9%
Siempre	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 6

Cuando se tiene la necesidad de personal, solicitan que los trabajadores contribuyan a la formulación del perfil de puestos en los que se detalla cuáles son las funciones de cada uno.



Interpretación: Según la tabla y figura, se observó que el 57% de encuestados respondió que a veces se realiza la solitud a trabajadores para formulación de perfil de puesto, mientras que el 9% y 22% se mostró de forma positiva, al marcar las opciones de casi siempre y siempre respectivamente, por último, el 4% y 9% respondió de forma negativa al considerar las categorías de casi nunca y nunca de forma respectiva.

TABLA 7

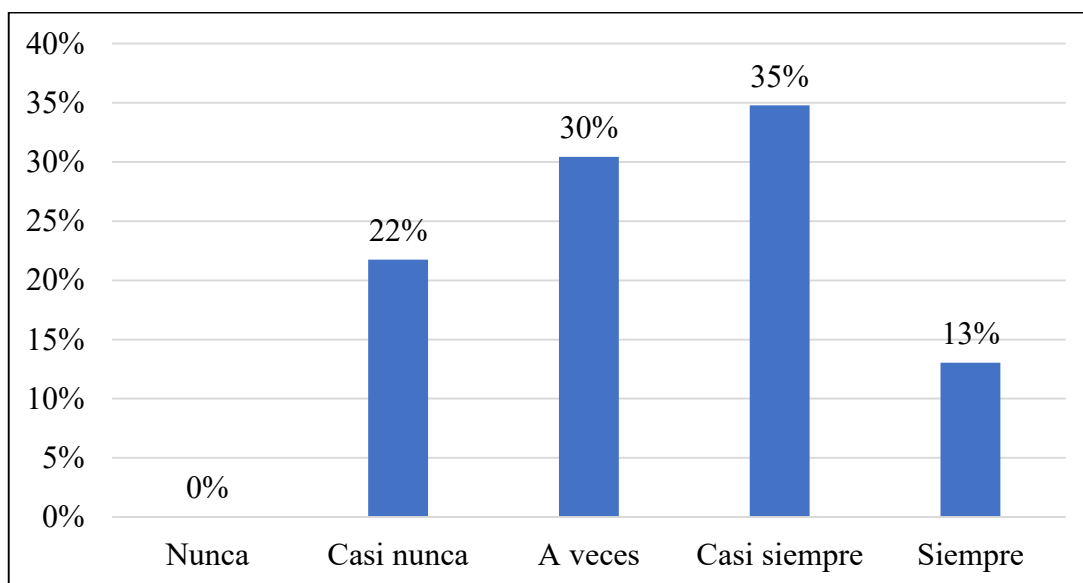
Distribución según descripción del tipo de profesional

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	5	22%
A veces	7	30%
Casi siempre	8	35%
Siempre	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 7

La empresa cuenta con una descripción del tipo de profesional que debe encontrarse en cada puesto (perfil de puestos) y este se encuentra actualizado.



Interpretación: En los resultados mostrados, se visualiza que 35% y 13% de trabajadores respondió de forma positiva, a que se cuenta con la descripción del tipo de profesional, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 30% manifestó que a veces, por último, el 22%, se mostró de forma negativa, al marcar la opción de casi nunca.

TABLA 8

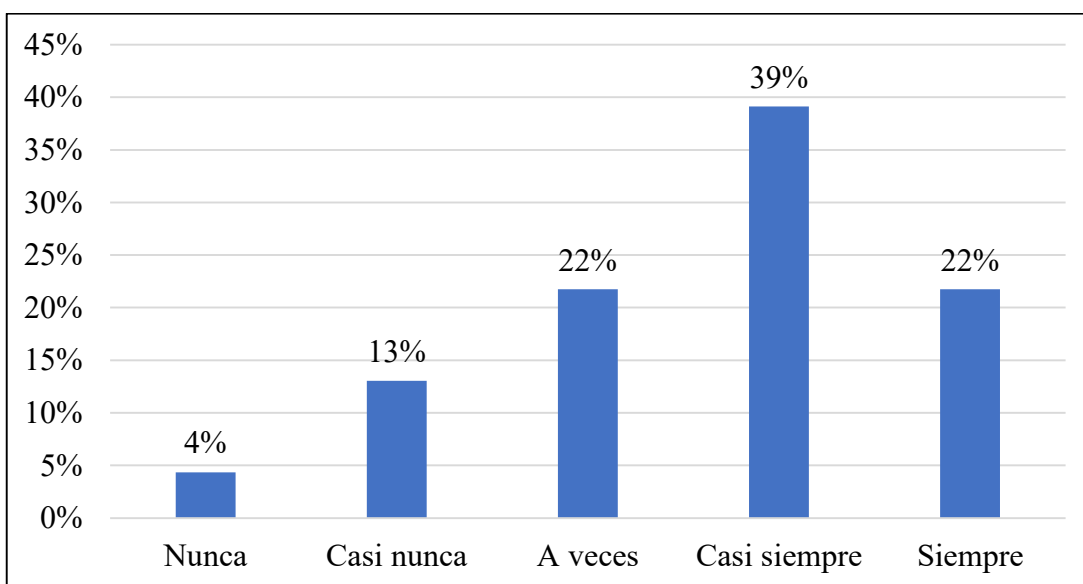
Distribución según cubrimiento de puesto con trabajadores de la empresa

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	4%
Casi nunca	3	13%
A veces	5	22%
Casi siempre	9	39%
Siempre	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 8

Quando existe una vacante de puestos, el dueño busca cubrirlo primero con trabajadores que se encuentran dentro de la empresa.



Interpretación: Se determinó con los hallazgos, que el 22% y 9% de encuestados se mostró de forma positiva al cubrimiento de puesto con trabajadores de la empresa, al marcar las opciones de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 22% indicó que a veces, por último, el 13% y 4% respondió de forma negativa al considerar las categorías de casi nunca y nunca respectivamente.

TABLA 9

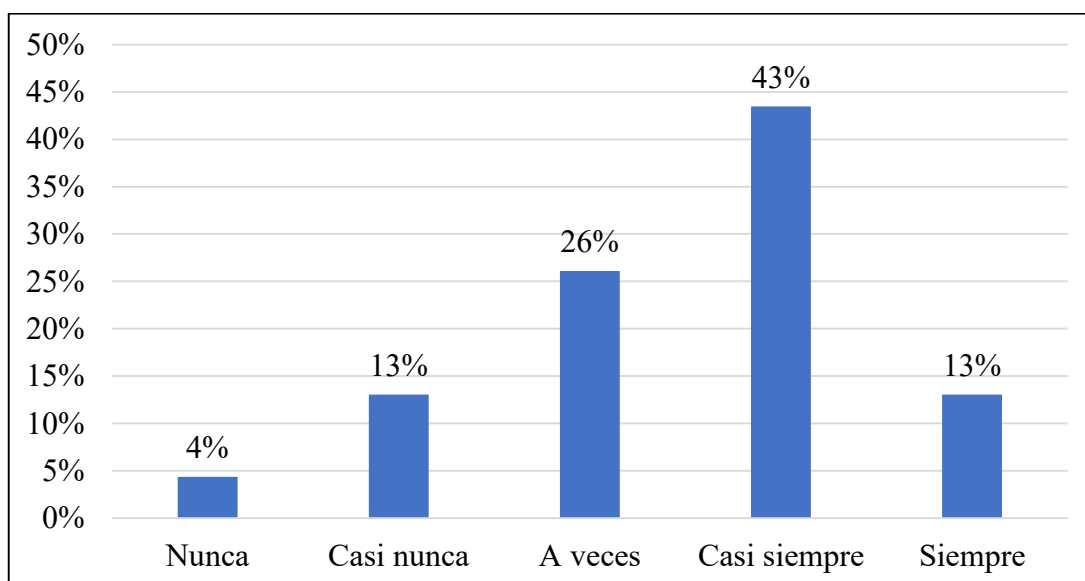
Distribución según la posibilidad de postular a un puesto distinto

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	4%
Casi nunca	3	13%
A veces	6	26%
Casi siempre	10	43%
Siempre	3	13%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 9

Todos los trabajadores tienen la misma posibilidad de postular y ocupar un puesto distinto al que se encuentran.



Interpretación: De acuerdo a los resultados, se identificó que el 43% y 13% de encuestados se mostró de forma positiva a la posibilidad de postular a un puesto distinto, al marcar las opciones de casi siempre y siempre respectivamente, mientras que el 52% respondió que a veces, por último, el 13% y 4% respondió de forma negativa al considerar las categorías de casi nunca y nunca de forma respectiva.

TABLA 10

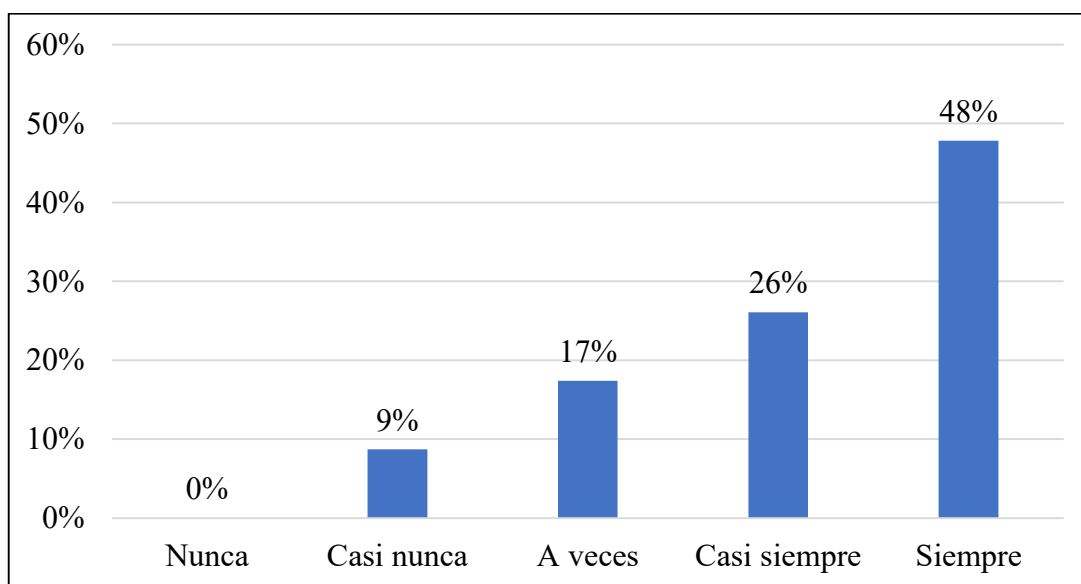
Distribución según la realización del comunicado para postulación de interesados

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	9%
A veces	4	17%
Casi siempre	6	26%
Siempre	11	48%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 10

Cuando se requiere personal, se realiza un comunicado para que postulen los interesados.



Interpretación: Como se verifica, el 48% y 26% de trabajadores respondió de forma positiva a la realización del comunicado para postulación de interesados, debido a que marcó las categorías de siempre y casi siempre de forma respectiva, mientras que el 17% indicó que a veces, por último, el 9%, se mostró de forma negativa, al marcar la opción de casi nunca.

TABLA 11

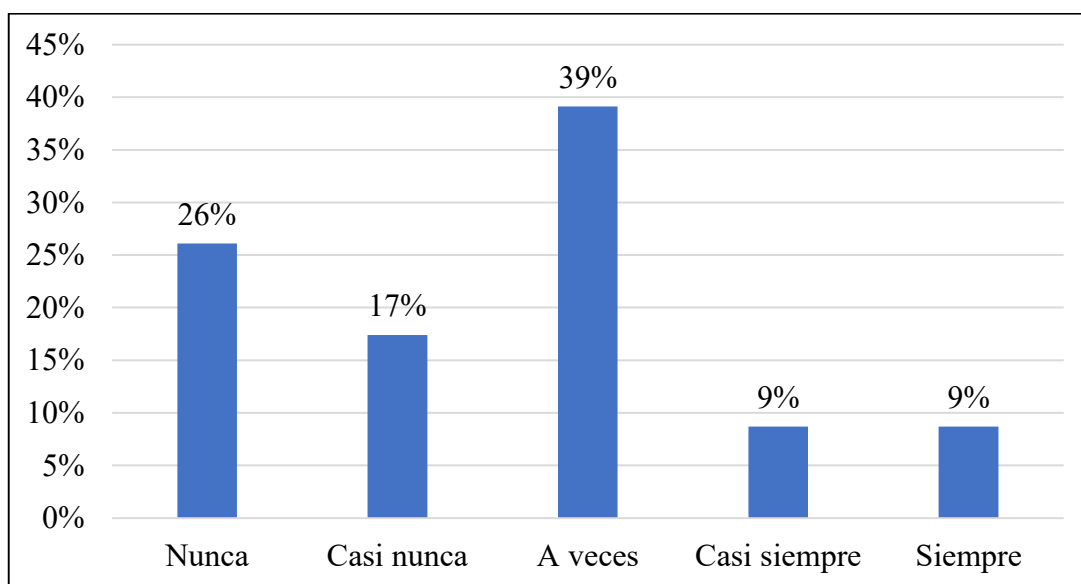
Distribución según búsqueda de trabajadores en bolsas de trabajo

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	6	26%
Casi nunca	4	17%
A veces	9	39%
Casi siempre	2	9%
Siempre	2	9%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 11

Se suele observar que se buscan trabajadores en las bolsas de trabajo de las universidades y en las ventanillas de empleo del estado.



Interpretación: Según la tabla y figura, se observó que el 39% de encuestados respondió que a veces a la búsqueda de trabajadores en bolsas de trabajo, mientras que el 26% y 17% se mostró de forma negativa, al marcar las opciones de nunca y casi nunca respectivamente, por último, el 9% y 9% respondió de forma positiva al considerar las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva.

TABLA 12

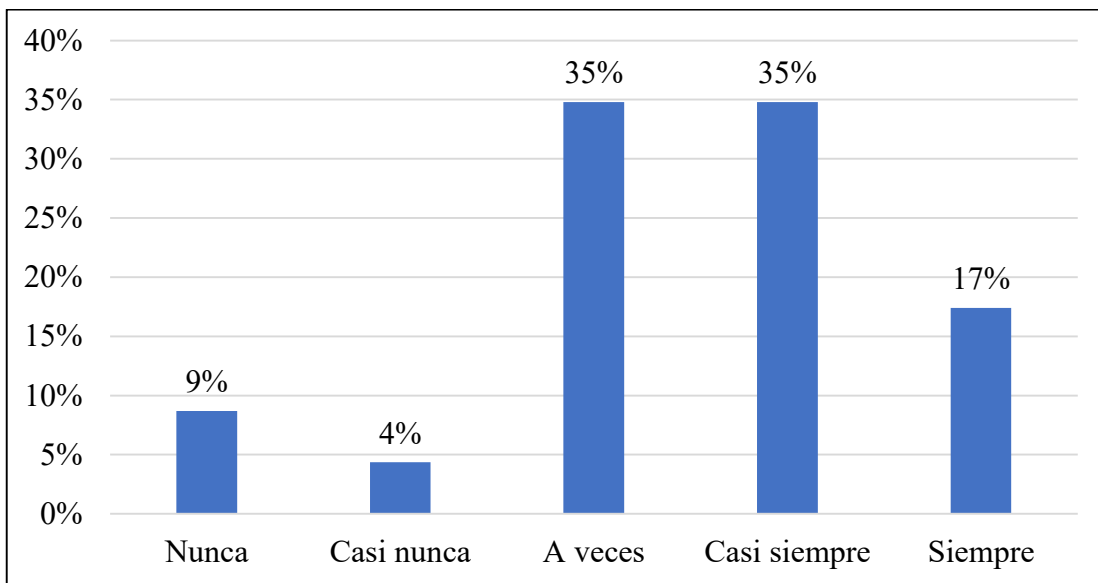
Distribución según observación de desarrollo de entrevistas

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	2	9%
Casi nunca	1	4%
A veces	8	35%
Casi siempre	8	35%
Siempre	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 12

Cuando llegan varios postulantes, se suele observar el desarrollo de entrevistas.



Interpretación: En los resultados mostrados, se visualiza que 35% y 17% de trabajadores respondió de forma positiva, a la posibilidad de observación del desarrollo de entrevistas, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 35% manifestó que a veces, por último, el 9% y 4%, se mostró de forma negativa, al marcar las opciones de nunca y casi nunca respectivamente.

TABLA 13

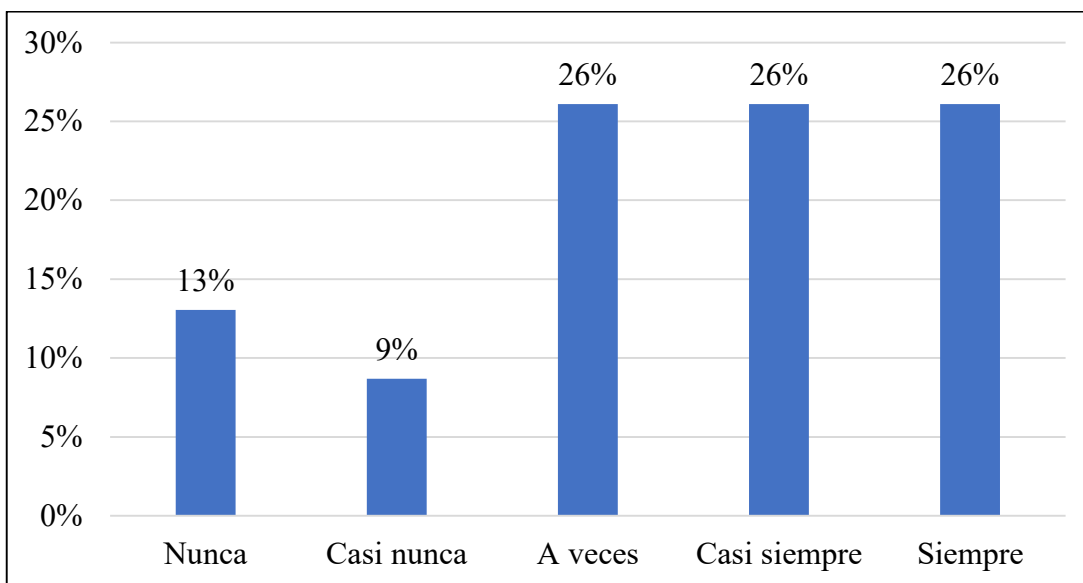
Distribución según la escucha de selección de postulantes relevantes

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	13%
Casi nunca	2	9%
A veces	6	26%
Casi siempre	6	26%
Siempre	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 13

Luego de las entrevistas, se suele escuchar que se seleccionan a los más relevantes.



Interpretación: Se determinó con los hallazgos, que el 26% y otro 26% de encuestados se mostró de forma positiva a la posibilidad de escuchar de selección de postulantes relevantes, al marcar las opciones de casi siempre y siempre respectivamente, mientras que el 26% indicó que a veces, por último, el 13% y 9% respondió de forma negativa al considerar las categorías de nunca y casi nunca de forma respectiva.

TABLA 14

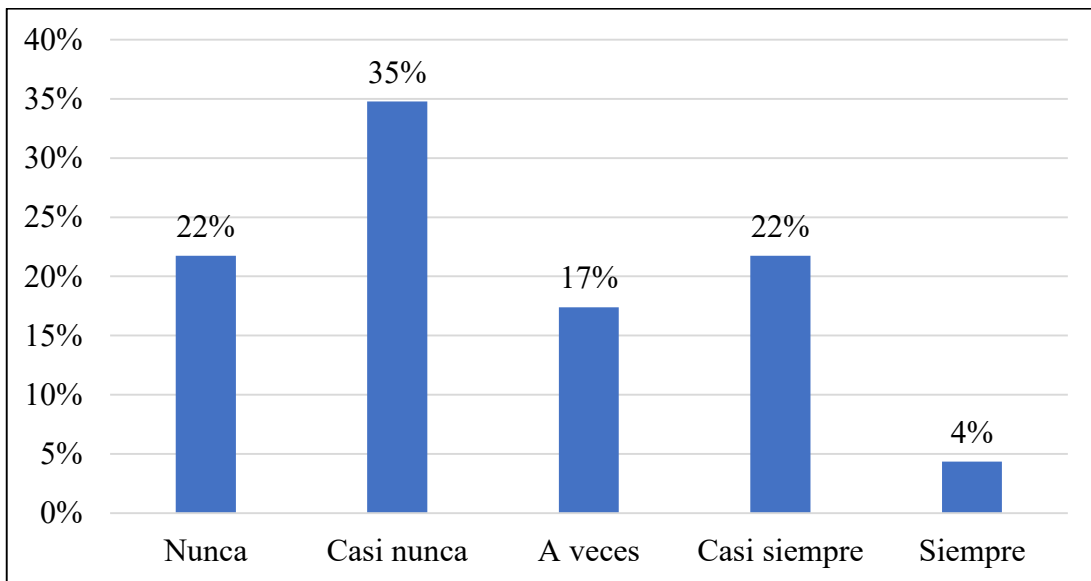
Distribución según selección por discriminación de sus experiencias.

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	5	22%
Casi nunca	8	35%
A veces	4	17%
Casi siempre	5	22%
Siempre	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 14

Suelo escuchar que se selecciona al personal por medio de la discriminación de sus experiencias.



Interpretación: De acuerdo a los resultados, se identificó que el 35% y 22% de encuestados respondió de forma negativa a la escucha de la selección por discriminación de sus experiencias, al marcar las categorías de casi nunca y nunca de forma respectiva, mientras que el 22% y 4% se mostró de forma positiva, al marcar las opciones de casi siempre y siempre respectivamente, por último, el 17% de encuestados respondió que a veces se suele escuchar.

TABLA 15

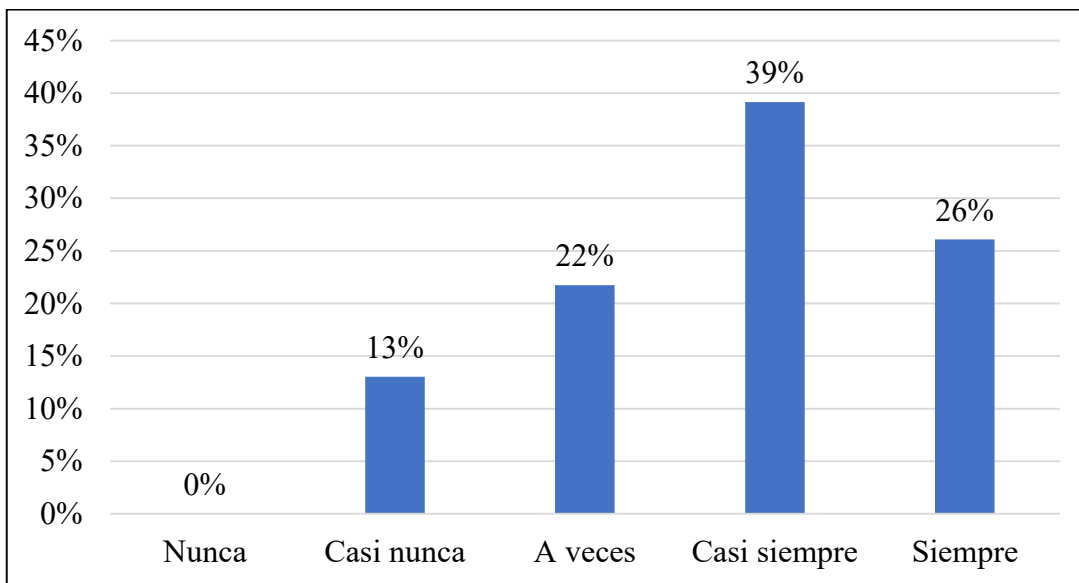
Distribución según selección en base a conocimientos

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	13%
A veces	5	22%
Casi siempre	9	39%
Siempre	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 15

Se suele seleccionar al trabajador en base a sus conocimientos.



Interpretación: Como se verifica, el 39% y 26% de trabajadores respondió de forma positiva a la selección en base a conocimientos, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 22% manifestó que a veces, por último, el 13% se mostró de forma negativa, al marcar la opción de casi nunca.

TABLA 16

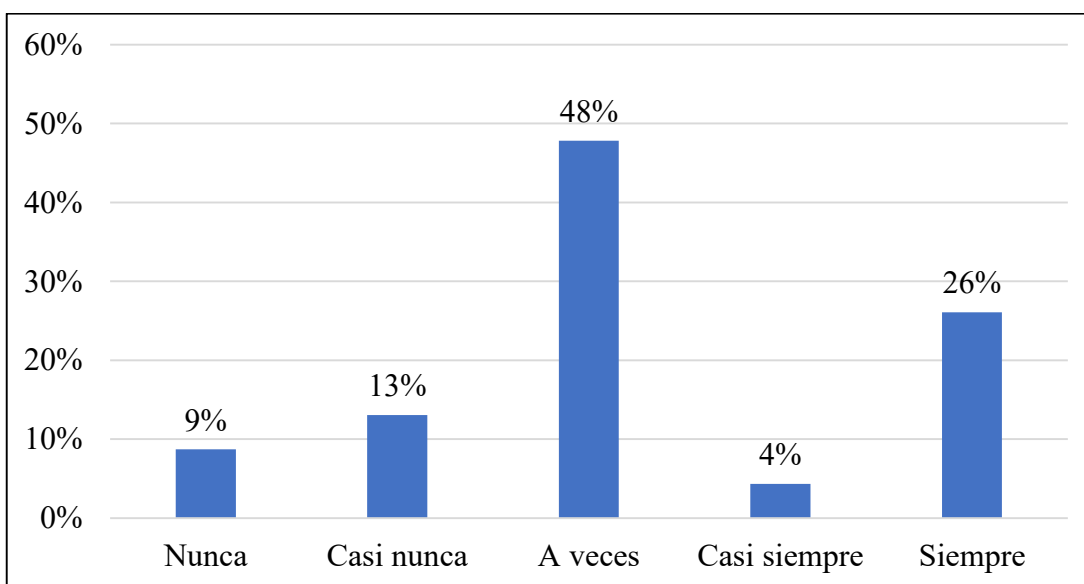
Distribución según la verificación de CV con llamadas telefónicas

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	2	9%
Casi nunca	3	13%
A veces	11	48%
Casi siempre	1	4%
Siempre	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 16

Cuando ingresa un nuevo trabajador, se suele verificar el CV mediante llamadas telefónicas.



Interpretación: Según la tabla y figura, se observó que el 48% de encuestados respondió que a veces se realiza la verificación de CV con llamadas telefónicas, mientras que el 26% y 4% se mostró de forma positiva, al marcar las opciones de siempre y casi siempre de forma respectiva, por último, el 13% y 9% respondió de forma negativa al considerar las categorías de casi nunca y nunca respectivamente.

TABLA 17

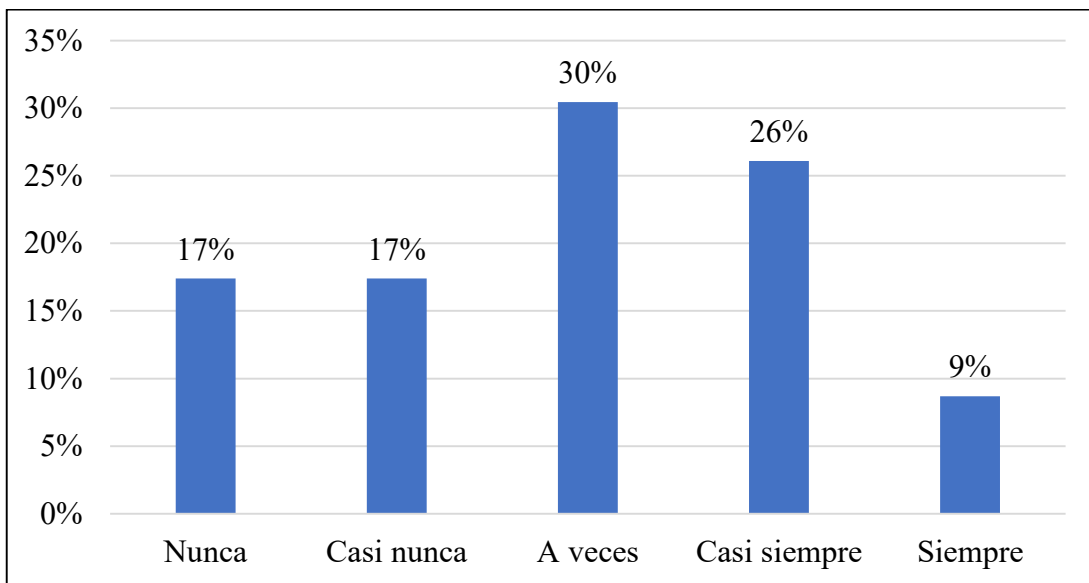
Distribución según la indagación del pasado antes de contratación

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	4	17%
Casi nunca	4	17%
A veces	7	30%
Casi siempre	6	26%
Siempre	2	9%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 17

Se suele indagar un poco acerca del pasado del trabajador antes de contratarlo.



Interpretación: En los resultados mostrados, se visualiza que el 30% de colaboradores manifestó que a veces se realiza la indagación del pasado del trabajador antes de la contratación, mientras que el 26% y 9% respondió de forma positiva, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, por último, el 17% y 17% restante, se mostró de forma negativa, al marcar la opción de casi nunca y nunca respectivamente.

TABLA 18

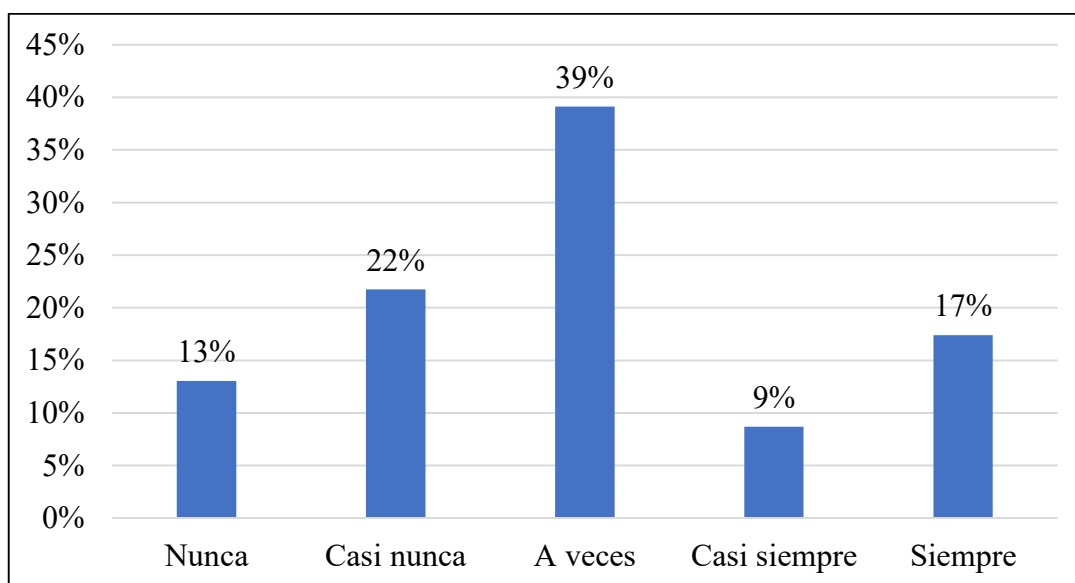
Distribución según la contratación del trabajador de manera formal

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	13%
Casi nunca	5	22%
A veces	9	39%
Casi siempre	2	9%
Siempre	4	17%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 18

La contratación del trabajador se realiza de manera formal desde el primer día, con la firma de un contrato.



Interpretación: Se determinó con los hallazgos, que el 39% de encuestados indicó que a veces se realiza la contratación del trabajador de manera formal, mientras que el 22% y 13% respondió de forma negativa al considerar las categorías de casi nunca y nunca respectivamente, por último, el 17% y 9% se mostró de forma positiva, al marcar las opciones de siempre y casi siempre de forma respectiva.

TABLA 19

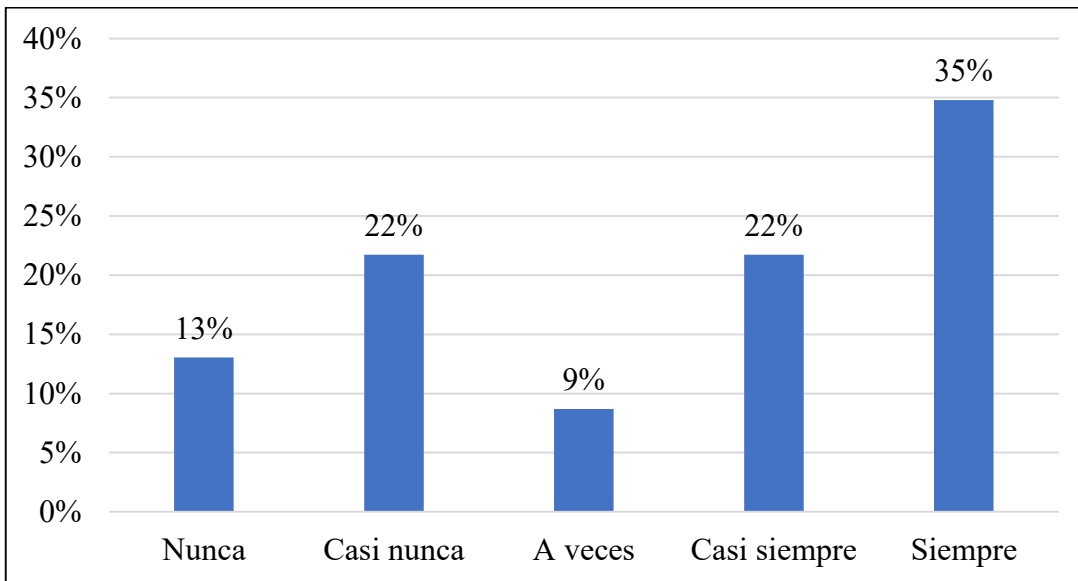
Distribución según cumplimiento de derechos laborales según ley

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	3	13%
Casi nunca	5	22%
A veces	2	9%
Casi siempre	5	22%
Siempre	8	35%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 19

Todos los trabajadores cuentan con todos sus derechos establecidos por ley.



Interpretación: De acuerdo a los resultados, se identificó que 22% y 35% de colaboradores se mostró de forma positiva al cumplimiento de derechos laborales según ley, al marcar las opciones de siempre y casi siempre respectivamente, mientras que el 22% y 13% respondió de forma negativa al considerar las categorías de casi nunca y nunca de forma respectiva, por último, el 9% respondió que a veces se realiza dicho cumplimiento.

TABLA 20

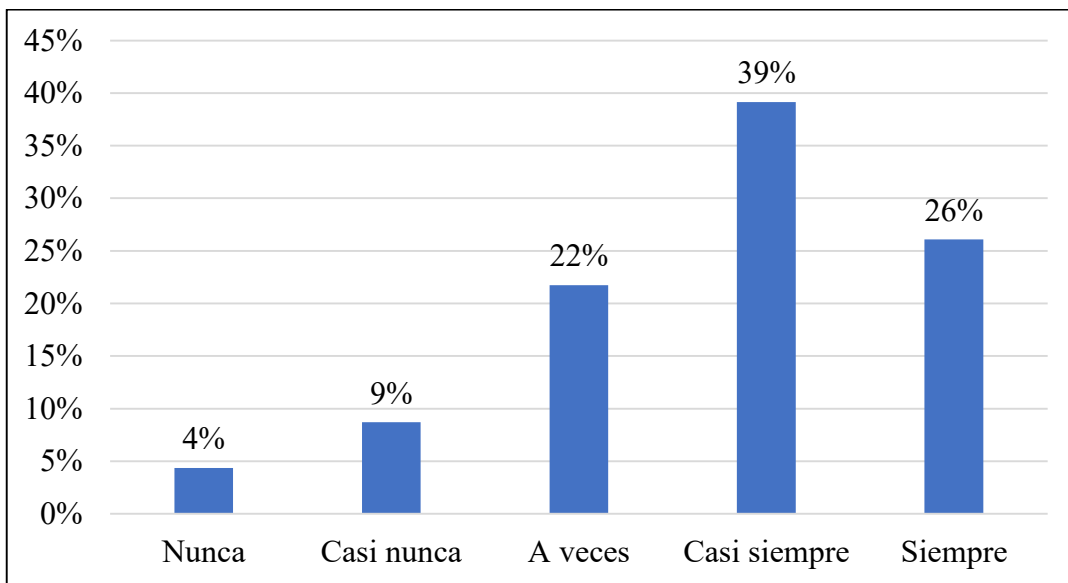
Distribución según la realización de inducción del nuevo trabajador.

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	4%
Casi nunca	2	9%
A veces	5	22%
Casi siempre	9	39%
Siempre	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 20

Una vez contratado, se suele brindar una inducción de lo que será el nuevo trabajo.



Interpretación: Como se verifica, el 39% y 26% de trabajadores respondió de forma positiva a la realización de inducción del nuevo trabajador, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 22% manifestó que a veces, por último, el 9% y 4%, se mostró de forma negativa, al marcar las opciones de casi nunca y nunca respectivamente.

TABLA 21

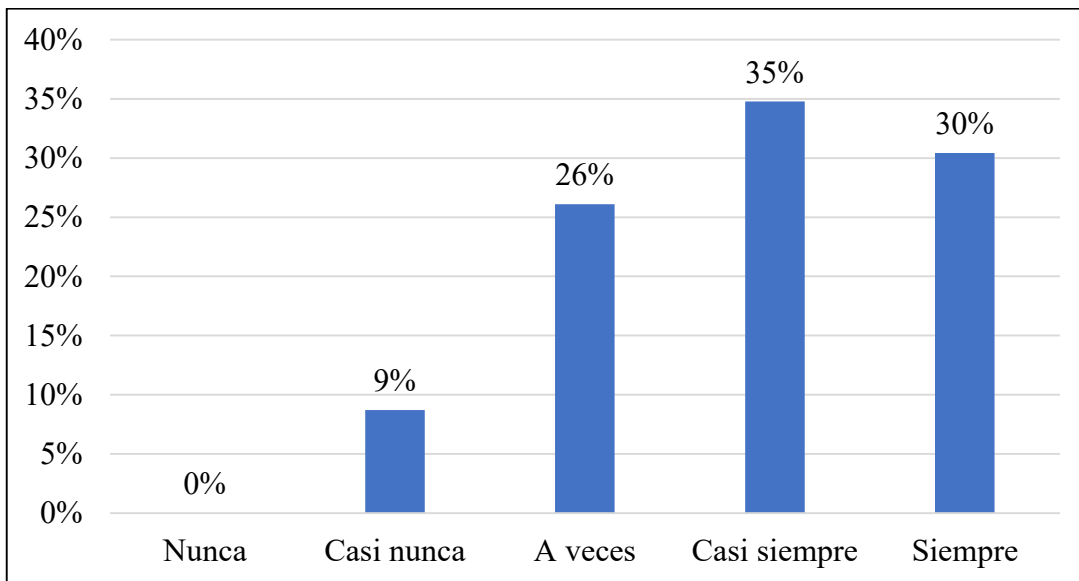
Distribución según la proporción de materiales y conocimientos al nuevo trabajador

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	9%
A veces	6	26%
Casi siempre	8	35%
Siempre	7	30%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 21

Se le proporciona todos los materiales y conocimientos al nuevo trabajador para que desarrolle su trabajo.



Interpretación: Según la tabla y figura, se observó que el 22% y 9% de encuestados se mostró de forma positiva a la entrega de materiales y conocimientos al nuevo trabajador, al marcar las opciones de casi siempre y siempre respectivamente, mientras que el 26% respondió que a veces, por último, el 9% respondió de forma negativa al considerar la categoría de casi nunca.

TABLA 22

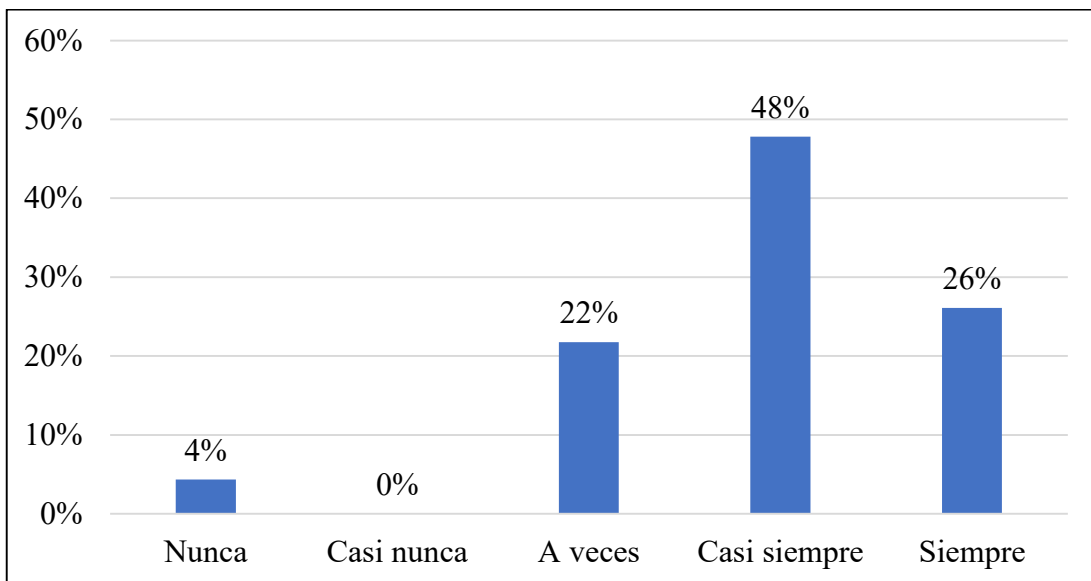
Distribución según realización de monitoreo y seguimientos a trabajadores.

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	1	4%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	22%
Casi siempre	11	48%
Siempre	6	26%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 22

Se realizan monitoreo y seguimientos periódicos de los trabajadores.



Interpretación: En los resultados mostrados, se visualiza que 48% y 26% de trabajadores respondió de forma positiva, a la realización de monitoreo y seguimientos a trabajadores, debido a que marcó las categorías de casi siempre y siempre de forma respectiva, mientras que el 22% manifestó que a veces, por último, el 4%, se mostró de forma negativa, al marcar la opción de nunca.

TABLA 23

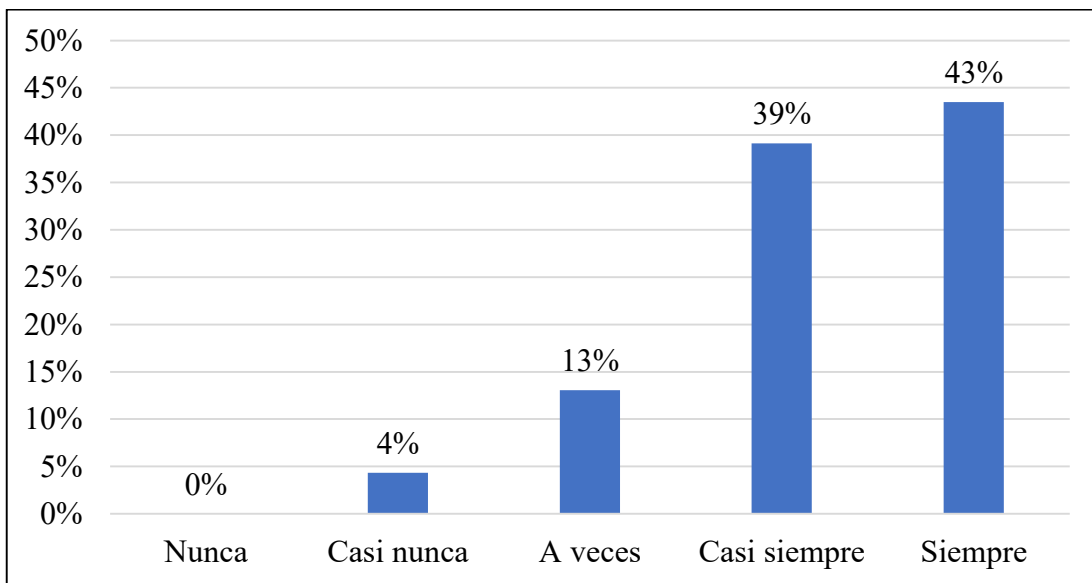
Distribución según evaluación de desempeño del trabajador

Alternativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nunca	0	0%
Casi nunca	1	4%
A veces	3	13%
Casi siempre	9	39%
Siempre	10	43%
Total	23	100%

Fuente: Datos de la encuesta.

Gráfico 23

Se suele evaluar el desempeño de cada trabajador de manera grupal e individual.



Interpretación: Se determinó con los hallazgos, que el 43% y 39% de encuestados se mostró de forma positiva a la evaluación de desempeño del trabajador, al marcar las opciones de siempre y casi siempre respectivamente, mientras que el 13% indicó que a veces, por último, el 4% respondió de forma negativa al considerar la categoría de casi nunca.

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo con el objetivo específico 1. Describir el análisis de la demanda y oferta de puestos en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Los resultados con respecto al primer objetivo específico, que fue describir el análisis de la demanda y oferta de puestos, donde se pudo corroborar con los resultados que el análisis de la demanda y oferta de puestos se realiza correctamente, porque de acuerdo con la tabla 5 y tabla 7, en los cuales se establecieron los aspectos más importantes que fueron la capacitación para el proceso de selección y contar con la descripción del tipo de profesional necesario, los cuales los consideraron importantes de acuerdo con el 52% el 48% de los encuestados.

El resultado anterior discrepa con lo hallado por Mutumba et al. (2021) quienes indicaron que las pymes de su estudio hubo brechas negativas entre la oferta y la demanda de personal, donde los factores que afectan la gestión de recursos humanos se deben principalmente a la organización interna y la de recursos humanos no se implementa adecuadamente. Los resultados a pesar de tener escenarios diferentes son respaldados por la teoría de Rodríguez & Calcerrada (2020) quienes consideró a la demanda y oferta de puestos como la obtención de información para la determinar el perfil del candidato ideal.

De acuerdo con el objetivo específico 2. Identificar las características del reclutamiento en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de

telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Los hallazgos concernientes al segundo objetivo específico que fue identificar las características del reclutamiento, en donde de acuerdo con los hallazgos se pudo corroborar que el reclutamiento es el adecuado, debido a que en las tabla 8 y tabla 10, se encontraron las características más relevantes fueron que la búsqueda por cubrir un puesto con trabajadores de la empresa y también la realización de comunicado para la postulación de interesados, debido a que estas características fueron indicadas como importantes según el 61% y 74% de los encuestados.

El resultado no concuerda con lo hallado por Caviativa (2016) quien verificó que la mayoría de las empresas contratistas de construcción, sobre todo las pequeñas, no poseen un proceso de selección y reclutamiento formal, lo que afecta al desempeño de sus actividades, pues aumenta la rotación de personal. Los resultados son respaldados por la teoría de Rahadi et al. (2018) quienes consideraron al reclutamiento como la forma de tomar decisiones de planificación para determinar la cantidad de empleados que se necesitan en una organización.

De acuerdo con el objetivo específico 3. Identificar las características de la discriminación en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Los resultados en relación del tercer objetivo, el cual fue identificar las características de la discriminación, el cual se pudo confirmar que la discriminación se realiza correctamente, donde en las tablas 12 y tabla 15, se pudieron hallar las

características más relevantes, las cuales fueron que la posibilidad de visualizar el desarrollo de las entrevistas a los postulantes y la selección a los trabajadores basándose en sus conocimientos, donde estas características fueron calificadas como importantes por el 52% y 65% de los trabajadores.

Este resultado coincide con lo hallado por Ramos (2019) quien indicó que el 63% indicó que casi siempre se realiza un diagnóstico o discriminación del nuevo personal, debido a que se dispone de una estrategia metodológica para la selección de personal y el 38% indicó que solo algunas veces se evalúa al nuevo personal. Los hallazgos son avalados por la teoría de Oaya et al. (2017) quienes manifestaron que la discriminación es la selección que tiene como objetivo capturar al personal idóneo para cada puesto laboral o cargo en convocatoria.

De acuerdo con el objetivo específico 4. Identificar las características del control en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Los datos referentes al cuarto objetivo específico el cual fue identificar las características del control, donde se pudo hallar que el control se realiza de forma adecuada, y esto se visualiza en la tabla 22 y tabla 23, donde se encuentran las principales características las cuales fueron la realización de monitoreo y seguimientos a trabajadores y la evaluación de desempeño del trabajador, las cuales fueron indicadas como importantes por el 74% y 82% de los encuestados.

El resultado discrepa con lo encontrado por Rahadi et al. (2018) quien verificó que no se cuenta con modelos de control de la contratación y selección inadecuados

pondrán en peligro el rendimiento e incluso la existencia de la empresa., generando un alto nivel de rotación de empleados repercutiendo. Esto datos, a pesar de no coincidir son respaldados por el argumento teórico de Rodríguez & Calcerrada (2020) quienes indicaron que el control es la etapa final del proceso de selección de personal y tiene el objetivo de evaluar el desempeño del trabajador que ha sido seleccionado.

De acuerdo con el objetivo específico 05. Elaborar el plan de mejora de la selección de personal en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

El resultado del quinto objetivo específico que fue elaborar el plan de mejora de la selección de personal, en el cual se establecieron normativas y políticas a tomar en cuenta por la organización, con la finalidad de que se pueda fortalecer y mejorar aquellas pequeñas evidencias encontradas, en referencia al análisis de la demanda de candidatos y la evaluación de los nuevos contratados, debido a que se ha visualizado menores porcentajes de evaluación en dichas dimensiones.

Lo anterior no concuerda con la evidenciado por Aval (2018) quien demostró que una propuesta para el proceso de reclutamiento de persona inicia con la publicación de la solicitud de nuevo personal, pero luego viene la contratación si previo análisis, demostrando que la ausencia de modelos de gestión para la selección de nuevo personal. Estos hallazgos se respaldan en el argumento teórico de Al-Harerat & Halaseh (2020) quienes mencionaron la importancia de la selección de personal para evitar cualquier desperdicio innecesario de dinero y recursos valiosos.

De acuerdo con el objetivo general. Identificar las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicio de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

Por último, los hallazgos correspondientes al objetivo general que fue identificar las características de la selección de personal, en donde en primer lugar se pudo verificar que en promedio el 50% de encuestados calificó a la selección de personal positivamente, donde las características más relevantes o más tomadas en cuenta por la organización fueron el reclutamiento y el control de los empleados de la empresa Atel E.I.R.L.

Lo evidenciado discrepa con las investigaciones de Aquino (2021), quien demostró que el 64.5% de los resultados indicó que existen grandes deficiencias en el proceso de selección de personal, lo que genera inconsistencias en el desempeño laboral. De igual forma Caha & Urban (2020) indicando que los procesos de gestión de personal en las PYME se llevan a cabo de manera formal, pero de manera inconsistente, a menudo sujetos al enfoque individual de un gerente de línea, o no se realizan de manera adecuada. Estos datos se respaldan en la teoría de Martínez & Vargas (2019) quienes indicaron que la selección de personal brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos.

Propuesta de mejora

PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSAS	APLICACIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Deficiencias en torno a la planificación para la captación de nuevo talento.	No se cuenta con una estructura que se describa el perfil requerido para cada puesto ni las responsabilidades por puesto.	Desarrollar un plan que permita evaluar la necesidad de contratar, así como elaborar un perfil para cada puesto dentro de la empresa.	Gerente/encargado del área de RRHH
Baja capacidad de análisis para cubrir puestos.	No se cuentan con indicadores que permita evaluar a los actuales trabajadores a nivel de capacidades para relevar el puesto vacante.	Plantear una metodología para acoger trabajadores de otras áreas para que migren o promocionen, y como segunda opción reclutar personal nuevo.	Gerente/encargado del área de RRHH
Deficiencias en la selección del personal a contratar.	Se centra la entrevista únicamente al file del postulante y no evalúan capacidades o habilidades.	Desarrollar procesos de reclutamiento y selección tomando en cuenta aspecto profesional y psicológico del candidato, evaluando capacidades (habilidades duras, habilidades blandas y disposición a trabajar)	Gerente/encargado del área de RRHH
Poca preparación y seguimiento al personal contratado.	No se cuenta con una gestión adecuada que prepare y de seguimiento a los trabajadores nuevos como a los que continúan.	Designar un personal para que se encargue de la inducción y preparación del trabajador nuevo. Así como la evaluación del desempeño de los trabajadores en base al cumplimiento de sus actividades.	Encargado del área de RRHH/ Supervisor

PLAN DE MEJORA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES: CASO CORPORACIÓN E INVERSIONES ATEL
E.I.R.L., DISTRITO HUANTA, AYACUCHO, 2021.

1. Justificación

La intención de la elaboración de un estudio, es poder brindar a un problema o deficiencias una posible solución o alternativas de mejora, en base a las deficiencias o problemas evidenciados durante el análisis de los datos recopilados. Por ello, este plan elaborado brinda las pautas del autor de la investigación, hacia la Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L., para que puedan mejorar y optimizar la selección de personal.

2. Objetivos

- Mejorar el análisis de la demanda y oferta de puestos de la Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L
- Mejora de los mecanismos de reclutamiento de la Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L
- Establecer normativas y pautas para la correcta discriminación de postulantes en la Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L
- Brindar políticas de control en la contratación e incorporación del nuevo personal en la Corporación e Inversiones ATEL E.I.R.L

3. Desarrollo de plan

3.1. Plan de análisis de la demanda y oferta de puestos

Sensibilización y preparación: Para la captación del talento de nuevos talentos debe tener en primer lugar la empresa debe proveer las necesidades de la empresa a mediano plazo en cuanto a personal y plantear el proceso de reclutamiento de personal con anticipación.

Elaboración del perfil de puestos, para ello es necesario realizar la descripción y análisis de las ocupaciones que se tendrá que realizar, se tendrá en cuenta esto para el análisis de los puestos, teniendo en cuenta los requisitos, habilidades y capacidades que deben tener los trabajadores necesarios para la empresa.

3.2. Mecanismos de reclutamiento

Método para el reclutamiento interno: Hay dos formas principales de contratación interna: promociones y transferencias. Una promoción es la forma más común de contratación; permite que un empleado mejore su conjunto de habilidades mientras la empresa retiene el talento. Las transferencias internas también permiten a los empleados avanzar en su conjunto de habilidades de una manera más lateral que no implica mayores responsabilidades.

Método para el reclutamiento externo: Se puede utilizar la tecnología actual para poder atraer postulantes, esto se puede realizar mediante las bolsas de trabajo online, para publicar vacantes y entregas de CV tanto de forma física como al correo de la organización.

3.3. Normativas y pautas para la correcta discriminación de postulantes

Forma de preselección: es necesario realizar un filtro de postulantes, luego de haber recibido los currículums o busquemos los candidatos, se debe elaborar lo siguiente:

- Revisar la primera preselección de candidatos
- Revisar la descripción de los puestos de trabajo a cubrir
- Revisar el perfil profesional y psicológico del candidato.

Correctas técnicas de selección: es necesario realizar pruebas a los postulantes, con la finalidad de reclutar a candidatos capaces de sumar y de mejorar el ambiente laboral, para ello se debe reconocer las habilidades personales y profesionales, además, conocer cuáles son sus valores, su personalidad y su manera de relacionarse.

Es necesario realizar la entrevista a los postulantes, es uno de los puntos más importantes del proceso de selección de personal para ello se debe realizar:

- La entrevista debe ser cara a cara con el candidato.
- En la entrevista se debe observar, calificar su lenguaje corporal e intentar descubrir de forma directa sus habilidades y su experiencia.

Comprobación de referencias: Es la valoración de cada postulante, debido a que los candidatos no son iguales y por lo tanto el análisis tampoco deberían ser iguales, por ello se debe analizar y valorar los pros y los contras de cada uno de los candidatos entrevistados, comparar con el perfil profesional y psicológico que se realizó anteriormente y finalmente con la utilización de las redes sociales para optimizar el proceso y obtener información inmediata sobre los candidatos.

Contratación: La contratación es el paso final de la selección del personal que se va a incorporar a la organización, para ello se debe indicar al candidato(s) elegido; es el

momento de explicarle todos los aspectos legales y contractuales de su contratación y dar la fecha de su incorporación al puesto de trabajo.

3.4. Brindar políticas de control en la contratación e incorporación de personal

Incorporación del trabajador: Al ingreso del trabajador se le indicará sus responsabilidades, las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo, pero iniciando con las tareas, actividades y trabajos sencillos o de aclimatación al puesto.

Seguimiento: Es necesario evaluar el conocimiento del trabajo, verificando como aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo y también ver su compromiso institucional, su capacidad para transmitir valores organizacionales en su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.

4. Desarrollo, programación de acciones y presupuesto

Acciones	Resultados	Responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	Costo
Plan de análisis de la demanda y oferta de puestos	Encontrar los perfiles necesarios del personal.	Encargado de RR. HH.	X				S/.0.00
Mecanismos de reclutamiento	Identificar la forma más viable de reclutar personal	Encargado de RR. HH.		X			S/.0.00
Normativas y pautas para la correcta discriminación de postulantes	Mejorar la capacidad de elección de postulante idóneos.	Encargado de RR. HH.			X		S/.0.00

Brindar políticas de control en la contratación e incorporación de personal	Lograr que la empresa le de seguimiento a las nuevas contrataciones	Encargado de RR. HH.					X	S/.0.00
-----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	----------------------	--	--	--	--	---	---------

5. Financiamiento

No se ha evidenciado ningún tipo de costo, debido a que son las nuevas funciones, normativas y políticas que debe adquirir el encargado de contratación del nuevo personal.

6. Evaluación

La evaluación será realizada luego de la incorporación y evaluación de los nuevos trabajadores, para ver si se contrató al personal correcto.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

Se logró verificar que el análisis de la demanda y oferta de puestos en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L. donde resaltan la existencia de capacitaciones para el personal que se encarga de la selección y que cuentan con personal para esta función, demostrando que dicho análisis de demanda y oferta fue adecuado.

Se identificó que las características del reclutamiento en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., destacando la búsqueda con el personal actual para puestos vacantes y también la capacidad para comunicar convocatorias externas y verificando que el reclutamiento utilizado por la entidad fue adecuado.

Se consiguió identificar las características de la discriminación en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., las cuales fueron que el personal pueda ver el desarrollo de las entrevistas y que se eligen postulantes por el conocimiento, afirmando que la discriminación realiza en la empresa fue adecuada.

Se pudo determinar las características del control en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., dentro de las cuales se tuvieron la elaboración seguimientos y rastreos al nuevo personal contratado y la evaluación de su rendimiento continuo, lo que ayuda a verificar que el control realizado es adecuado.

Se elaboró el plan de mejora de la selección de personal en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., demostrando que las normativas y acciones planteadas en este plan permitirán mejorar y afinar aquellos aspectos bajos evidenciados durante el análisis dentro de la empresa.

Finalmente, se identificó las características de la selección de personal en la Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., las cuales fueron la capacidad para el reclutamiento óptimo de postulantes y el control del nuevo personal, debido a que las acciones que toman la empresa se enfocan en estas dos características, las cuales en la literatura se consideran las más importante, todo esto demostró que el proceso de selección de personal que realiza la organización fue adecuado.

6.2. Recomendaciones

Al área de RR. HH se recomienda que afinen algunos aspectos del análisis de la oferta y demanda de postulantes, mediante la elaboración e implementación de nuevas normativas que permitan realizar un análisis de los puestos a ocupar, esto mejorará la capacidad de alcance de la empresa para contratar empleados

Al encargado del área de recursos humanos de la institución, se le recomienda pulir los procedimientos para el reclutamiento del nuevo personal, esto mediante estrategias eficientes, que ayuden encontrar postulantes con los perfiles indicados para designarlos en dichos puestos, disminuyendo el tiempo de este procedimiento.

Es necesario que la gerencia brinde al área de recurso humanos, la capacidad de discriminar aquellos postulantes que no se adecuen a los puestos que se requieren, para ello, es necesario que se otorguen facultades simplificadas sobre el encargado del puesto, esto con la intención de que pueda ver una selección pertinente.

Se sugiere que la gerencia, ayude con el control sobre las funciones y tareas de cada uno de los puestos del nuevo personal, esto mediante una evaluación del desempeño y el requerimiento de cada área, esto permitirá que los nuevos empleados puedan estar en el lugar donde más se ajuste a sus competencias.

Se pide a la gerencia, tomar en consideración la propuesta elaborada, debido a que su implementación y continua ejecución ayudarán a que se puedan afinar y detallar algunos aspectos que no están del todo desarrollados durante el proceso de selección de la empresa, lo que ayudará a aumentar la efectividad de contratación del área de RR.HH.

Por último, al directorio de la organización se le incita a que se establezcan un cronograma de capacitaciones y charlas orientadoras al nuevo personal, para ello es necesario que los directivos permitan brindar el tiempo y recursos necesarios al área correspondiente para llevar a cabo esta sugerencia, ya que permitirá que los nuevos empleados adaptarse más rápidamente, de tal forma, que la conclusión del proceso de selección es con la obtención de personal competente y calificado.

Referencias bibliográficas

- Aghaee, M., & Aghaee, R. (2016). Selection of logistics personnel by using and hybrid Fuzzy DEMATEL and Fuzzy ANP. *International Research Journal of Management Science*, 4(1), 14-22. Obtenido de <https://scholar.archive.org/work/ycmtsoc3b5grvkrf2cvpbjzdke/access/wayback/http://irjmsjournal.com/wp-content/uploads/paper203.pdf>
- Al-Harerat, A., & Halaseh, R. (2020). A Review of recruitment and selection process [Una revisión del proceso de contratación y selección. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341787517_A_Review_of_recruitment_and_selection_process
- Alva, L. Z., & Abanto, D. C. (2019). Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca. *Revista perspectiva*, 20(1), 86-94. Obtenido de <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/625>
- Aquiño Medina, X. M. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes en la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia (agencias de cobro) d. Huaraz-Perú: Universidad Católica Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22423/AGENCIAS_DE_COBRO_GESTION_DE_CALIDAD_AQUINO_MEDINA_XIMENA_MELISSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Aval, J. (2018). *Diseño de la Gestión por Procesos que permite la integración y mejora del proceso de Recursos Humanos en las MYPES del sector hotelero*

- en Lima metropolitana*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624132/Aval_RJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Caha, Z., & Urban, J. (2020). Human Resource Management in SMEs in the Czech Republic – Specifics and Key Requirements [Gestión de recursos humanos en las PYME en la República Checa: especificaciones y requisitos clave]. *SHS Web of Conferences*, 73. doi:10.1051/shsconf/2020730
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Caviativa Díaz, C. H. (2016). *Selección de personal por competencias, estrategia para mejorar la competitividad en el sector de la construcción*. Santa Marta, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143452795.pdf>
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (2019). *Código de ética para la investigación* (Vol. 2). Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods* [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]. California: SAGE. Obtenido de http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf

- Espinoza, A., Venturo, C., & Bravo, O. (2020). Factores que inciden en el crecimiento de las mypes de calzado. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 67-81. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1295>
- Gallo, J. A. (2021). *Selección de personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro cevichería marisquería: caso la Choza del norte de Chompiras del Distrito de Ayacucho, 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22745/MYPE_SELECCI%
c3%93N%20DEL%20PERSONAL_GALLO_CURI_JORGE_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22745/MYPE_SELECCI%c3%93N%20DEL%20PERSONAL_GALLO_CURI_JORGE_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, E. (24 de noviembre de 2017). *¿Cómo gestionar adecuadamente el talento humano en la Mype?* Obtenido de Blogs UPN: <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/como-gestionar-adecuadamente-el-talento-humano-en-la-mype/>
- García, E. (2020). Análisis de la Fanpage de las MYPEs de Gamarra en el contexto de pandemia por COVID-19. *Revista Digital Publisher*, 5(6), 24-32. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.369
- Hamza, P., Othman, B., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, H., Ahmed, S., . . . Anwar, G. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance [Reclutamiento y selección: la relación entre el reclutamiento y la selección con el desempeño organizacional]. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 1-13. doi:[10.22161/ijeem.5.3](https://doi.org/10.22161/ijeem.5.3)

- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 16(28), 179-195. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill / Interamericana Editores. Recuperado el 17 de Enero de 2020
- Informe LinkedIn. (13 de junio de 2019). *Ventajas de las empresas pequeñas en la selección de personal*. Obtenido de CompuTrabajo: <https://blog.computrabajo.com.pe/empresa/ventajas-de-las-empresas-pequenas-en-la-seleccion-de-personal/>
- Kadnikov, V. A., & Kosintseva, A. D. (2017). Choice criteria of personnel selection methods. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 38, 266-271. Obtenido de <https://dergipark.org.tr/en/pub/ulikidince/issue/41810/468486>
- Kalugina, E., & Shvydun, S. (2014). An Effective Personnel Selection Model [Un modelo de selección de personal eficaz]. *Procedia Computer Science*, 31, 1102-1106. doi:10.1016/j.procs.2014.05.365
- Karabašević, D., Stanujkić, D., Urošević, S., & Maksimović, M. (2016). An approach to personnel selection based on SWARA and WASPAS methods. Bizinfo (Blace). *Bizinfo (Blace) Journal of Economics, Management and Informatics*,

7(1), 1-11. Obtenido de
<http://www.bizinfo.edu.rs/index.php/bizinfo/article/view/5>

Khandelwal, A., & Kumar, A. (2019). A study on recruitment and selection process with reference to current scenario in organizations [Un estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección con referencia al escenario actual en las organizaciones]. *Malaya Journal of Matematik*, 7(3), 412-418. doi:10.26637/MJM0703/0008

Korkmaz, O. (2019). Personnel selection method based on TOPSIS multi-criteria decision making method. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 23, 1-16. Obtenido de
<https://dergipark.org.tr/en/pub/ulikidince/issue/41810/468486>

León, R. (09 de agosto de 2019). Errores al contratar personal: sepa cuáles son las consecuencias de no reclutar un buen talento. *Gestión*, pág. 1. Obtenido de
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5xXB2EMJq7IJ:https://gestion.pe/economia/management-empleo/errores-al-contratar-personal-sepa-cuales-son-las-consecuencias-de-no-reclutar-un-buen-talento-noticia/+&cd=17&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Martínez, O., & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Revista Coodes*, 7(2), 225-242. Obtenido de
<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/241>

- Mateos, M. (26 de julio de 2018). Captar, reclutar y fidelizar talento en las pyme. *Expansión*, pág. 1. Obtenido de <https://www.expansion.com/expansion-empleo/emprendedores/2018/07/26/5b59906d268e3eb87f8b4628.html>
- Mutumba, R., Basika, E., Menya, J., Kabenge, I., Kiggundu, N., & Oshaba, B. (2021). A review of the human resource management dilemma for SMEs: case of central Uganda [Una revisión del dilema de la gestión de recursos humanos para las PYME: el caso de Uganda central]. *Arts & Humanities Open Access Journal*, 5(1), 1-7. doi:10.15406/ahoaj.2021.05.00178
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oaya, Z., Ogbu, O., & Remilekun, O. (2017). Impact of Recruitment and Selection Strategy on Employees' Performance: A Study of Three Selected Manufacturing Companies in Nigeria [Impacto de la estrategia de contratación y selección en el desempeño de los empleados: un estudio de tres empresas]. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 3(3), 32-43. doi:10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.33
- Ozdemir, Y., & Nalbant, K. G. (2020). Personnel selection for promotion using an integrated consistent fuzzy preference relations-fuzzy analytic hierarchy process methodology: A real case study. *Asian Journal of Interdisciplinary Research*, 3(1), 219-236. Obtenido de <https://www.iorpress.org/journals/index.php/ajir/article/view/82>

- Palomino, J. (2020). Gestión del financiamiento y desarrollo de la micro y pequeña empresa manufacturera en el departamento de Huánuco. *Revista Gaceta Científica*, 6(1), 17-30. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.6.1.719>
- Parihar, N. (2019). Understanding the Recruitment and Selection Practices of an Indian IT SME (Small and Medium Enterprise) [Comprensión de las prácticas de contratación y selección de una PYME de TI de la India (pequeña y mediana empresa)]. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(4), 12080-12084. doi:10.35940/ijrte.C6064.118419
- Rahadi, D., Cakranegara, P., & Claudia, G. (2018). Case Study of Recruitment and Selection of Employees in the Family Businesses of Tasikmalaya [Estudio de caso de reclutamiento y selección de empleados en las empresas familiares de Tasikmalaya]. *International Journal of Family Business Practices*, 1(2), 139-150. Obtenido de <http://e-journal.president.ac.id/presunivojs/index.php/IJFBP/article/view/644/417>
- Ramos, C. (2020). La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana, Perú. *Revista Tecnológica - Espol*, 32(1), 79-83. doi:<https://doi.org/10.37815/rte.v32n1.699>
- Ramos, M. (2019). *Propuesta de mejora de la selección de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro frigoríficos, del distrito de Huacho, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14855/GESTION_CALIDAD_SELECCION_PERSONAL_RAMOS_LOPEZ_MARCO_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, J., & Calcerrada, S. (2020). La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús: Un caso de éxito. *Revista Espacios*, 41(3), 18-31. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p18.pdf>
- Saldaña, C. (2019). *Importancia de la selección de personal en la empresa de JCH Llantas en Arequipa - 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10235/RIsamecs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, J., & Malpartida, J. (2020). Evolución del proceso de reclutamiento de personal en las empresas latinoamericanas. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 1(3), 26-43. Obtenido de <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/17/20>
- Ulloa, S., Javez, S., Tello, E., & Cruz, L. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C, 2020. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(3), 90-101. doi:<https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Yip, C., Reena, L., & Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 76-80. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2021				2021				2021				2021			
		Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el jurado			X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación			X													
5	Mejora del marco teórico y metodológico				X	X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						X	X									
7	Elaboración del consentimiento informado								X								
8	Recolección de datos										X						
9	Presentación de datos											X					
10	Análisis e interpretación de los resultados												X				
11	Redacción del informe preliminar													X			
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación															X	
14	Presentación de la tesis al Jurado de Investigación																X
15	Redacción de artículo científico																X
16	Sustentación de la tesis																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base (S/)	% o Número	Total (S/)
Suministros			
Libro	50	2	100.00
Fotocopias	0.05	500	50.00
Empastado	30.00	1	30.00
Papel bond A-4	13	1	30.00
Lapiceros	2.00	5	10.00
Sub total			220.00
Servicios			
Uso de Internet	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en bases de datos	35.00	2	70.00
Uso de turnitin	100.00	1	100.00
Curso taller de investigación	2460.00	1	2,460.00
Sub total			2,750.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	3.00	10	30.00
Sub total			30.00
Total presupuesto desembolsado			3000.00
Presupuesto no desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base (S/)	% o Número	Total (S/)
Servicios			
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (módulo de investigación de ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
Publicaciones de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			280.00
Recurso Humano			
Asesoría personalizada	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			532.00
TOTAL (S/)			3,532.00

Anexo 3: Validación por expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Romana Pérez Juan Carlos

1.2. Grado Académico: Título

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: Municipalidad Distrital Kombi

1.5. Cargo que desempeña: Especialista en Recursos

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Br. Romani Gutiérrez Susan Yuriko

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Análisis de la demanda y oferta de puestos							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
Dimensión 2: Reclutamiento							
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
Dimensión 3: Discriminación							
9	X		X		X		
10	X		X		X		

11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
Dimensión 4: Control							
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		

Otras observaciones generales:

.....

.....

.....

.....


 Firma del experto
 DNI N° 43990357

Nota: se adjunta.

- Matriz de operacionalización
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Fernández Sainé, Lourdes

1.2. Grado Académico: *Licenciada*

1.3. Profesión: *Administración y Negocios Internacionales*

1.4. Institución donde labora: *Municipalidad Provincial de Huancayo*

1.5. Cargo que desempeña: *Analista de Cuentas Patrimoniales*

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Br. Romani Gutiérrez Susan Yuriko

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Análisis de la demanda y oferta de puestos							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Reclutamiento							
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Discriminación							
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		

11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Control							
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:

.....

.....

.....

.....

.....

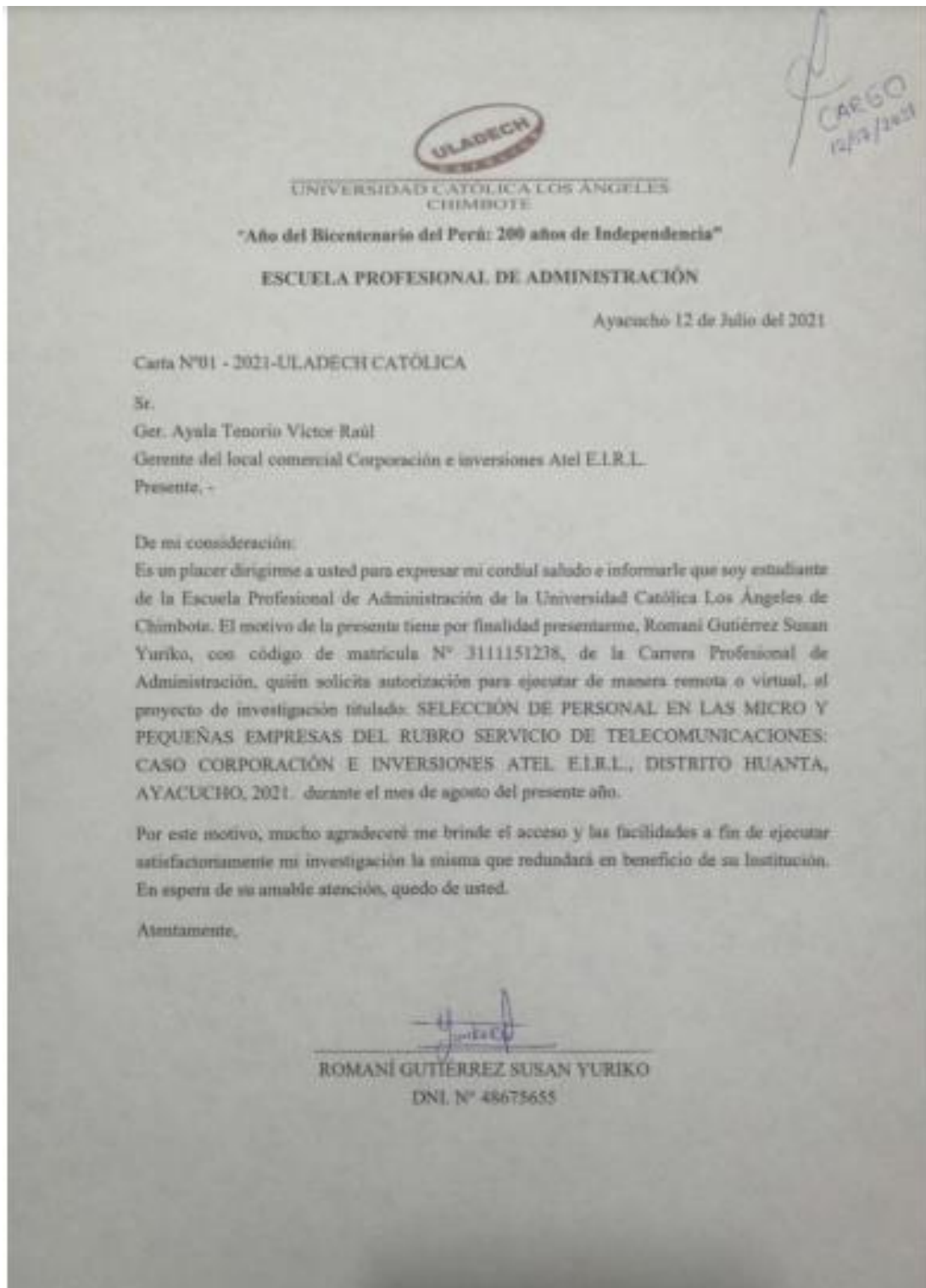


Firma del experto
DNI N°

Nota: se adjunta.

- Matriz de operacionalización
- Matriz de consistencia
- Cuestionario

Anexo 4: Constancia de autorización por el dueño de la micro empresa



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Muy buenos días sr(a) colaborador

El presente instrumento tiene por finalidad la evaluación del proceso de selección de personal realizada en la empresa Corporación e inversiones Atel E.I.R.L del distrito Huanta, ello con fines meramente de mejora. Por favor, antes de continuar, sírvase llenar los siguientes datos generales:

Edad

- a) 18-25 años
- b) 26-35 años
- c) 36-45 años
- d) 46 a más años

Género

- a) Femenino
- b) Masculino

Tiempo de trabajando en la empresa

- a) 1 a 3 meses
- b) 4 meses a 1 año
- c) Más de 1 a 2 años
- d) Más 2 años a 4 años

Llenado los datos anteriores, sírvase por favor revisar detenidamente cada enunciado, para luego marcar con una “X” sobre la opción que mejor se adecúe a su respuesta, considerando la siguiente escala:

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

Análisis de la demanda y oferta de puestos		Opciones de respuesta				
Nº	Sensibilización y preparación	1	2	3	4	5
01	Dentro de la empresa observo que los dueños se anticipan para la contratación de nuevos trabajadores durante el año.					
02	Continuamente escucho que alguien se encuentra siendo capacitado para que se encargue del correcto desarrollo del proceso de selección.					

N°	Elaboración del perfil de puestos	1	2	3	4	5
03	Cuando se tiene la necesidad de personal, solicitan que los trabajadores contribuyan a la formulación del perfil de puestos en los que se detalla cuáles son las funciones de cada uno.					
04	La empresa cuenta con una descripción del tipo de profesional que debe encontrarse en cada puesto (perfil de puestos) y este se encuentra actualizado.					
Reclutamiento		Opciones de respuesta				
N°	Reclutamiento interno	1	2	3	4	5
05	Cuando existe una vacante de puestos, el dueño busca cubrirlo primero con trabajadores que se encuentran dentro de la empresa.					
06	Todos los trabajadores tienen la misma posibilidad de postular y ocupar un puesto distinto al que se encuentran.					
N°	Reclutamiento externo	1	2	3	4	5
07	Cuando se requiere personal, se realiza un comunicado para que postulen los interesados.					
08	Se suele observar que se buscan trabajadores en las bolsas de trabajo de las universidades y en las ventanillas de empleo del estado.					
Discriminación		Opciones de respuesta				
N°	Preselección	1	2	3	4	5
09	Cuando llegan varios postulantes, se suele observar el desarrollo de entrevistas.					
10	Luego de las entrevistas, se suele escuchar que se seleccionan a los más relevantes.					
N°	Técnicas de selección	1	2	3	4	5
11	Suelo escuchar que se selecciona al personal por medio de la discriminación de sus experiencias.					
12	Se suele seleccionar al trabajador en base a sus conocimientos.					
N°	Comprobación de referencias	1	2	3	4	5
13	Cuando ingresa un nuevo trabajador, se suele verificar el CV mediante llamadas telefónicas.					
14	Se suele indagar un poco acerca del pasado del trabajador antes de contratarlo.					
N°	Contratación	1	2	3	4	5
15	La contratación del trabajador se realiza de manera formal desde el primer día, con la firma de un contrato.					
16	Todos los trabajadores cuentan con todos sus derechos establecidos por ley.					
Control		Opciones de respuesta				

N°	Incorporación del trabajador	1	2	3	4	5
17	Una vez contratado, se suele brindar una inducción de lo que será el nuevo trabajo.					
18	Se le proporciona todos los materiales y conocimientos al nuevo trabajador para que desarrolle su trabajo.					
N°	Seguimiento	1	2	3	4	5
19	Se realizan monitoreo y seguimientos periódicos de los trabajadores.					
20	Se suele evaluar el desempeño de cada trabajador de manera grupal e individual.					

Anexo 6: Protocolo 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 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: CASO CORPORACIÓN E INVERSIONES ATEL E.I.R.L., DISTRITO HUANTA, AYACUCHO, 2021 y es dirigido por SUSAN YURIKO ROMANÍ GUTIÉRREZ investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Identificar las características de la selección de personal en las Micro y pequeñas empresas del rubro servicios de telecomunicaciones: Caso Corporación e inversiones Atel E.I.R.L., Distrito Huanta, Ayacucho, 2021.

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 956577523. Si desea, también podrá escribir al correo sromanigu@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 7: Ficha SUNAT

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20601748089 - CORPORACION E INVERSIONES ATEL E.I.R.L.
Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 22/12/2016 Fecha de Inicio de Actividades: 22/12/2016
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: JR. ASAMBLEA NRO. 288 CERCADO AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4719 - OTRAS ACTIVIDADES DE VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 4741 - VENTA AL POR MENOR DE ORDENADORES, EQUIPO PERIFÉRICO, PROGRAMA DE INFORM. Y EQU. DE TELECOM. EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 2 - 4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

Anexo 8: Resultado de Turnitin

INFORME FINAL SELECCIÓN DE PERSONAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 9: Evidencia de la ejecución de la encuesta

