



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA ACCES BUS, ATE - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

MARIA DEL ROSARIO NATALY PISCONTE SIERRA

ORCID: 0000-0003-4564-9471

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, MARZO DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Pisconte Sierra, M. R. N. (2022). *Selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Maria del Rosario Nataly Pisconte Sierra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74149115
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4564-9471
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	James Aristides Pajuelo Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03497186
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Jaime Martin Murguía Maraño
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43683411
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de investigación	
Título de la investigación	Selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate - 2020
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARISTIDES quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. MURGUIA MARAÑON, JAIME MARTIN y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA ACCES BUS, ATE - 2020**


Presentado por la bachiller:

- 1) PISCONTE SIERRA, MARIA DEL ROSARIO NATALY


Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

..... APROBAR POR UNANIMIDAD


En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 25 de marzo del 2022



PRESIDENTE
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES
ARISTIDES



SECRETARIO
MAG. MURGUIA MARAÑON,
JAIME MARTIN



VOCAL
DR. MARCELO QUISPE,
LUIS ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ACCES BUS, ATE - 2020”

del (de la, los) estudiante(s) MARIA DEL ROSARIO NATALY PISCONTE SIERRA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 7 de febrero de 2023



(Firma)

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios por la vida y sabiduría para realizar esta investigación. A mi abuela porque ella siempre me cuidó y protegió, apoyándome a ser una persona de bien. A mis ángeles mis padres, que siempre me impulsaron a seguir adelante y a continuar con mis metas, me aconsejaron, me enseñaron valores, y sobre todo por el inmenso amor que me brindaron y a mi hermano por siempre darme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesor de tesis el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por haberme guiado con su gran conocimiento y capacidad, por su paciencia y disposición durante el desarrollo de la tesis, al gerente general de la empresa Acces Bus, el Sr. Julián y su esposa la Sra. Elia, por facilitarme la información y poder realizar la investigación en su empresa y finalmente, a los docentes de la Universidad Autónoma del Perú, por haberme brindado el apoyo, orientación y conocimientos que fueron aplicados a lo largo de mi formación profesional en administración de empresas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	18
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	20
1.4 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	47
3.2 Población y muestra	48
3.3 Hipótesis	49
3.4 Variables – Operacionalización	49
3.5 Métodos y técnicas de investigación	51
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	52
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	54
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	58
4.2 Resultados descriptivos de las variables	60
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	62
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	68
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	69
4.6 Procedimientos correlacionales	70

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	75
5.2	Conclusiones	78
5.3	Recomendaciones	79

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable selección de personal
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de selección de personal
Tabla 4	Ficha técnica de la variable desempeño laboral
Tabla 5	Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach
Tabla 6	Escala de valoración del coeficiente de correlación de Pearson
Tabla 7	Resultados de validación del cuestionario de selección de personal
Tabla 8	Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral
Tabla 9	Análisis de confiabilidad del instrumento de selección de personal
Tabla 10	Análisis de confiabilidad del instrumento del desempeño laboral
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable selección de personal
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión selección
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión decisión
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión habilidades
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión comportamiento.
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral
Tabla 20	Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral
Tabla 21	Resultado de correlación entre selección de personal y desempeño laboral
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión reclutamiento y el desempeño laboral
Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión selección y el desempeño laboral
Tabla 24	Resultado de correlación entre la dimensión decisión y el desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Pasos del proceso de selección
- Figura 2 Etapas del proceso de selección
- Figura 3 Resultados de decisión de selección
- Figura 4 Análisis descriptivo de la variable selección de personal
- Figura 5 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión selección
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión decisión
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión habilidades
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión comportamiento
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados
- Figura 12 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral
- Figura 13 Gráfico de dispersión de la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral

SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ACCES BUS, ATE – 2020

MARIA DEL ROSARIO NATALY PISCONTE SIERRA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la correlación entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate. El tipo de investigación fue básico, nivel correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios, compuestos por 27 ítems para la variable selección de personal y 27 ítems para la variable desempeño laboral, ambos cuestionarios fueron aprobados por competentes en la materia. La confiabilidad se realizó con datos obtenidos mediante prueba piloto el cual resultó un nivel alto de confiabilidad ($\alpha=0,832$) para la prueba de selección de personal ($\alpha=0,829$) para la prueba de desempeño laboral. Además, se determinó que las variables de análisis tienen una correlación positiva directa y considerable, a través del estadístico R de Pearson que asciende a 0,735 a un nivel de significancia menor al 0,05. Se concluyó con la demostración de la existencia de una relación importante entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate - 2020. Finalmente se sugirió mejorar la gestión del personal de la empresa a través de un plan de mejora.

Palabras clave: selección, personal, desempeño, laboral.

**SELECTION OF PERSONNEL AND JOB PERFORMANCE IN THE EMPLOYEES
OF THE ACCES BUS COMPANY, ATE - 2020**

MARIA DEL ROSARIO NATALY PISCONTE SIERRA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the correlation between the selection of personnel and job performance in the employees of the company Acces Bus, Ate. The type of basic research, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The sample consisted of 30 workers. The instruments used were questionnaires, composed of 27 items for the personnel selection variable and 27 items for the job performance variable, both questionnaires were approved by competent authorities in the field. Reliability was performed with data obtained through a pilot test, which resulted in a high level of reliability ($\alpha=0.832$) for the personnel selection test ($\alpha=0.829$) for the job performance test. In addition, it was determined that the analysis variables have a direct and considerable positive correlation, through the Pearson R statistic that amounts to 0.735 at a significance level of less than 0.05. It was concluded with the demonstration of the existence of an important relationship between the selection of personnel and job performance in the collaborators of the company Acces Bus, Ate - 2020. Finally, it was suggested to improve the management of the company's personnel through a plan of improvement.

Keywords: selection, personnel, performance, labor.

INTRODUCCIÓN

En la investigación se analiza las falencias halladas en la selección de personal y los efectos que tiene en el desempeño de los colaboraciones en el cumplimiento de sus funciones. Estas falencias fueron mayormente considerables en la gestión del personal desde el inicio en el que se realiza el reclutamiento y las formas de preseleccionarlos y decidir cuál es el adecuado para la organización. Por ello, para resolver estas falencias se debe definir bien el puesto de trabajo, buscar nuevas formas de reclutamiento, pruebas eficientes de preselección sosteniéndose de herramientas tecnológicas y la organización en la empresa. En consecuencia, la empresa podrá llevar a cabo una exitosa selección lo cual permita obtener que el desempeño se incremente.

En esta investigación el problema general es: ¿Qué relación existe entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?

El objetivo del estudio consiste en determinar la relación que presenta la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

La hipótesis alterna consiste en verificar la existencia de la correlación entre la variable selección de personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

De acuerdo a los resultados de la investigación se confirmó la hipótesis que existe relación positiva media, directa y significativa entre las variables selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate - 2020.

La presente investigación se constituyó en cinco capítulos, y estos se distribuye de tal manera:

En el capítulo I, se determinó el problema de investigación evidenciando lo que sucede en la empresa, se explicó a detalle la problemática, la justificación e importancia de la investigación, se plasmaron los objetivos que pretendía lograr la investigación, y las limitaciones que acontecieron en el proceso de la investigación.

En el capítulo II, se realizó el marco teórico en el cual se plasmaron los antecedentes de estudio, se desarrolló la investigación explicando con puntualización las bases teóricas de cada variable y por último las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se elaboró el marco metodológico, en el cual se explicó el tipo, diseño de la investigación, determinando también la población y muestra utilizada, además la formulación de la hipótesis general y específicas, se desarrolló la operacionalización de las variables, la explicación de los métodos y técnicas utilizadas, la ejecución del análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis estadístico de las variables y de cada una de sus dimensiones presentados en tablas y figuras con sus interpretaciones, luego se determinó la prueba de normalidad de las variables de estudio y se procedió a realizar los procedimientos correlaciones correspondientes.

En el capítulo V, se plasmaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los objetivos planteados de la investigación.

Finalmente, se evidenciaron las referencias bibliográficas que fueron utilizadas como aporte para la construcción de toda la investigación y asimismo se agregaron los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El triunfo de una compañía u organización es sencillamente el reflejo de la conducta, entusiasmo, esfuerzo y responsabilidad del equipo de personas que lo conforman, por tal motivo cuando las organizaciones tienen la necesidad de integrar nuevos trabajadores para que realicen funciones y tareas determinadas; ellos llevan a cabo la selección de personal que se refiere a captar nuevos colaboradores para que pasen por una serie de procesos donde estén sometidos a distintas pruebas con el fin de encontrar al más adecuado o idóneo, para el puesto de trabajo de tal forma que también en ese proceso se evalúe las competencias profesionales y habilidades interpersonales que los colaboradores pondrán en efecto como desempeño laboral en su futura posición de trabajo; es importante que se ejecute una adecuada selección de personal debido a que será determinante para el desarrollo y avance de la empresa porque al elegir un perfil adecuado, este cumplirá con sus obligaciones para así lograr con los objetivos de la empresa.

Actualmente, se viene aconteciendo el surgimiento de una enfermedad infecciosa llamada COVID-19, la cual afecta a toda la población y de igual forma a todas las empresas ya que esta pandemia ha paralizado todo y ha cambiado el concepto de las organizaciones; de tal forma que impactó tremendamente al incremento en el desempleo lo que afecta cuantiosamente a todos los sectores empresariales; por ello para las organizaciones en esta época cuando necesiten de un personal nuevo, les toca analizar otras maneras de evaluar y captar trabajadores que cumplan con sus requerimientos; es así como las empresas deben tener en cuenta que estamos en una era donde la tecnología ha evolucionado a pasos gigantes lo cual deben aprovechar, para implementar las nuevas herramientas digitales que aceleran los procesos de selección, como formularios virtuales, implementación de

software ATS o applicant tracking system, la tecnología de Inteligencia artificial o alternativas como el uso de video cuestionario, video presentación, video entrevista o Smart video; estos son métodos que simplifican las fases que se da en un reclutamiento tradicional de manera que se pueda conseguir candidatos idóneos en menor tiempo implementando la tecnología.

A nivel mundial, existe el surgimiento de nuevas tendencias internacionales en selección de personal que se basan en aptitudes interpersonales, flexibilidad laboral y transparencia salarial. Al respecto, Zhu (2019) menciona: “Tener las competencias técnicas adecuadas te permite realizar el trabajo, pero tener las aptitudes interpersonales adecuadas te permite destacar” (p. 19), esto lo explicó en un informe presentado por LinkedIn donde se realizó entrevistas a 5164 profesionales del sector de la selección de personal. Por otro lado, Zhu (2019) en su análisis se indica que hay un porcentaje elevado de profesionales de selección de personal que afirman que las aptitudes interpersonales son muy importantes para el futuro de la selección de personal y recursos humanos teniendo como porcentajes a México (96%), y (95%) a Brasil, India, Italia, Sureste de Asia y España; Canadá (94%), China (93%), Oriente Medio y norte de África (93%), Argentina (92%), Estados Unidos y Reino Unido (90%), Francia (89%), Alemania (88%) y Países Bajos (85%). Por lo tanto, es importante que las empresas realicen sus evaluaciones al momento del desarrollo de selección de personal, no solo basándose en premisas básicas sino como lo determina una vicepresidenta de selección de personal dándole mayor valor o énfasis al evaluar las aptitudes interpersonales con el fin de que al incorporarse a la empresa este tendrá un mejor rendimiento para la realización de sus funciones.

A nivel latinoamericano se puede mencionar que con el pasar de los años, las organizaciones vienen atravesando dificultades para poder atraer candidatos

competentes que formen parte de sus empresas es por lo que recomiendan a los encargados de recursos humanos el acceder a las nuevas tecnologías como aprovechamiento y ventaja para seleccionar a un buen capital humano.

Asimismo, la especialista en gestión de talento y recursos humanos, Morales (2019) afirmó que en América Latina actualmente el 44% de las organizaciones solo utilizan métodos y herramientas básicas para gestionar el talento humano. Lo cual trae como consecuencia sobre costos por manejar una mala selección de personas ya que es el punto de partida cuando se ingresa personal nuevo.

Recientemente en un estudio realizado por Murillo (2020) en 149 empresas de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Panamá, República Dominicana, Colombia, Ecuador y Costa Rica, que tuvo como objetivo analizar los retos que han tenido las empresas y sus trabajadores con respecto a la implementación del home office y oficina en casa debido al COVID-19, ya que es importante para los expertos en reclutamiento tener en cuenta las habilidades determinantes que deben tener los trabajadores. En este estudio de Murillo (2020) se informó que el 74% de trabajadores cuentan con herramientas tecnológicas para trabajar desde sus casas, pero el 66% de las empresas confirman no tener procedimientos o métodos adecuados para desarrollar una correcta valoración de desempeño a sus colaboradores, así mismo acotó la importancia de que los encargados de recursos humanos establezcan las habilidades que debe contar las personas que ingresan a sus organizaciones dado que deben estar relacionadas con la capacidad de organización, adaptabilidad a las nuevas formas de laborar, conocimiento tecnológico, liderazgo de equipos virtuales y habilidades de comunicación con su empleador.

Por lo tanto, con lo antes mencionado, se analiza que actualmente las compañías están pasando por grandes desafíos en la forma de laborar, de evaluar y

reclutar, lo cual es valioso que se considere el planteamiento de nuevas estrategias que se adapten a solucionar las dificultades que se acontece para así conducir a que las organizaciones mantengan sus éxitos de la mano de la cooperación de sus trabajadores.

A nivel nacional el especialista de recursos humanos, López (2019) explicó:

Los procesos de selección duraban menos porque se ponía mucho énfasis en la parte técnica. Lo cual hacía más sencillo encontrar a la persona que cumpla con los requerimientos. Hoy, se busca a una persona que se comprometa con la organización, que sume y que dure en la empresa. (p. 3)

Lo determinante de este aporte radica en base a lo que pasa en la actualidad sobre los procesos de selección que se utilizan para encontrar un candidato adecuado; si bien es cierto como lo dice el especialista, antes solo se interesaban más en la parte técnica; es decir, en que si las habilidades y capacidades que poseía una persona se asimilaba con lo que se buscaba sin embargo, actualmente estos procesos de selección tardan mucho más porque las empresas desean encontrar personal que sea comprometido, responsable pero que también posea habilidades y capacidades que se requiere para la organización; esto refleja la importancia de que las organizaciones deben planificar un buen sistema de reclutamiento y selección de candidatos que aporten a la empresa no solo sus habilidades sino que se complemente con las personas que ya trabajan ahí, que se comprometa a lograr los objetivos, que tenga iniciativa para mejorar los procesos que se llevan a cabo en la empresa, de esta forma se podrá desempeñar efectivamente.

En otra noticia publicada en la página conexión ESAN, el magister en competencias directivas, Guevara (2019) explicó que es importante y pertinente tener expectativas claras para cada puesto de trabajo de esta manera se puede mejorar el

desempeño de la persona que ocupe el puesto; de tal forma que esto contribuirá a que las empresas valoren lo relevante que es diseñar el perfil del profesional que asumirá el puesto que ofrecen, porque con esto tendrán más claro las probabilidades de su desempeño en la empresa. Esto quiere decir que es importante que las organizaciones cuenten con un área de recursos humanos para que motiven y valoren a su personal desde que los reclutan, seleccionan e inducen a la corporación.

A nivel de la empresa Acces Bus, ubicada en el distrito de Ate, el cual se dedica al rubro de la comercialización de productos como partes esenciales (repuestos, telas, alarmas, accesorios, etc.) para buses se percibe la problemática de que no aprovechan las nuevas tecnologías que facilite la realización de una selección de personal adecuada con el fin de encontrar un colaborador idóneo para la organización. Por ello de acuerdo a la entrevista realizada a la dueña de la empresa y al gerente general; se percibe que no cuentan con un área de recursos humanos ni un encargado específico para que lleve a cabo la gestión del personal; se encontraron deficiencias con respecto a los medios que utilizan para reclutar personal ya que hacen uso de métodos antiguos y más priorizan candidatos recomendados; así mismo al no tener un encargado de recursos humanos, esto permite que la elección no sea objetiva al determinar cuáles son los candidatos con perfil adecuado para el puesto de trabajo.

En este sentido, se analiza que las decisiones tomadas para la elección de candidatos la mayoría de veces no es la correcta porque no tienen un sistema o estructura para llevar a cabo la selección de personal lo que conlleva que algunos colaboradores contratados no sean capaces de cubrir el puesto; ya que de acuerdo a lo percibido la mayoría de colaboradores no demuestran todas sus habilidades y a la vez estas tampoco son evaluadas por las autoridades de la empresa; así es que los

colaboradores muestran un comportamiento totalmente inadecuado porque no están siendo dirigidos y motivados para que cumplan con sus funciones o resuelvan problemas, por lo tanto la empresa tampoco está siendo efectiva al evaluarlos ya que las metas y resultados no están acorde con las expectativas.

Es así que esta investigación tiene como finalidad que las organizaciones tengan el conocimiento de lo importante que es el área de recursos humanos donde se debe implementar un sistema para minimizar costos, procesos y tiempo para obtener un perfil adecuado que cumpla con los requisitos y que sea bueno y calificado para la empresa; de tal forma que el aporte dado en el presente estudio será relevante porque permitirá que las organizaciones opten por decisiones adecuadas cuando implementan nuevas tecnologías en sus empresas siendo esto el impulso para que puedan llegar a sus objetivos con profesionales que representen a las empresas.

Problema general

¿Qué relación existe entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?

¿Qué relación existe entre la selección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?

¿Qué relación existe entre la decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es de integra importancia porque entre las variables de estudio existe un impacto valioso ya que actualmente para organizar el proceso de selección

incluye muchos gastos y demanda tiempo, lo cual retarda el avance de las organizaciones o los impulsa a tomar decisiones apresuradas que traen como consecuencia un mal desempeño laboral en el puesto de trabajo; por esta razón es conveniente implementar un software o utilizar herramientas tecnológicas que permitan una selección de personal rápido y efectivo para que a futuro cuando los colaboradores desempeñen su labor lo realicen de forma adecuada.

Justificación teórica. La investigación ofrece indagaciones específicas y sustentadas de la situación actual sobre la selección de personal y la influencia que causa en el desempeño laboral de los colaboradores, de esta manera se puede comprender a cabalidad de acuerdo a los resultados como sustento para aceptar las teorías y antecedentes que establecen la relación que tiene las variables de investigación las cuales fueron elegidas con el fin de aportar nuevas formas de solucionar las problemáticas que se da en las organizaciones en la captación y manejo del capital humano, aprovechando los nuevos enfoques y herramientas tecnológicas. Por otro lado, se analizó toda la información relevante basado en el aporte teórico de Werther y Davis (2008) para la variable selección de personal y el aporte teórico de Chiavenato (2018) para la variable desempeño laboral.

Justificación práctica. Esta investigación aporta conocimientos relevantes y necesarios para el desarrollo, progreso y éxito de las empresas, ya que, en base análisis de los resultados se informa a los propietarios de la empresa nuevas estrategias que deben tomar en cuenta para desarrollar de manera adecuada una selección de personal con ayuda de la tecnología para que repercuta en el desempeño laboral de los trabajadores.

Justificación metodológica. El aporte de la investigación es ofrecer dos cuestionarios validos y confiables para la recolección de datos, estos instrumentos

han sido contruidos por la autora de la investigación y evaluados por una serie de criterios, cumpliendo con los parámetros exigidos, estos instrumentos fueron puestos a disposición de la Universidad los cuales consideraron necesarios su aplicación para el desarrollo de la investigación.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.

Determinar la relación entre la selección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.

Determinar la relación entre la decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que acontecieron en la realización del trabajo de investigación fueron las siguientes:

Limitación institucional

Actualmente debido a la coyuntura de la pandemia mundial, existe limitaciones institucionales porque es imposible acceder a utilizar información bibliográfica que se encuentran en las bibliotecas.

Limitación temporal

La investigación demanda de un tiempo prudente para efectuar los requerimientos mínimos que exige una investigación, lo cual existe una limitación

temporal porque la investigadora no dispone del tiempo necesario debido a motivos laborales y desarrollo de otros cursos universitarios.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Estrada (2018) en su artículo de investigación “Aplicación Web para la selección de personal por medio de intervalos difusos de evaluación”, realizada con el objetivo de implementar la tecnología para realizar un proceso de selección adecuado y seleccionar más rápido de la gran cantidad de aspirantes que se presentan, con una implementación de multi agentes y programaciones. En sus conclusiones se indica que el uso de lógica difusa en procesos de selección de personal contribuye a la reducción de ambigüedad y sesgos que afectan la evaluación de un aspirante. Los procesos de selección de personal deben involucrar el criterio humano en el proceso deliberativo. Este aporte de este artículo radica en el análisis que realiza si bien es cierto la implementación de nuevas tecnologías, software u otros sistemas es adecuado para una rápida selección es necesario y fundamental que al momento de la decisión final para elegir al candidato se debe hacer cargo personal del área de Recursos Humanos para elegir al colaborador indicado.

Medina (2017) en su tesis *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*, realizada con el objetivo de investigar la incidencia de la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio se desarrolló con un diseño exploratoria descriptiva, correlacional; realizada en una muestra probabilística conformado por 50 colaboradores. En sus conclusiones se indica que la selección de personal cumple un rol importante en las empresas porque gracias a ello se incorpora o ingresa nuevo capital humano a la organización. Los bajos niveles de desempeño laboral debido a que la organización carece de evaluaciones, capacitaciones, actualizaciones, que

permitan a los colaboradores estar preparados y capacitados para cualquier situación. Esta investigación aporta valiosa información sobre la correlación entre las variables que buscan generar como gran aporte a que se desarrolle el proceso selección dando como solución a la problemática que es la complicación de elegir personal que se desempeñe y adecue a las necesidades, que no solo sea el mejor entre candidatos sino el mejor para la empresa.

Casas et al. (2017) en su artículo “Estudio estadístico del efecto de la similitud entre rankings en la selección de personal en un contexto competitivo”, realizada con el objetivo de analizar la similitud entre ordenamientos de las decisiones al momento de la selección final en un proceso de selección. En sus conclusiones se indica que la selección de personal es determinante para las organizaciones porque en el proceso elegirán una o varios candidatos que se ajusten al trabajo. Es fundamental la gestión de los recursos humanos porque al determinar la calidad del aspirante en el proceso de selección, sabrá que personal se incorpora para desempeñar sus funciones ya que dependerá de su contribución para que la empresa se desarrolle. Este presente estudio es relevante y aporta a la investigación porque se asemeja con la variable de estudio selección de personal, pero analizándolo de manera competitiva, generando así que se evalué los procedimientos en base a selección para que los decisores puedan escoger a un candidato calificado.

Olivo (2020) en su tesis *La selección de personal y el desempeño laboral en las cooperativas de transporte provincial del cantón Baños de Agua Santa*, realizada con el objetivo de analizar si la selección de personal incide en el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo y una investigación de campo; realizada en una muestra de 115 colaboradores. En sus

conclusiones se indica que un cargo o puesto de trabajo puede ser expuesto con el adecuado cumplimiento de sus labores. El proceso de selección es la etapa en la que se evidencia los roles que debe cumplir un colaborador, valoración y desarrollo de la experiencia que tiene. De acuerdo con los colaboradores del grupo de empresas evaluadas se muestra una mediana correlación con respecto a que si el personal tiene el perfil requerido se demuestra las competencias o la habilidad de tratar bien con los clientes. El estudio antes mencionado es valioso y aporta a la investigación porque se asemeja con las variables de estudio, contribuyendo con sus conclusiones que han sido determinadas en base a una investigación de campo en la cual se confirma que el proceso de selección se relaciona con el desempeño de los colaboradores.

Antecedentes nacionales

Zocón y Castañeda (2019) en su artículo de investigación titulada “Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Soluciones globales empresariales EIRL de la ciudad de Cajamarca”, realizada con el objetivo de encontrar errores para poder mejorar los procesos de selección, incentivando al trabajador y generando rentabilidad. Este estudio presenta un diseño no experimental en modalidad transversal, realizada con una muestra probabilística de 25 colaboradores. En sus conclusiones se determina que la selección de personal y desempeño laboral tienen relación o asociación positiva, también resultó que para la variable selección de personal, las dimensiones más afectadas o de mayor preocupación son la entrevista, la incorporación e inducción mientras que el desempeño laboral sus dimensiones son preocupantes la solución de problemas y productividad. Por otro lado, el artículo aporta de manera valiosa a la investigación porque se evalúan las dos variables en cuestión, esto favorece para la realización de

un análisis comparativo, obteniendo información sustancial para la construcción de recomendaciones que mejoren la problemática.

Vargas y Flores (2018) en su tesis titulada *Gestión de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Inversiones MAM SAC – Villa El Salvador*, elaborada con el objetivo de determinar si hay relación entre la gestión de conflictos y el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio presenta un diseño no experimental de corte transversal descriptivo correlacional, realizada con una muestra probabilística constituida por 40 colaboradores. En sus conclusiones se indica que la gestión de conflictos tiene relación altamente significativa con el desempeño laboral, lo que diagnostica que los colaboradores están expuestos a cambiar su rendimiento laboral si están en situaciones de conflictos entre ellos. En relación con lo antes expuesto se puede establecer que hay semejanza con el desempeño laboral, el cual en base al análisis de los resultados que obtuvieron en el anterior trabajo aporta a la investigación porque se puede deducir que esta variable es importante ya que los colaboradores deben cumplir sus funciones de manera adecuada sin estar expuestos a ninguna situación que genere incomodidad siendo así un gran indicio para que las organizaciones tomen en cuenta que al seleccionar personal deben utilizar formas rápidas pero adecuadas lo cual permita elegir un perfil idóneo.

Guevara y Pérez (2016) en su tesis *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA-Chiclayo*, realizada con el objetivo de determinar si la selección de personal influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Este estudio presenta un diseño descriptivo correlacional y una población de 50 trabajadores (administrativo, operativo, gerentes y propietarios y 985 trabajadores (clientes fijos). En sus conclusiones se permitió analizar información

sobre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores determinándose que de acuerdo con dimensiones dadas para la variable desempeño laboral la existencia de un indicador de deficiencias. Por otro lado, se proponen mejoras basándose en estrategias para el proceso de selección teniendo en cuenta que las dimensiones más afectadas o deficientes. Lo antes expuesto en relación con la investigación se puede determinar que efectivamente la selección de personal es un factor importante ya que el personal debe entender a detalle sus funciones e información de la empresa de la cual forma parte, debido a que al incorporarse a la organización puedan desempeñarse de manera adecuada.

Cotrina y Jambo (2018) en su tesis *Relación entre la selección del personal y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Multi transportes Cajamarca S.A.*, realizada con el objetivo de analizar si existe la relación entre la selección de persona con el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio presenta un diseño no experimental y una muestra de 40 colaboradores. De acuerdo con los resultados que obtuvieron determinaron que en efecto las dos variables en cuestión se relacionan, de tal forma que se recomienda a las organizaciones elaborar un proceso de selección adecuado para aumentar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. También se dedujo que las técnicas empleadas en los procesos de selección, como la técnica de simulación existe una deficiencia que no proporciona una buena elección del perfil adecuado. Por lo tanto, el estudio anterior tiene relación con la tesis ya que concluye la importancia de gestionar el personal de manera efectiva desde el punto base que es la selección de personal porque tendrá gran efecto en el desempeño y productividad de las actividades.

Portuondo (2018) en su tesis *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de*

Octubre, elaborada con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores. Este estudio fue desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo en una muestra probabilística de 98 colaboradores. De acuerdo con los resultados se muestra una correlación significativa entre las variables a analizadas debido a que comienza desde la elección y la inducción lo cual recae en el desempeño de los trabajadores. En ese sentido, se recomienda la utilización de otras fuentes de reclutamiento para captar personal calificado que a futuro desempeñe sus funciones efectivamente. Esta tesis tiene gran relación con el trabajo de investigación de tal manera que aporta valiosamente, logrando la comprensión que existe entre las variables con el objetivo de incentivar a utilizar nuevos métodos para una correcta selección.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de selección de personal y desempeño laboral

La selección de personal y el desempeño laboral son principios fundamentales para una empresa porque implica la gestión de los recursos humanos los cuales son primordiales; asimismo, se encuentra la necesidad de realizar estos procesos con la debida importancia y de manera eficiente para el logro de los desafíos que se presentan en las organizaciones, en base a lo explicado se sustenta con la psicología que es una ciencia el cual permite describir y evaluar las conductas, percepciones, explicaciones de los pensamientos, sentimientos de todos los seres humanos y a la vez también se sostiene con la ciencia de la administración que es la encargada de trabajar a través de la planificación, el orden, la orientación y el control de los recursos como financieros, tangibles, tecnológicos y humanos.

2.2.1.1. Definiciones de selección de personal.

Werther y Davis (2008) explican que la selección implica que el administrador

que gestiona el capital humano donde afirma que se debe tener mayor consideración a los aspectos que no se toman en cuenta en procesos de selección tradicional.

Alles (2006) define que un proceso de selección implica una toma de decisión permanente, ya que cada etapa aportará información necesaria para la siguiente. Estas decisiones encadenadas se apoyarán en el sistema de comparación de atributos de los postulantes y permitirán alcanzar la decisión final sobre quién es la persona que más se adecua a los requerimientos del perfil.

Robbins y Coulter (2005) sostienen: “Es el proceso que consiste en investigar los antecedentes de los candidatos a un empleo para garantizar la contratación de lo más adecuados” (p. 288).

Chiavenato (2007) explica:

La selección de personal es la búsqueda de candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. (p. 169)

Por lo tanto, se considera que la selección de personal no se trata de elegir a alguien que resalte entre demás candidatos o postulantes, sino que se debe tener un proceso para llegar a esa etapa de elección a través de evaluaciones así se obtiene al colaborador indicado para la organización.

2.2.1.2. Importancia de la selección de personal.

Alles (2006) señala que es importante por las siguientes razones:

- Si se realiza un buen proceso de selección será beneficioso para el éxito de la empresa.
- El tener bien determinado un perfil, se podrá seleccionar un candidato competente que contribuya con las metas de la empresa.

Para todas las organizaciones es valioso e importante que cuenten con un área de recursos humanos el cual conduzca el proceso de selección porque este tendrá materiales y sistemas que podrán utilizar para la elección del personal competente que cumpla con los requisitos del puesto de trabajo para la organización.

2.2.1.3. Descripción de puesto.

Werther y Davis (2008) lo definen como: “Una declaración por escrito en la que se explican las responsabilidades, condiciones de trabajo y otros aspectos de un puesto determinado” (p. 99).

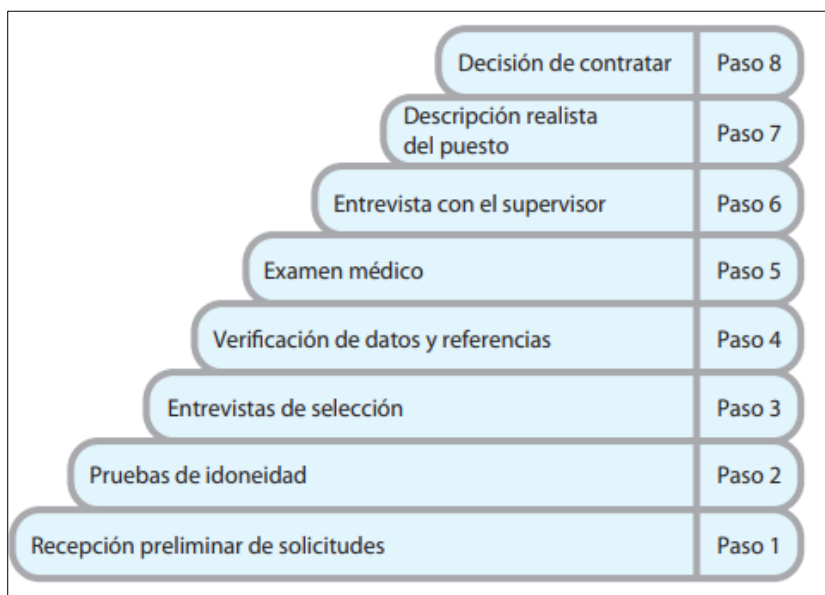
Las organizaciones consideran determinar el perfil o descripción de puesto para evaluar con mayor objetividad si el candidato cumple con lo requerido por la empresa, la elaboración de la descripción de puesto permite que la selección de personal sea más efectiva.

2.2.1.4. Pasos de la selección de personal.

Werther y Davis (2008) determinaron: “Una vez identificadas las necesidades de personal de la organización, se procede a seleccionar al nuevo personal” (p. 201).

Figura 1

Pasos del proceso de selección



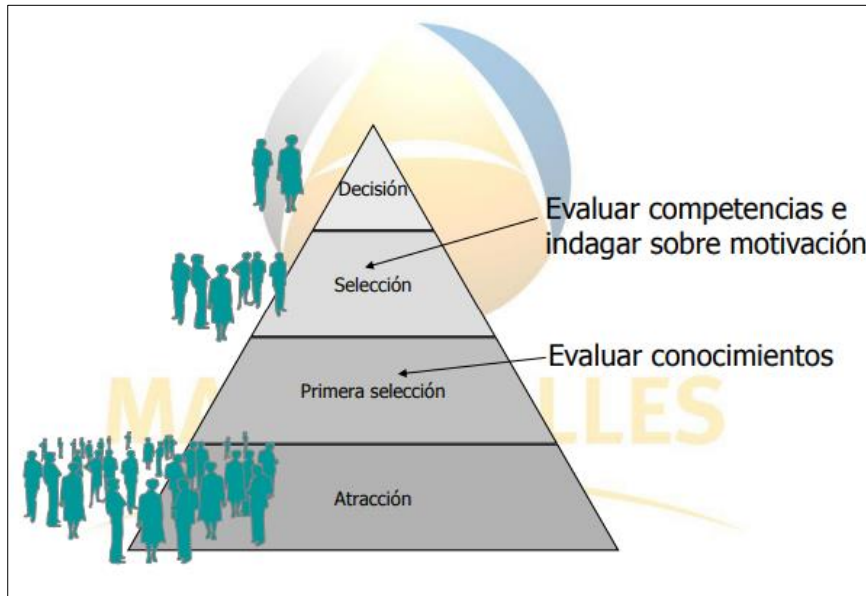
Nota: Werther y Davis, 2008, p. 39.

En base a la figura se infiere que cada organización tiene una serie de pasos para emplear la selección correcta de candidatos adecuados al perfil.

Por otro lado, Alles (2006) menciona que los pasos para un proceso de selección son las que se detallan en la siguiente figura:

Figura 2

Etapas del proceso de selección



Nota: Alles, 2006, p. 81.

Tal como se expresa en la figura anterior es un sistema que se propone para poder cubrir la posición que están requiriendo en la empresa y en este sistema consideran los puntos como atracción, primera selección, selección y decisión.

Teniendo en cuenta como los autores antes citados plantean sistemas de selección se infiere que la selección de personal implica infinidad de pasos pero que se pueden simplificar en los más relevantes como el reclutamiento, recepción de solicitudes, evaluación, preselección y decisión; pero es decisión de la empresa elegir el más apropiado.

2.2.1.5. Herramientas digitales para la selección de personal.

Applicant Tracking System.

European Knowledge Center for Information Technology (EKCIT, 2020)

explica que el Applicant Tracking System (ATS) es el nombre que se le da a los sistemas de seguimiento de candidatos. Estos sistemas recursos humanos permiten automatizar los procesos de selección para puestos de trabajo dentro de las empresas. Se estima que más del 95% de las empresas en la lista utilizan un sistema similar sobre todo aquellas que reciben miles de solicitudes cada vez que publican una nueva oferta de trabajo.

La inteligencia artificial.

Russell y Norvig (2004) explica que la inteligencia artificial, una oportunidad única para los profesionales de selección de personal con un sistema de inteligencia artificial, el reclutador comienza la búsqueda simplemente haciendo un clic en un avatar y hablando o escribiendo su petición de búsqueda directamente al empleado digital. El reclutador es tan específico o general como desea, pero el sistema cognitivo utiliza la inteligencia la inteligencia artificial para mirar más allá de las palabras clave para mostrarle una lista de los candidatos que más se ajustan a los requisitos.

Video - entrevistas en directo.

Sáenz (2020) afirma que esta es la modalidad que más se asemeja a una entrevista o reunión presencial. Son una excelente y fiable solución para hacer video llamadas, mantener reuniones de equipo y realizar entrevistas de video en directo. Herramientas como Microsoft Teams son cada vez más populares a medida que amplían las capacidades que tenía Skype. Algunas de estas aplicaciones permiten, por ejemplo, difuminar tu fondo de imagen durante la sesión para adoptar un estilo totalmente formal y profesional.

Estas herramientas antes mencionadas son capaces de ahorrar tiempo y reducir costos al momento que una organización requiera de personal, por ello es

recomendable que las empresas tomen en cuenta como aliado a la tecnología.

2.2.1.6 Teorías relacionadas en la selección de personal.

Werther y Davis (2008) afirman:

La administración de capital humano enfrenta numerosos desafíos en su relación con el personal. El básico es contribuir a que la organización mejore su eficacia y eficiencia de manera ética y socialmente responsable. Otros desafíos son la creciente internacionalización de la actividad económica, el incremento en la competencia entre diversas corporaciones y las presiones que ejercen determinados sectores oficiales. Para enfrentar estos desafíos se requiere que el departamento de administración de capital humano se organice de manera que pueda alcanzar sus metas y apoye de forma adecuada las labores de los gerentes operativos. (p.23)

Por otro lado, Werther y Davis (2008) plantean un sistema de pasos para seleccionar personal los cuales se detallan a continuación:

Recepción preliminar de solicitudes. Es el proceso mediante el cual se realiza una cita entre candidato y empleador, en esta tanto como el candidato forma su opinión en base a la organización de igual forma el empleador consigue formular una opinión respecto a lo entrevistado con el candidato.

Pruebas de competencia. Herramientas que sirven para determinar si son compatibles los candidatos con las condiciones que demanda el puesto es aspiración. Algunas consisten en pruebas psicológicas, matemáticas, aptitud u otros tipos de examen dependiendo del nivel de puesto que se está ofreciendo por la empresa.

Entrevista de selección. Consiste en una conversación formal la cual conllevará a evaluar la competencia del solicitante; en este paso se formula las

decisiones de selección basándose en el análisis de si el candidato desempeñará correctamente el puesto de trabajo y la comparación respecto a otros candidatos.

Existen varios tipos de entrevistas que se pueden realizar como:

- Entrevistas no estructuradas. En el cual el entrevistador formula preguntas no previstas.
- Entrevistas estructuradas. Se basan en una serie de preguntas preparadas por el entrevistador ante de dar inicio a la entrevista.
- Entrevistas mixtas. En esta se realizan preguntas estructuradas y no estructuradas.
- Entrevistas conductuales. El entrevistador presenta a los candidatos una serie de asuntos o situaciones que deben resolver para analizar la habilidad que tienen para resolver problemas.
- Entrevistas de tensión. En este tipo de entrevista los entrevistadores elaboran difíciles preguntas para exponer al candidato.
- Entrevista por competencias. Se usa para analizar si el personal es calificado y competente, la dinámica es consultar sobre eventos cruciales.
- Entrevistas en ubicaciones geográficamente distantes. Es con el apoyo de la tecnología, mediante videoconferencia.

Verificación de referencias y antecedentes. Los encargados de recursos humanos analizan los datos y referencias para determinar si es confiable la información que brindo; primero comienzan con las referencias académicas, las referencias laborales, documentación migratoria o permisos legales si existen la contratación de personas de otras nacionalidades.

Evaluación médica. Para prevenir algún contagio, accidente a futuro o ausencia con frecuencia por alguna enfermedad, por ello el solicitante o candidato

debe pasar por un examen médico completo.

Entrevista con el supervisor. La entrevista con el supervisor inmediato o gerente del departamento para que decida sobre la contratación de nuevos empleados.

Descripción realista del puesto. Se debe prevenir las reacciones que no sean factibles, es decir, que se debe explicar muy bien todas las labores que conforma el puesto de trabajo ofrecido para que los candidatos no tengan expectativas equivocadas.

Decisión de contratar. Es la etapa final del proceso de selección, en el cual el futuro supervisor inmediato o jefe del departamento de recursos humanos debe tomar la decisión de elegir al candidato más adecuado para la organización.

2.2.1.7 Dimensiones de la selección de personal.

A. Reclutamiento.

Werther y Davis (2008) afirman que el reclutamiento: “Es la identificación del talento al proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llevar las vacantes. Se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo” (p. 152).

Por otro lado, Alles (2006) define que el reclutamiento es: “Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer e identificar candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” (p. 168).

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) definen al reclutamiento como: “El proceso que consiste en ubicar, identificar y atraer candidatos capaces” (p.286).

Allles (2006) expone que hay dos tipos de reclutamiento:

- Reclutamiento interno. Alles (2006) define: “Formas de captar internamente al personal, es decir ver los perfiles de los propios colaboradores que se

encuentren actualmente en otro puesto y analizar si cumple con los requisitos del perfil buscado” (p.169).

- Reclutamiento externo. Alles (2006) define: “El tipo de reclutamiento se lleva a cabo la captación por medio de referidos o recomendados del propio personal, también de fuentes de la empresa, agencias, consultoras, u otros” (p. 169).

B. Selección.

Werther y Davis (2008) consideran que para la selección se empieza con una entrevista entre aspirante y empleador, de esta forma una organización podrá obtener información a considerar sobre el candidato.

Allles (2006) afirma que la selección es: “La elección de los candidatos más adecuados con relación al perfil” (p. 210).

Robbins y Coulter (2005) explican: “La selección es un ejercicio de predicción, predice qué candidatos serán exitosos si son contratados” (p. 288).

Es importante, mencionar los tipos de instrumentos de selección, según Robbins y Coulter (2005), los cuales son:

- Formas de solicitud. Es la forma en la que el candidato a través de una ficha proporciona ciertos datos e información como sus nombres y apellidos, dirección, teléfono, actividades, destrezas y logros
- Pruebas escritas. Son pruebas de inteligencias, aptitudes, habilidades e intereses; pero es recomendable que su uso no sea con fines a obtención de información protegidas por leyes; como la raza, sexo, etc.
- Pruebas de simulación del desempeño. Estos exámenes se basan en disposiciones laborales reales, y las mejor conocidas son: Muestro laboral (Presentación del modelo de un trabajo e indicarles a los candidatos que elaboren tareas que sean importantes y de esta forma los candidatos

demuestran sus destrezas, habilidades y capacidades) y centros de valoración (Ambientes donde son sometidos a pruebas u actividades de entrevistas, ejercicios de resolución de problemas, debates y juegos de decisiones de negocios; el cual es evaluado por ejecutivos, supervisores o psicólogos capacitados).

- Entrevistas. Es un instrumento de selección casi individual y en la mayoría de las empresas se realiza más las entrevistas situacionales.
- Investigaciones de antecedentes. Son las verificaciones de datos de la solicitud que presenta el candidato y de tal forma que evaluándolas se procede a confirmar las referencias.
- Examen físico. Este es más importante para empleados que tiene ciertos requisitos físicos o con mayor frecuencia son usados por motivos de seguridad.
- Respecto a lo anterior, hay diferentes instrumentos que ayudan a las organizaciones a reducir errores o que atraviesen por dificultades, pero se deben considerar los más necesarios que ayuden a elegir un perfil adecuado.

C. Decisión.

Werther y Davis (2008) consideran que la decisión es la etapa final del proceso de selección en el cual se elige al solicitante apropiado para la organización y esta depende de la responsabilidad del supervisor o el departamento de recursos humanos.

Alles (2006) sostiene que la decisión el cual es responsable el área de recursos humanos o cliente interno donde debe determinar qué candidato es el adecuado, pero teniendo en cuenta que debe considerar otro finalista para el momento de negociación con la persona elegida.

Robbins y Coulter (2005) considera: "Ante cualquier decisión de selección se

puede generar cuatro resultados posibles que se deben tener en cuenta, los cuales son dos correctos y dos erróneos” (p. 288).

Figura 3

Resultados de decisión de selección

		Decisión de selección	
		Aceptar	Rechazar
Desempeño laboral posterior	Exitoso	Decisión correcta	Error de rechazo
	Poco exitoso	Error de aceptación	Decisión correcta

Nota: Robbins y Coulter, 2005, p. 47.

Al tomar decisiones se debe considerar las consecuencias que puedan suceder, por ello en la figura explica los puntos correctos o erróneos.

Robbins y Coulter (2005) menciona que las condiciones para la toma de decisiones son las que me mencionan a continuación:

- Certeza. La etapa en la que se puede elegir una decisión debido a que se conoce el producto de cada alternativa.
- Riesgo. Fase en la cual quien tome la decisión estima la posibilidad de ciertos resultados.
- Incertidumbre. Situación en la cual, el individuo decide sin tener la certeza ni probabilidades de alguna alternativa.

2.2.2. Bases teóricas de la variable desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.

Chiavenato (2018) indica que el desempeño es la conducta de un colaborador que tiene como misión lograr efectivamente las metas, así mismo es la estrategia individual o personal de un individuo para alcanzar los objetivos.

Por otro lado, Drucker (2005) explica que al incorporar personas idóneas a la organización el aumento de la efectividad incrementará significativamente el nivel de rendimiento, desempeño o ejecución de los trabajadores.

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) explican: “El desempeño laboral exitoso genera lugar a sentimientos de logro, aumentos de sueldo, promociones y otras recompensas, satisfacción logrando las metas de la organización” (p. 349).

Por ello el desempeño laboral se define que es el desenvolvimiento de una persona al realizar sus funciones, tareas o actividades que se les otorga en una organización.

2.2.2.2. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2018) afirma que los objetivos de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su plena utilización.
- Permitir que los recursos humanos se traten como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede desarrollarse, obviamente, según la forma de administración.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, sin olvidar tanto los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos.

2.2.2.3. Importancia de evaluar el desempeño laboral.

Werther y Davis (2008) indican que la importancia de la evaluación del desempeño laboral son las siguientes:

- El recurso humano es elemento esencial para las organizaciones por lo tanto deben ser evaluados constantemente.

- Para analizar si llegaron a lograr los objetivos de la empresa.
- Ayudar a corregir errores o mejorar pequeños inconvenientes.

2.2.2.4. La evaluación del desempeño laboral.

Chiavenato (2018) sostiene:

Es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. (p. 245)

Werther y Davis (2008) indican que el desempeño laboral es: “El proceso en el cual se evalúa el desempeño del colaborador, es decir lo que aporta a la organización con el fin de que este alcance los objetivos procurando así su continuidad en la empresa” (p. 302).

Asimismo, Chiavenato (2018) afirma que existe métodos tradicionales de evaluación del desempeño, los principales son:

- Método de escalas gráficas. Este es el método más común y sencillo, porque se aplica un cuestionario de doble entrada en el cual se representa los factores de evaluación del desempeño y proporciona como ventaja la visión integral, es decir las características del desempeño más valioso de la empresa, analizando la situación de la organización.
- Método de opción obligada. Este se base en valorar el comportamiento del individuo a través de frases que describen el desempeño individual.
- Método de investigación de campo. Consiste en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados con los cuales se

evalúan el desempeño de éstos y se registra las causa, orígenes y motivos de tal desempeño del empleado.

- Método de circunstancias claves. Se basa en la conducta del individuo, es una técnica que permite al líder observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado.
- Listas de verificación. Método tradicional que se basa en considerar los factores a evaluar para cada colaborador.

2.2.2.5. Teorías relacionadas en el desempeño laboral.

Chiavenato (2018) en su libro gestión del talento humano afirma que existe factores de evaluación que representan principios básicos para determinar el comportamiento de cada colaborador dentro de una empresa.

A. Habilidades.

Chiavenato (2018) menciona que la habilidad: “Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar, en otras palabras, la habilidad es la transformación del conocimiento en resultado” (p. 50).

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) afirma que la inteligencia emocional comprende capacidades y destrezas que influyen en las habilidades de un individuo y está integrada por cinco dimensiones:

- Autoconciencia. Habilidad para estar sensato de lo que siente, ser capaz de admitir las emociones propias, las sensaciones que acontecen de acuerdo con alguna situación en la que una persona está expuesta.
- Autocontrol. Habilidad que tiene una persona para controlar sus emociones e impulsos propios, pensamientos, comportamientos o deseos, esto se va obteniendo a medida que la persona va desarrollándose.

- Automotivación. Habilidad que tiene una persona para perseverar ante los contratiempos y fracasos, es auto motivarse en base a razones que entusiasmen continuar con lo que se quiere obtener.
- Empatía. Habilidad que posee una persona para entender cómo se sienten los demás, ser capaces de estar hipotéticamente en la situación que atraviesa la otra persona de tal forma comprender lo que siente, y cómo reacciona frente a eso.
- Habilidades sociales. Son habilidades que sirven para manejar las emociones de los demás, es decir capacidades que contribuyen a comportarse de una manera efectiva frente a una situación con otra persona, el individuo puede expresarse de forma apropiada sus sentimientos u opiniones adecuándola a la situación y mejorando así el problema, conflicto o incompatibilidad de opiniones.

B. Comportamiento.

Chiavenato (2018) define:

El comportamiento actualmente se le impone una nueva pauta, uno creativo e innovador, porque ya no es suficiente con la eficiencia, ejecución de tareas o seguimiento de órdenes. Debido al cambio generado en las empresas también se debe cambiar el comportamiento de las personas teniendo como base de ello a la creatividad. (p. 404)

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) define como comportamiento a las acciones realizadas por las personas y al comportamiento organizacional como acciones hechas por las personas en el ambiente de trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2009) explica que del comportamiento humano parte la disciplina académica que es el comportamiento organizacional, la cual tiene

como determinante el cómo actúan las personas y grupos que participan dentro de las organizaciones.

Las características del comportamiento del trabajo en la organización son:

- Sirve para administrar a las personas en las organizaciones
- Enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento como (ciencias políticas, antropología, psicología, psicología social, sociología, sociología organizacional).
- Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio como la de organizaciones, desarrollo organizacional y administración de personas o recursos humanos.

C. Metas y Resultados.

Chiavenato (2018) afirma que implica principalmente la fijación de objetivos, tener la visión del futuro y enfocarse en lograr las metas para generar el aumento de la productividad que es base de la competitividad en el mundo.

Werther y Davis (2008) explican que las metas se obtienen mediante planes bien trazados el cual permite el éxito de lograr los objetivos que se desea tener.

Robbins y Coulter (2005) definen que las metas son los resultados deseados que esperaban individuos, grupos y organizaciones enteras con ayuda de los planes que elaboraron donde colocaron los recursos, actividades y acciones necesarias para lograrlo.

Asimismo, el autor antes menciona, determina que existen dos clases de metas, las cuales son:

- Metas declaradas. Anuncios oficiales de las organizaciones para que los colaboradores lo consideren como sus objetivos.
- Metas reales. Son las que una organización busca efectivamente.

Asimismo, Robbins y Coulter (2005) menciona que sus características de son:

- Deber determinarse en términos de resultados, no solo de hechos.
- Debe ser medibles y cuantificables.
- Deben ser difíciles pero alcanzables, que logren motivar su realización.
- Se deben plantear por escrito para que sea una evidencia visible.
- Todos los miembros de una organización deben conocer las metas.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Comportamiento

Conducta, actuación o todas esas acciones que son llevadas a cabo por una persona en un ambiente, son hechos que responden a estímulos que se dan por situaciones dadas en cualquier lugar.

Decisión

Es una determinación que se toma cuando se está en una situación de elección, es decir cuando una persona se sitúa en una disyunción de elegir entre dos cosas, esto se puede dar en el contexto personal, familiar, laboral; lo cual es considerado la causa de posibles consecuencias es por ello recomendable que se analice todos los factores antes de tomar una decisión.

Desempeño laboral

Es el rendimiento que aporta un colaborador desarrollando sus funciones para lograr las metas de la empresa, siendo así este que implica las conductas, habilidades, capacidades que aplica para el desarrollo efectivo de sus funciones.

Habilidades

Son capacidades propias, naturales de una persona con las cuales puede elaborar o realizar una actividad, es el intelecto, aptitud o experiencia que conlleva al logro de una ocupación.

Metas

Son la conclusión de todos los objetivos planteados que se lograron a través de las actividades con la finalidad de obtener el resultado pensado.

Reclutamiento

Captar candidatos cumpliendo con un perfil detallado para una futura elección dentro de una organización, siendo este una parte del proceso de selección en el cual se realiza la atracción de todos los candidatos más calificados.

Selección

Es elegir entre una o diferentes posibilidades, personas, cosas o decisiones en base a un juicio propio, orientado por alguien, por considerar otros aspectos.

Selección de personal

Es la elección que se organiza a través de un proceso de reclutamiento para optar por un candidato que cumpla con los requisitos para la organización que está en búsqueda de personal.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es tipo básica, debido a que describe las situaciones relevantes que se dan dentro de un marco teórico brindando con la finalidad de incrementar conocimientos que ayuden a perfeccionar el conocimiento de las variables. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) indica que la investigación de tipo básica: "Son la base de las investigaciones aplicadas porque proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos, además de analizar problemas en un contexto único" (p. 106).

El nivel de investigación de esta investigación es correlacional debido a que se mide la relación o asociación que tienen las variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman que la investigación correlacional es: "Un tipo de estudio que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular" (p. 109).

Por otro lado, la investigación es de enfoque cuantitativo debido a que la recolección de datos que se obtuvo se utilizó para probar la hipótesis de acuerdo con el análisis de los resultados generados haciendo uso de la matemática o estadística. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) consideran que: "Son procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente, no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque luego podemos redefinir alguna etapa" (p. 6).

Diseño de investigación

De diseño no experimental, al no adulterar o manipular las variables, ni se genera ninguna situación intencionalmente, sino que se observan las situaciones ya existentes. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirma que el diseño no

experimental: “Son estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (p. 175).

Finalmente, la investigación es de tipo transversal debido que se evalúa la situación en un tiempo determinado y así no manipular las variables de estudio. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

Se considera como muestra de la investigación a todos los colaboradores de la empresa Acces Bus, para poder conocer el total de colaboradores se solicitó a la dueña de la Empresa el marco muestral. En ese sentido, la población del estudio se conforma por los 30 colaboradores que integran la empresa Acces Bus. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones en cada unidad de análisis que se pretende medir” (p. 148).

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) la muestra es considerada una parte representativa de la población con las mismas especificaciones que desea investigar. En ese sentido, la investigación no considera una muestra, porque la totalidad de unidades de análisis están al alcance de la investigadora y porque de acuerdo con lo que demanda la finalidad de la investigación se debe realizar la evaluación a toda la población para determinar el estado de la problemática.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.

Existe relación significativa entre la selección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.

Existe relación significativa entre la decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la selección de personal

Mondy (2010) explica: “Es el proceso de selección que se da en base a una cantidad de personas que solicitan empleo, de esta manera se elegirá el candidato con el perfil más correcto para la posición y área de trabajo que se está requiriendo en la organización” (p. 158).

Definición operacional de selección de personal

La selección de personal variable que se midió en función de tres dimensiones (reclutamiento, selección y decisión), desagregados en 9 indicadores y expresados en 27 ítems que conforman el diseño y construcción del instrumento como medio para medir lo que incluye la selección de personal en base a la escala politómica de Likert.

Tabla 1*Operacionalización de la variable selección de personal*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Reclutamiento	- Fuentes de reclutamiento	1 al 9	1.Totalmente en desacuerdo	Bueno: [38 - 43]
	- Métodos de reclutamiento			Regular: [33 - 38)
Selección	- Postulación	10 al 18	2.En desacuerdo	Malo: [22 – 33)
	- Perfiles de puesto			Bueno: [40 - 45]
	- Seguimiento			Regular: [34 – 40)
Decisión	- Filtros de selección	19 al 27	3.Indiferente 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	Malo: [25 - 34)
	- Clasificación de candidatos			Bueno: [39 - 45]
	- Dificultades empáticas			Regular: [35 – 39)
	- Evaluación de documentación			Malo: [32 – 35)

Definición conceptual del desempeño laboral

Según Moreno (2018) el desempeño laboral se entiende como: “Los comportamientos del individuo relevantes para los objetivos organizacionales. Incluye los resultados de trabajo” (p. 42).

Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral, fue medida en función de tres dimensiones (habilidades, comportamiento, metas y resultados), desagregados en 9 indicadores que permiten conformar una prueba de 27 ítems que posibilitaron medir la selección de personal en base a la escala politómica de Likert.

Tabla 2*Operacionalización de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Habilidades	- Conocimiento del trabajo	1 al 9		Bueno: [38 - 45]
	- Competitividad			Regular: [31 - 38)
	- Compromiso			Malo: [27 - 31)
Comportamiento	- Espíritu de equipo	10 al 18	1.Totalmente en desacuerdo	Bueno: [40 - 45]
	- Proactividad e innovación		2.En desacuerdo	Regular: [34 - 40)
	- Condiciones de trabajo		3.Indiferente	Malo: [28 - 34)
	- Cumplimiento de plazos		4.De acuerdo	
Metas y Resultados	- Rapidez de soluciones	19 al 27	5.Totalmente de acuerdo	Bueno: [39 - 45]
	- Calidad del trabajo			Regular: [35 - 39)
				Malo: [32 - 35)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El estudio se desarrolló con el método hipotético deductivo debido a que el punto de partida para analizar el problema es mediante la recolección de datos que posteriormente fueron analizados para las comprobaciones de las hipótesis en el cual se determinaron conclusiones. Al respecto, Cegarra (2012) sostiene que: “Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas, Consiste en emitir hipótesis a cerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p. 82).

Técnica

La técnica por la que se optó fue la encuesta debido a que permite obtener información el cual permitió su tratamiento para el análisis de las variables de estudio de acuerdo con respuestas basadas en el criterio de los colaboradores.

Casas, et al. (2017) afirman:

La técnica de la encuesta es ampliamente utilizada para los procedimientos de investigación, debido a que posibilita adquirir y elaborar datos de modo rápido y eficaz para así analizar los resultados con toda la información recolectada y terminar en la construcción de las conclusiones. (p. 34)

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El investigador con el fin de poder obtener datos requiere de un instrumento que posibilite la recolección de dicha información por lo cual requiere del cuestionario para realizar la extracción de la información de su población a través de una serie de afirmaciones que se exponen ante la percepción de los colaboradores con una misma escala para obtener resultados de los cuales sean analizados y así dar algunas posibles soluciones. Hernández y Mendoza (2018) explican: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 250).

Los instrumentos gozan de validez y confiabilidad, lo cual es muy importante ya que se percibe la autenticidad, refleja que el instrumento si se ajusta a las necesidades de la presente investigación y también permite que se perciba la exactitud, consistencia y precisión de la elaboración del instrumento para tener la certeza de que la aplicación del instrumento a un individuo siempre se obtendrán los mismos resultados.

Hernández y Mendoza (2018) afirman: “La validez de un instrumento se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de

contenido, de criterio, de constructo y de expertos” (p. 235). Por otro lado, los mismos autores, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La confiabilidad varía de acuerdo con el número de indicadores específicos o ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, mayor tendrá a ser la confiabilidad, lo cual resulta lógico” (p. 240).

Instrumento I: Cuestionario de selección de personal

A continuación, se presenta la ficha técnica del cuestionario de la variable selección de personal, en el cual plasma a detalle el nombre, autor, se determina lo que se pretende, el ámbito de aplicación, las personas que resolverán el cuestionario, la condición si será individual o grupal la encuesta, los encargados de la validación, la duración, significancia, finalidad, baremación y material.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de selección de personal

Aspectos	Descripciones
Autora	María del Rosario Nataly Pisconte Sierra
Objetivo	Evaluación objetiva de la selección de personal realizada a los colaboradores actuales de la empresa.
Ámbito de Aplicación	La empresa Acces Bus, Ate - 2020
Informadores	Personas que laboran actualmente en la empresa Acces Bus, Ate.
Validación	Docentes especialistas en el área de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva de la selección de personal (reclutamiento, selección y decisión).
Finalidad	Identificar la forma en la que se lleva a cabo la selección de personal en la empresa para desarrollar planes que mejoren la estructura de está.
Puntuaciones de corte	Puntuaciones estándar valoradas en bueno, regular y malo respetando el 75% de la desviación estándar de cada dimensión de la selección de personal.

Instrumento II: Cuestionario del desempeño laboral

A continuación, se presenta la ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral, en el cual plasma a detalle el nombre, autor, se determina lo que se pretende, el ámbito de aplicación, las personas que resolverán el cuestionario, la condición si será individual o grupal la encuesta, los encargados de la validación, la duración, significancia, finalidad, puntuación, material.

Tabla 4

Ficha técnica de la variable desempeño laboral

Aspectos	Descripciones
Autor(es)	María del Rosario Nataly Pisconte Sierra
Objetivo	Evaluación objetiva del desempeño laboral que presentan los colaboradores actuales de la empresa.
Ámbito de Aplicación	La empresa Acces Bus, Ate - 2020
Informadores	Gerente de la empresa sobre el desempeño de todos los colaboradores
Validación	Docentes especialistas en el área de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	15 minutos aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva del desempeño laboral (habilidades, comportamiento, metas y resultados).
Finalidad	Identificar el desempeño laboral que ejerce cada colaborador para poder realizar planes de apoyo que mejoren la ejecución de sus funciones.
Baremación	Puntuaciones estándar medidas en bueno, regular y malo respetando el 75% de la desviación estándar de cada dimensión del desempeño laboral.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los análisis estadísticos y su interpretación propuesto siguió los siguientes pasos durante su ejecución:

Primero. Los datos obtenidos de los cuestionarios virtuales han sido almacenados en la aplicación de formularios de Google, al estar tabulados

automáticamente se ordena en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel con la cual se procede a reemplazar las escalas. Posteriormente se ordenan los datos en el programa SPSS versión 25.

Segundo. Los cuestionarios aplicados a la muestra pasaron por procesos de validación de contenido a cargo de expertos en el tema de la Universidad Autónoma del Perú, explicados en la tabla 7 y tabla 8.

Tercero. Posteriormente se realizó el análisis de confiabilidad de los instrumentos considerando la escala de alfa de Cronbach que se explica a continuación:

Tabla 5

Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach

Valores de los Coeficientes de alfa de Cronbach	Nivel
Coeficiente alfa > ,9 a ,95	Excelente
Coeficiente alfa > ,8	Bueno
Coeficiente alfa > ,7	Aceptable
Coeficiente alfa > ,6	Cuestionable
Coeficiente alfa > ,5	Pobre
Coeficiente alfa < ,5	Inaceptable

Nota: George y Mallery, 2003, p. 49.

Cuarto. Se realizó los estadísticos descriptivos para cada variable y dimensión; siendo empleado los siguientes estadísticos: tabla de frecuencia, tabla cruzada y gráfico de barras en medición de malo, regular y bueno la cual se realizó considerando el 75% de la desviación estándar.

Quinto. Se efectuó la prueba de normalidad como medida para poder saber si los datos siguen una distribución normal. Como la muestra es menor a 50 personas, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk. Al respecto, Romero (2016) afirma que: “Cuando

el tamaño muestral es igual o inferior a 50, la prueba de contraste de bondad de ajuste a una distribución normal es la prueba de Shapiro Wilk” (p. 112).

Sexto. Se realizó el análisis estadístico inferencial mediante la prueba estadística R de Pearson debido a que el coeficiente es significativo (Sig.> 0.05), interpretando mediante la escala que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 6

Escala de valoración del coeficiente de correlación de Pearson

Coeficiente de correlación de Pearson	Nivel
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 132.

Considerando los resultados de la tabla 6, se desarrolló la contrastación de hipótesis analizando el resultado del p-valor que permitieron aceptar o rechazar la hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la selección de personal

El instrumento de la variable selección de personal tuvo una validación de contenido en base mediante el criterio de expertos, considerados expertos en el tema. Dichos jueces tuvieron una valoración de aplicable al presente instrumento; es decir, consideran que el cuestionario presenta ítems que responden al constructo que se desea medir. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de selección de personal

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Graciela Vejarano García	Aplicable
Mag. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable

Validez del instrumento del desempeño laboral

El instrumento de la variable del desempeño laboral tuvo una validación de contenido en base mediante el criterio de los jueces, considerados expertos en el tema. Dichos jueces tuvieron una valoración de aplicable al presente instrumento; es decir, consideran que el cuestionario presenta ítems que responden al constructo que se desea medir. Los resultados se presentan, por consiguiente:

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Graciela Vejarano García	Aplicable
Mag. Carlos Francisco José Tassara Salviati	Aplicable

Los resultados de las dos tablas que preceden permiten indicar que ambos cuestionarios presentan validación de contenido.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de selección de personal.

El instrumento de selección de personal tuvo una consistencia interna, mediante los resultados de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach, los resultados del instrumento se demuestran a continuación:

Tabla 9

Análisis de confiabilidad del instrumento de selección de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	27

En la tabla 9, el resultado del coeficiente Alfa de Cronbach que asciende a 0,890 el cual es mayor a 0.80 lo que indica que el instrumento tiene un grado de confiabilidad bueno al estar en el intervalo de 0,80 a 0,90 evidenciando que el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral.

El instrumento del desempeño laboral tuvo una consistencia interna, mediante los resultados de la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach, los resultados de confiabilidad se evidencian en la siguiente tabla.

Tabla 10

Análisis de confiabilidad del instrumento del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	27

Se observa en la tabla 10, el resultado del coeficiente alfa de Cronbach que asciende a 0,829 el cual es mayor a 0.80 lo que señala que el instrumento tiene un grado de confiabilidad bueno al estar en el intervalo de 0,80 a 0,90 evidenciando que el instrumento es aplicable en la investigación, aprobando su utilización para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable selección de personal

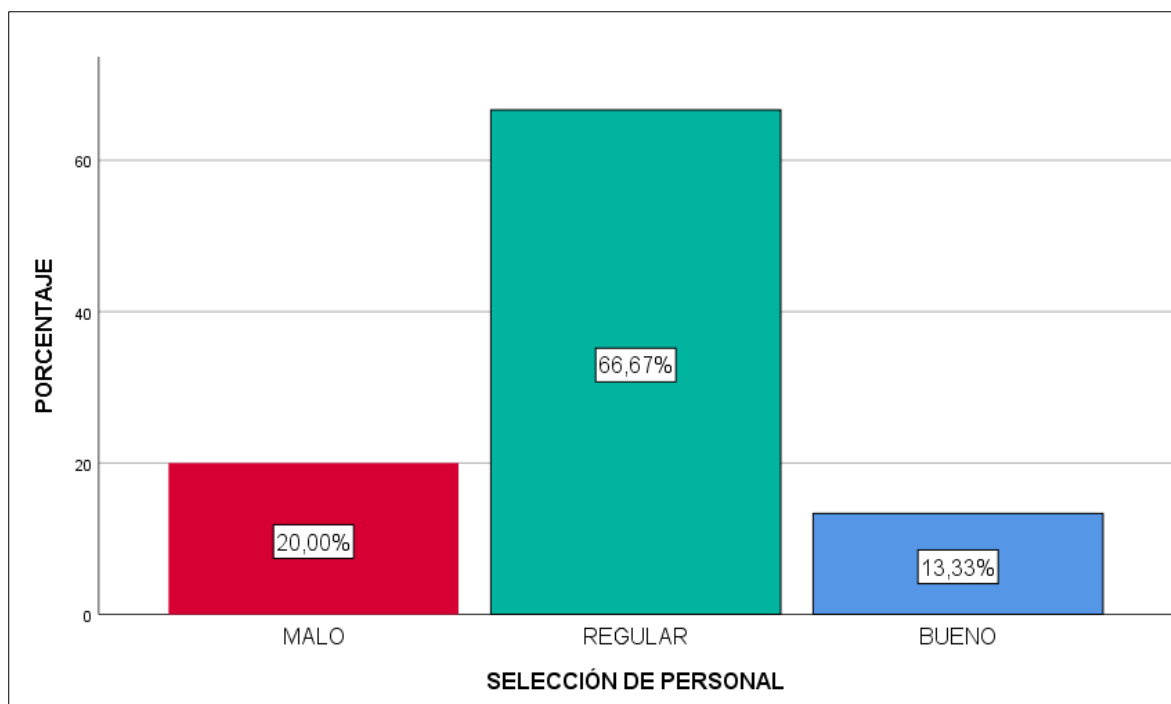
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable selección de personal

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	6	20,0
Regular	20	66,7
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la variable selección de personal



En la figura 4 se percibe que 20 colaboradores encuestados que representan el 66,67% consideran que la selección de personal aplicada en la empresa está en un nivel regular, mientras que 6 colaboradores que representan el 20% lo estiman en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que representan el 13,33% lo perciben como un nivel bueno. Esto indica que existen deficiencias en base a los procesos que se dan en la selección de personal, debido a que la empresa no considera nuevas

formas o plataformas de reclutamiento, no existe una persona que se encargue especialmente de realizar las fases de reclutamiento, selección y decisión.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

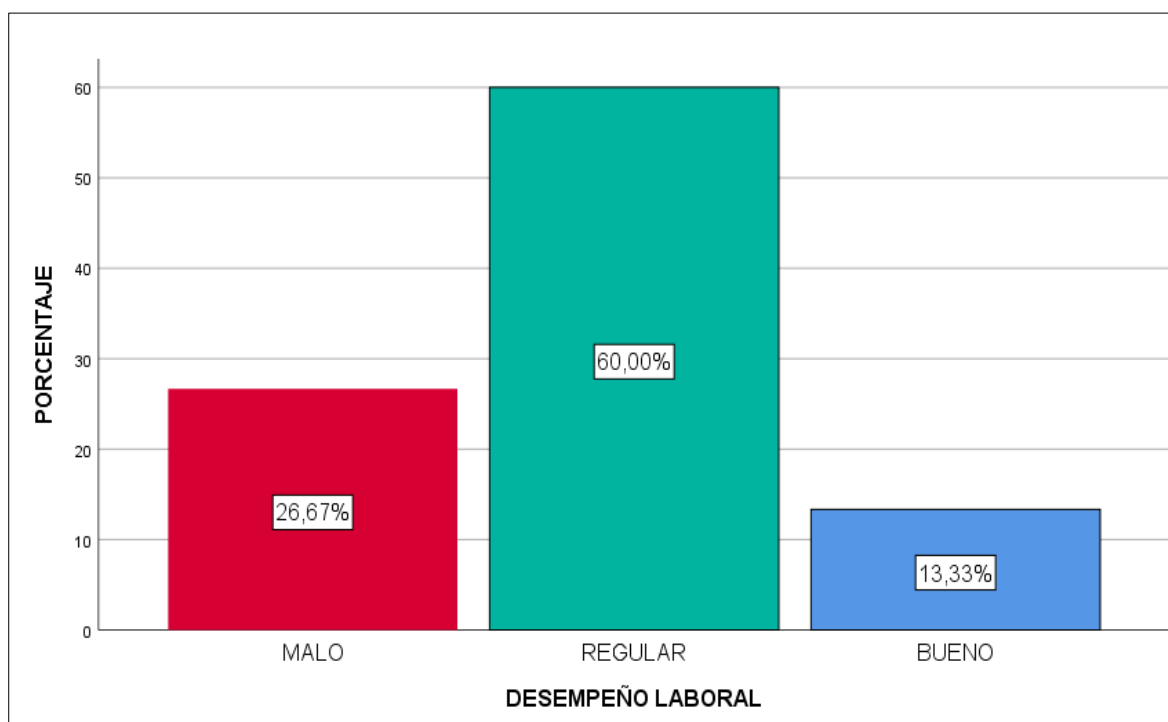
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	8	26,7
Regular	18	60,0
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral



En la figura 5 se observa que 18 colaboradores encuestados que representan el 60% presentan un nivel de desempeño laboral en la empresa tiene un nivel regular, mientras que 8 colaboradores encuestados que representa el 26,67% tienen un desempeño en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que representan el 13,33% tienen un desempeño en un nivel malo. Esto evidencia que no existen

estrategias en la empresa que ayuden a que los colaboradores sean más productivos, debido a que en esta empresa no hay motivación y metas claras para el desarrollo de habilidades, formación para aprender a trabajar en equipo y obtener soluciones o planes que mantenga un buen ambiente laboral.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la selección de personal

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	7	23,3
Regular	18	60,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento



En la figura 6, se percibe que 18 colaboradores representan el 60% consideran que el reclutamiento que utilizan en la empresa tiene un nivel regular, mientras que 7 colaboradores encuestados que representa el 23,33% estima que está en un nivel

malo y 5 colaboradores encuestados que representan el 16,67% consideran que el reclutamiento utilizado está en un nivel bueno. Esto evidencia que no se está aplicando de manera estratégica fuentes de reclutamiento que ayuden a obtener más candidatos adecuados para la empresa, además que utilizan métodos básicos para realizar los filtros que permite a los candidatos seguir a la siguiente fase.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión selección

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	4	13,3
Regular	21	70,0
Bueno	5	16,7
Total	30	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión selección



En la figura 7 se observa que 21 colaboradores encuestados que representan el 70% consideran que la selección efectuada por la empresa tiene un nivel regular, mientras que 5 colaboradores encuestados que representan el 16,67% estima que

está en un nivel bueno y 4 colaboradores encuestados que representan el 13,33% consideran que la selección está en un nivel malo. Esto evidencia que la empresa tiene una deficiente selección, esto en consecuencia que los candidatos demuestran sus aptitudes o conocimientos de manera robótica en las entrevistas estructuradas, lo cual debería ser mejorada realizando conversaciones con confianza.

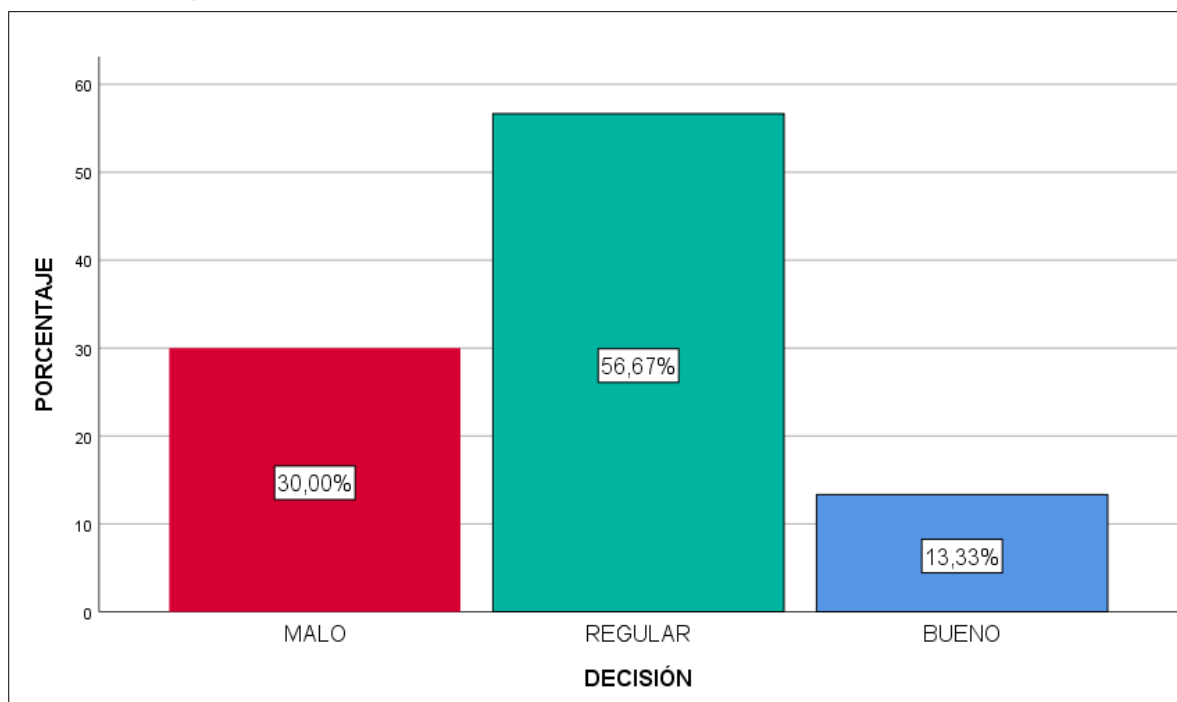
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión decisión

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	9	30,0
Regular	17	56,7
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión decisión



En la figura 8, se observa que 17 colaboradores encuestados que representan el 56,67% consideran que la decisión en la selección de personal efectuada por la empresa tiene un nivel regular, mientras que 9 colaboradores encuestados que

representa el 30% estiman en un nivel malo y 4 colaboradores representan el 13,33% consideran que la decisión está en un nivel bueno. Esto sugiere que existen deficiencias respecto a la decisión en el proceso de selección, debido a que no valoran si el candidato se adecua con la cultura organizacional, se basan en las capacidades para poder cubrir el puesto.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

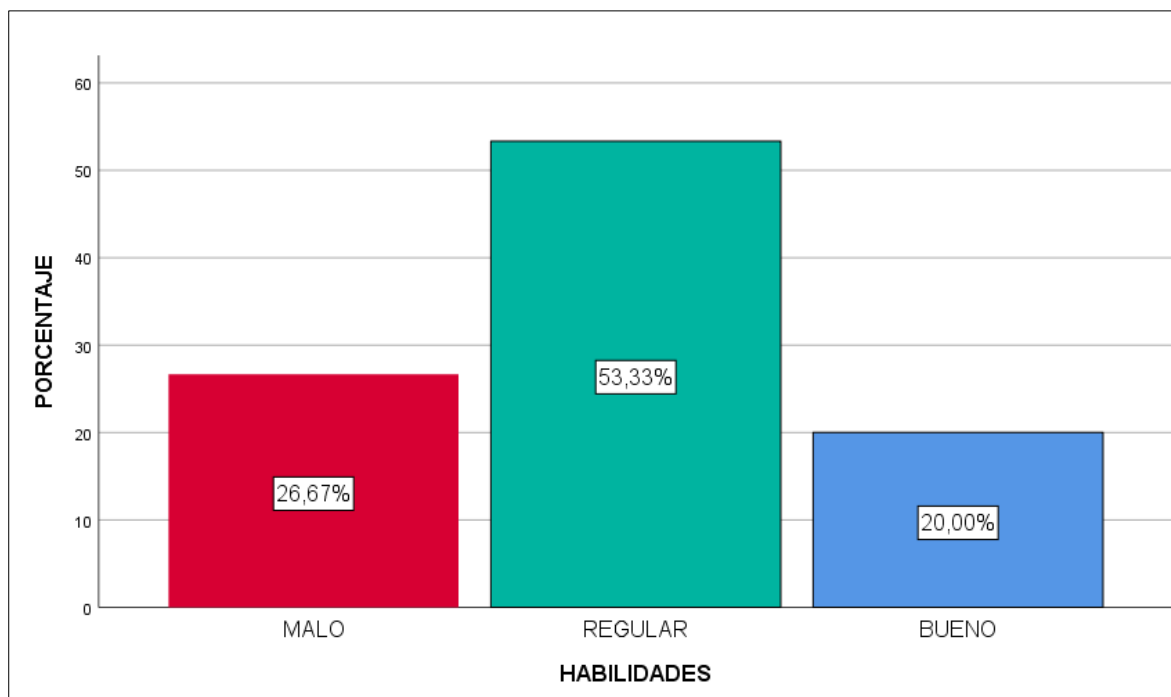
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión habilidades

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	8	26,7
Regular	16	53,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión habilidades



En la figura 9 se observa que 16 colaboradores que representan el 53,33% aportan sus habilidades a la empresa en un nivel regular, entretanto 8 colaboradores

que representan el 26,67% aporta en un nivel malo y 6 colaboradores que representan el 20% aportan sus habilidades en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayor parte de los colaboradores conocen bien sus funciones, pero no cuentan con capacitaciones o planes para que generen mayor productividad en la empresa, esto se debe a que la empresa no tiene un encargado de gestionar los recursos humanos de la organización.

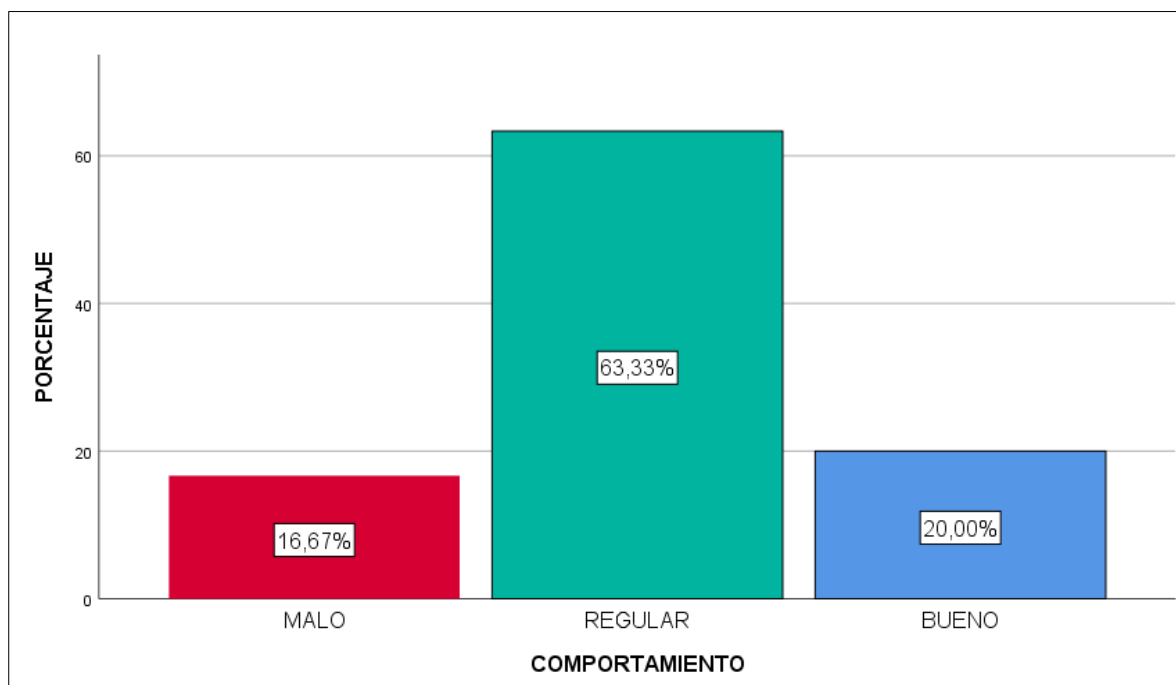
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión comportamiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	5	16,7
Regular	19	63,3
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión comportamiento



En la figura 10, se analiza que 19 colaboradores que representan el 63,33% tienen un comportamiento con la empresa tiene un nivel regular, mientras que 6

colaboradores que representa el 20% tiene un comportamiento bueno y 5 colaboradores que representan el 16,67% tienen un comportamiento malo. Esto evidencia que en la empresa existe deficiencias en base al trabajo en equipo, desarrollo de ideas creativas, además hay poca adaptación con los cambios que suceden, de tal forma que esto afecta al desempeño de funciones de todos los colaboradores.

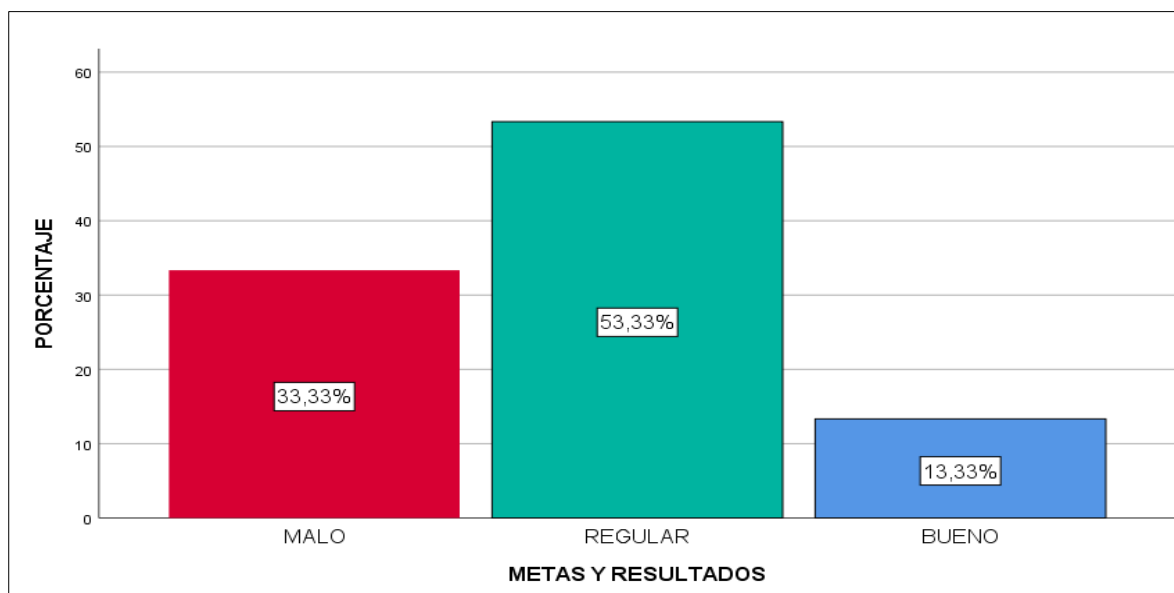
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	10	33,3
Regular	16	53,3
Bueno	4	13,3
Total	30	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión metas y resultados



En la figura 11 se percibe que 16 colaboradores encuestados que representan el 53,33% alcanzan las metas y resultados en su área en un nivel regular, mientras que 10 colaboradores encuestados que representan el 33,33% alcanzan las metas y

resultados en su área en un nivel malo y 4 colaboradores encuestados que representan el 13,33% alcanzan las metas y resultados en su área en un nivel bueno. Esto evidencia que existe deficiencias que están afectando valiosamente el desempeño de los colaboradores debido a que la empresa no plantea de forma clara las metas que desea cumplir con el fin de llevar al éxito a la empresa.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

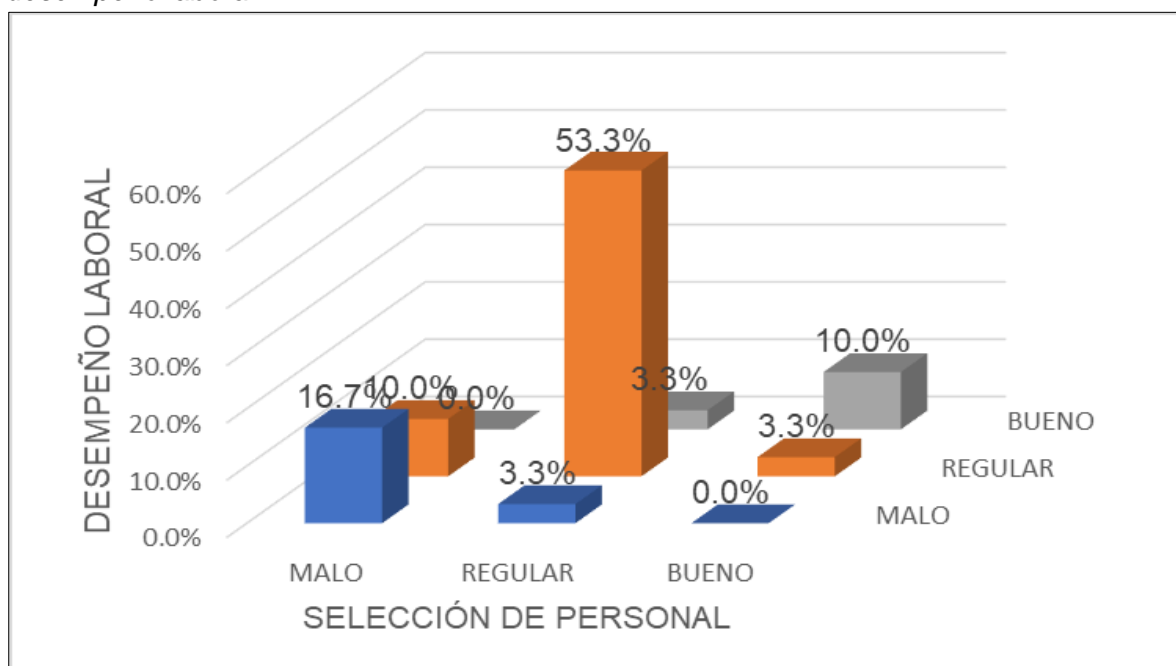
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral

Selección de personal	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	5	16.7%	1	3.3%	0	0.0%	6	20.0%
Regular	3	10.0%	16	53.3%	1	3.3%	20	66.7%
Bueno	0	0.0%	1	3.3%	3	10.0%	4	13.3%
Total	8	26.7%	18	60.0%	4	13.3%	30	100.0%

Figura 12

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral



En la figura 12 presenta la explicación respecto a la relación de los puntajes entre las variables selección de personal y desempeño laboral. Se puede apreciar que el 16.7% de los colaboradores encuestados consideran que ambas variables se relacionan en un nivel malo, mientras que el 53.3% de los encuestados consideran esta relación como regular, en tanto el otro 10% de los colaboradores perciben que esta relación es buena, esto comprueba la existencia de relación positiva y directa entre la selección de personal y desempeño laboral.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La distribución de la variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

H_a: La distribución de la variable desempeño laboral no presenta una distribución normal.

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,966	30	,432

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad expresadas en la tabla 20 indican que los puntajes de la variable desempeño laboral presenta una distribución normal demostrado con un nivel de significancia de 0,432 mayor a 0,05. Este resultado permite determinar que la prueba de hipótesis debe realizarse con el coeficiente de correlación paramétrico R de Pearson. Por otro lado, es importante mencionar que se aplicó la prueba de Shapiro Wilk porque las unidades de análisis consideradas son menores a 50 unidades.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre la selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

H_a: Existe relación entre la selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. ≤ 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultado de correlación entre selección de personal y desempeño laboral

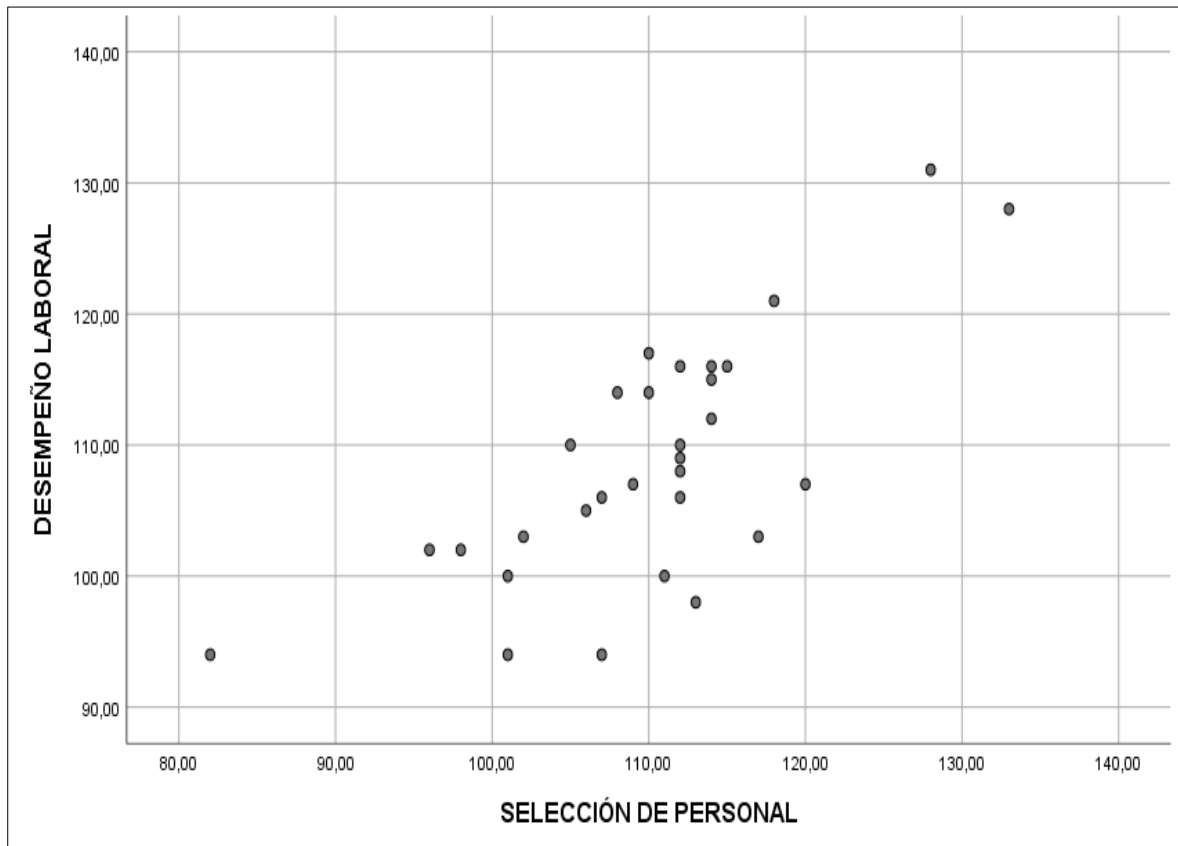
		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,735**
Selección del personal	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

La tabla 21 muestra los resultados de la relación entre la selección de personal y desempeño laboral, en ella se comprende que el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05 lo cual indica que la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral percibida por los colaboradores de la empresa Acces Bus, siendo está una correlación positiva considerable ($r=0,735$). En este sentido, a medida que se realice correctamente la selección del personal en la empresa, entonces mejora el desempeño laboral.

Figura 13

Gráfico de dispersión de la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral



En la figura 13 se presenta el gráfico de dispersión entre las variables selección del personal y el desempeño laboral, en ella se observa que existe una relación positiva y directa de acuerdo con la orientación de su pendiente desarrollado con los puntajes recogidos de los cuestionarios; este grafico permite interpretar que a mayores puntajes de la variable selección del personal superior serán los puntajes del desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el reclutamiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

H₁: Existe relación entre el reclutamiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

Tabla 22*Resultado de correlación entre la dimensión reclutamiento y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Reclutamiento	Correlación de Pearson	,501**
	Sig. (bilateral)	,005
	N	30

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

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral, en ella se percibe que el valor de significancia es de 0,005 menor al 0,05, es decir la dimensión reclutamiento de la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral percibida por los colaboradores de la empresa Acces Bus, siendo está una correlación positiva media ($r=0,501$). En este sentido, a medida que se realice correctamente el reclutamiento del personal en la empresa, entonces hay un progreso con respecto al desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la selección y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

H₂: Existe relación entre la selección y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

Tabla 23*Resultado de correlación entre la dimensión selección y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Selección	Correlación de Pearson	,618**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

La tabla 23 muestra el producto de la relación entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral, en ella se observa que el valor de significancia es de

0,000 menor al 0,05; es decir la dimensión selección de la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral percibida por los colaboradores de la empresa Acces Bus, siendo está una correlación positiva media ($r=0,618$). En este sentido, a medida que se realice correctamente la selección del personal, entonces mejora el desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la decisión y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

H₃: Existe relación entre la decisión y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.

Tabla 24

Resultado de correlación entre la dimensión decisión y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Decisión	Correlación de Pearson	,835**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la dimensión decisión y la variable desempeño laboral, en ella se percibe que el valor de significancia es de 0,000 menor al 0,05; es decir la dimensión decisión de la selección de personal se asocia con el desempeño laboral percibida por los colaboradores de la empresa Acces Bus, siendo está una correlación positiva considerable ($r=0,835$). En este sentido, a medida que se opte por la decisión correcta de la selección del personal en la empresa, entonces se puede perfeccionar el desempeño laboral.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En esta investigación se analizó las variables selección de personal y desempeño laboral para hallar su relación existente, debido a las deficiencias que se observaron en la empresa Acces Bus ubicada en el distrito de Ate - 2020. En este sentido, la investigación busca establecer en que medida una buena selección de personal garantiza un mejor desempeño de los colaboradores de la organización.

Los instrumentos utilizados presentan criterios adecuados de validez y confiabilidad, respecto al instrumento de selección de personal cuenta con un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,832 mientras que el instrumento del desempeño laboral tiene un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,829, los dos instrumentos mayores al 0,80 demostrando ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto posibilita proseguir con la investigación.

En relación a los resultados obtenidos en la contratación de la hipótesis general mediante el estadístico de correlación R de Pearson, existe una correlación positiva considerable entre la selección de personal y desempeño laboral, estos resultados coinciden con los conseguidos por Zocón y Castañeda (2019) en su artículo de investigación "Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Soluciones globales empresariales EIRL de la ciudad de Cajamarca", donde se concluye que la selección de personal y desempeño laboral tienen relación o asociación moderada. En ese sentido, se puede denotar que en la mayoría de Mypes, las falencias que tienen en base al proceso de selección afectan en el correcto desempeño de sus colaboradores afectándolos a que no generen productividad para la empresa, debido a que las empresas cuentan con una mala estructura para realizar el reclutamiento y por consiguiente colocar estrategias o dinámicas que permitan la

selección y decisión adecuada de la elección del perfil de colaborador que requiere la empresa.

Respecto a los resultados en la contrastación de hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación R de Pearson, se demostró una correlación positiva media entre el reclutamiento y desempeño laboral, estos resultados se pueden contrastar con los obtenidos por Cotrina y Jambo (2018) en su tesis *Relación entre la selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multitransportes Cajamarca S.A., año 2017*, en el cual la recepción preliminar de candidatos y desempeño laboral presentan una correlación significativa mediante el coeficiente Chi Cuadrado. Se puede denotar que las falencias dadas al momento de realizar el reclutamiento en las empresas están ligadas con las estrategias que utilizan para atraer candidatos que sean correctos para la organización, si no se desarrolla de forma correcta el reclutamiento o recepción preliminar de candidatos perjudicará el desempeño. Por otra parte, se hace hincapié en mejorar el sistema que utilizan para mejorar la selección de personal y así poder obtener colaboradores que desarrollen muy bien sus funciones, generando productividad.

Respecto a los resultados en la contrastación de hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación R de Pearson, se demostró una correlación positiva media entre la selección y desempeño laboral, dichos resultados se pueden comparar con el estudio de Cotrina y Jambo (2018) en su tesis titulada *Relación entre la selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multitransportes Cajamarca S.A., año 2017*, en el cual la entrevista de selección y desempeño laboral presentan una correlación directa y significativa mediante el coeficiente Chi Cuadrado. Se puede denotar de acuerdo con los resultados que a

medida que las personas encargadas de realizar el proceso de selección formulen entrevistas claras y entendibles generando confianza al candidato, se podrá obtener con mayor facilidad los objetivos que tiene la persona evaluada, a partir de eso analizar el perfil del candidato y finalmente tomar una elección efectiva que ayude a la organización. Por lo tanto, se hace énfasis, en que las empresas deben de optar por desarrollar una mejor metodología para entrevistar a sus candidatos, dándoles confianza de forma que estos demuestren sus capacidades y habilidades para así seleccionar al más eficiente para la empresa.

Respecto a los resultados en la contrastación de hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación R de Pearson, se demostró una correlación positiva considerable entre la decisión y desempeño laboral, dichos resultados se pueden contrastar con la investigación de Cotrina y Jambo (2018) en su tesis titulada *Relación entre la selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multitransportes Cajamarca S.A., año 2017*, en el cual las técnicas de simulación y desempeño laboral presentan una correlación directa y significativa mediante el coeficiente Chi Cuadrado. Se puede denotar que las falencias dadas en las fases últimas de un proceso de selección dependen más de los candidatos, dado que en algunas empresas se puede realizar una buena prueba final para evaluar a los candidatos, pero estos no poder terminarla exitosamente lo que conlleva a que se haga énfasis en realizar técnicas de evaluación final comprensibles para que los candidatos puedan dar su mayor desempeño y entender a qué carga laboral estarán expuestos.

Los resultados obtenidos fueron positivos, puesto que se encontró que la primera etapa que es el reclutamiento tiene una asociación directa con el desempeño laboral de los colaboradores. Por otra parte, la selección y decisión como dimensiones

de la selección de personal influyen de igual forma directa en el desempeño; por ello, permite demostrar la importancia de priorizar la gestión del área de recursos humanos en las empresas debido a que esta tiene un papel fundamental para el desarrollo del capital humano.

Para la continuación del trabajo de investigación se sugiere elaborar investigaciones explicativas en las cuales se conozca por qué surge la problemática proporcionando un sentido de entendimiento del problema que nace entre la relación de selección de personal y el desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación positiva considerable ($r=0.735$) entre la selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus con un nivel de significancia de 0,000. Se determina que existen falencias en la selección de personal debido a que la empresa no cuenta con un área de recursos humanos y una persona encargada para que estructure un proceso de selección adecuado que permita elegir colaboradores que realicen efectivamente sus funciones esto afecta relevantemente en el desempeño de los trabajadores que conforman la empresa.

Segundo. Existe correlación positiva media ($r=0,501$) en medio de reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus con un nivel de significancia de 0,005. Se determina que existen falencias en base al reclutamiento que realiza la empresa debido a que las fuentes de reclutamiento y la metodología para obtener candidatos que cumplan con el perfil, son deficientes lo cual repercute a que tengan un bajo desempeño laboral.

Tercero. Hay existencia de una correlación positiva media ($r= 0,618$) entre la selección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa "Acces Bus" con un nivel de significancia de 0,000. Se determina que existen falencias en base a

la selección que aplica la empresa en el proceso de elección de candidatos, ya que no lo realizan de manera objetiva.

Cuarto. Existe una correlación positiva considerable ($r=0,835$) en medio de decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus con un nivel de significancia de 0,000. Se determina que existen falencias con respecto a esta dimensión dado que al no contar con un área que gestione al personal, no cuentan con una estructura para poder seleccionar al personal; por ello que erróneamente han elegido a colaboradores que no logran desempeñarse correctamente en sus funciones y esto afecta valiosamente a la organización.

5.3 Recomendaciones.

De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general, que establece la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral. Se recomienda al gerente de la empresa Acces Bus mejorar la forma de gestionar el capital humano de la organización, considerando un análisis de las fallas en el proceso de selección, considerar importante la parte personal del postulante, tener respeto por todos los postulantes y una evaluación imparcial de los postulantes. Por ello se sugiere un plan de mejorar de selección de personal para que se pueda determinar las estrategias que permitan el adecuado desarrollo de una selección y consigo atraer candidatos indicados para el puesto. Las actividades sugeridas son:

- Realizar una auditoría general a la empresa para realizar una investigación profunda y determinar todas las falencias.
- Implementar el área de recursos humanos con un encargado especializado en gestionar a los colaboradores de manera que ellos desarrollen un mejor desempeño.

- Aplicar estrategias adecuadas la selección del personal de acuerdo con el perfil de los puestos que se necesitan.

De acuerdo con el cumplimiento del primer objetivo específico, que establece la relación entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral, se recomienda al gerente de la empresa establecer un plan de acción que mejore las metodologías para reclutamiento personal, generando captar candidatos más idóneos que cumplan con el perfil que se busca. Las actividades sugeridas son:

- Realizar un formato de convocatoria efectivo donde se determine el rubro de la empresa más imágenes para dar mayor confianza, el puesto de trabajo, el plazo de postulación y la forma de postulación adicionado de correos o números de contacto directo.
- Utilizar la plataforma virtual de LinkedIn que proporciona amplia información acerca de profesionales en búsqueda de trabajo, gracias a esto se podrá encontrar perfiles de candidatos que cumplan con los requisitos requeridos.
- Realizar uso de las diferentes plataformas virtuales como boomerang, CompuTrabajo y otros, para la difusión de la convocatoria del puesto de trabajo, de esta manera habrá un incremento de candidatos y mayor posibilidad de encontrar el más adecuado para la organización.
- Implementar un software llamado ATS o applicant tracking system que sirve para gestionar con mayor facilidad el reclutamiento de personal de una empresa, permite un seguimiento de las personas interesadas por el puesto de trabajo, este sistema ayuda considerablemente a llevar un proceso más rápido, eficiente y accesible para obtener al colaborador indicado.

De acuerdo con el cumplimiento del segundo objetivo específico, que establece la relación entre la selección y el desempeño laboral, la organización debe establecer

un plan de acción con estrategias que mejoren las entrevistas que se les realiza a los candidatos, permitiendo que se genere un desarrollo más idóneo de entrevistas entre el empleador y candidato. Las actividades sugeridas son:

- Realizar pruebas de conocimiento y habilidades para determinar si el candidato es adecuado para la organización.
- Desarrollar formularios en Google configurados con puntuación para evaluar a los candidatos preseleccionados, colocando situaciones y problemas que podrían suceder en la empresa y ellos cómo reaccionarían frente a esto; de esta forma se determinara la capacidad de adaptación y la solución rápida.
- Elaborar video-entrevistas a través de herramientas digitales como zoom, Google meet, las cuales son aplicaciones que sirven para realizar conferencias con varias personas, en estas entrevistas se debe interactuar con el candidato realizando pruebas que permitan conocer sobre su experiencia, conocimientos, actitud y saber cuál es su motivación; para de esta manera seleccionar a los más calificados para una entrevista presencial.

De acuerdo con el cumplimiento del tercer objetivo específico, que establece la relación entre la decisión y el desempeño laboral, la empresa establezca un plan de acción que permita que la decisión final sea más rápida apoyándose de herramientas tecnológicas que aporten apoyo a las fases finales, así mismo aportar mejoras al proceso post contrato. Las actividades sugeridas son:

- Desarrollar un cronograma en el cual se pueda organizar las entrevistas finales para la aprobación y elección final del candidato, elaborando un correo o llamando a los candidatos preseleccionados.

- Realizar reuniones en el cual se brinde información más detallada acerca de la empresa, las funciones a desarrollar, los objetivos de la empresa, las políticas y normas.
- Elaborar una evaluación y constatación previo a firma de contrato en el cual se analice detalladamente la experiencia profesional del candidato, asimismo se añadiría una prueba médica debido a las normas plasmadas de la nueva enfermedad COVID-19.
- Realizar un seguimiento post contrato para poder evaluar a cada trabajador, como por ejemplo realizar una evaluación de 360° de manera virtual en donde se implica el punto de vista de un especialista y los miembros de la empresa y así determinar si están desarrollando correctamente sus funciones y qué tan productivos son para la empresa.
- Elaborar mensualmente reuniones donde se permita que los colaboradores se relacionen, de manera que el encargado de gestionar al personal analice y determine las motivaciones de cada colaborador logrando así plasmar estratégicamente incentivos que generen productivos y motivación laboral para el incremento positivo del desempeño.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias* (2ª ed.). Granica
- Casas, G., Bello, M., Bello, R. y García, M. (2017). Estudio estadístico del efecto de la similaridad entre rankings en la selección de personal en un contexto competitivo. *Ingeniería Industrial*, 38(3), 257–264.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360453131003>
- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4ª ed.). McGraw-Hill.
- Cotrina, J. y Jambo, M. (2018). *Relación entre la selección del personal y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Multitransportes Cajamarca S.A, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15061>
- Drucker, P. (2005). *El ejecutivo eficaz en acción*. Deusto.
- Estrada, R. (2018). Aplicación Web para la selección de personal por medio de intervalos difusos de evaluación. *Scientia Et Technica*, 23(2), 214 – 221.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84958001011>
- European Knowledge Center for Information Technology (2020, abril). *European Parliament approves Data Governance Act*. EKCIT.
<https://iapp.org/news/a/european-parliament-approves-data-governance-act/>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4ª ed.). Boston.

Guevara, O. (2019). *Los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño laboral*. ESAN.

Guevara, A. y Pérez, K. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA-Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2291>

Hernández, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

López, E. (2019). *Operaciones administrativas en recursos humanos*. McGraw-Hill.

Medina, A. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>

Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson.

Morales, L. (2019). *Administración de recursos humanos*. Líder.

Moreno, J. (2018). *Teorías del desempeño laboral*. Diaz de Santos.

Murillo, A. (2020). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Olivo, I. (2020). *La selección de personal y el desempeño laboral en las cooperativas de transporte provincial del cantón Baños de Agua Santa* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31532>

- Portuondo, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://bit.ly/3ihvZei>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Pearson.
- Romero, E. (2016). *Estadística para todos*. Pirámide.
- Russell, S. y Norvig, P. (2004). *Inteligencia artificial: Un enfoque moderno*. Pearson.
- Sáenz, E. (2020). *Técnicas de recursos humanos*. Pearson.
- Vargas, A. y Flores, D. (2018). *Gestión de conflictos y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Inversiones MAM SAC - Villa El Salvador – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/765>
- Werther, J. y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Zhu, A. (2019). *21 competencias interpersonales que todo empleado debería tener*. Altamira.
- Zocón, L. y Castañeda, D. (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 <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/625>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate - 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020. Determinar la relación entre la selección y el</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.</p>	Variable 1: Selección de personal			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Reclutamiento	- Fuentes de reclutamiento - Métodos de reclutamiento - Postulación	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno: [38 - 43] Regular: [33 - 38) Malo: [22 – 33)
			Selección	- Perfiles de puesto - Seguimiento - Filtros de selección		Bueno: [40 - 45] Regular: [34 – 40) Malo: [25 - 34)
Decisión	- Clasificación de candidatos - Dificultades empáticas - Evaluación de documentación		Bueno: [39 - 45] Regular: [35 – 39) Malo: [32 – 35)			

<p>empresa Acces Bus, Ate – 2020? ¿Qué relación existe entre la selección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020? ¿Qué relación existe entre la decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate – 2020?</p>	<p>desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020. Determinar la relación entre la decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.</p>	<p>Existe relación entre la selección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020. Existe relación entre la decisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate -2020.</p>	Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del trabajo - Competitividad - Compromiso 	<p>1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno: [38 - 45] Regular: [31 - 38) Malo: [27 - 31)</p>
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Espíritu de equipo - Proactividad e innovación - Condiciones de trabajo 		<p>Bueno: [40 - 45] Regular: [34 - 40) Malo: [28 - 34)</p>
Metas y Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de plazos - Rapidez de soluciones - Calidad del trabajo 	<p>Bueno: [39 - 45] Regular: [35 - 39) Malo: [32 - 35)</p>				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística utilizados			

<p>Tipo Básica.</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo.</p>	<p>Población 30 colaboradores de la empresa Acces Bus, Ate.</p> <p>Muestra: No se considera muestra</p>	<p>Variable 1: Selección del personal</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de selección de personal</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario del desempeño laboral</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras <p>Estadísticos inferenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba de normalidad - R de Pearson
---	---	---	---

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento sobre la selección de personal

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo se desarrolla la selección de personal. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
RECLUTAMIENTO						
1	Consideran a trabajadores que laboran en la empresa para la elección de un nuevo puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
2	Realizan solo búsqueda de un candidato externo a la empresa.	1	2	3	4	5
3	La empresa le da importancia a los candidatos que se presentan por medio de recomendación.	1	2	3	4	5
4	Se hace uso de páginas web o portales de empleo para presentar el puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
5	La oferta laboral es publicada en periódicos.	1	2	3	4	5
6	Realizan llamadas a los candidatos para una previa entrevista.	1	2	3	4	5
7	Debes apersonarte a la empresa para presentar tu currículum.	1	2	3	4	5
8	Evalúan tu currículum para determinar si eres apto al puesto.	1	2	3	4	5
9	El tiempo para la aprobación de tu solicitud es adecuado.	1	2	3	4	5
SELECCIÓN						
10	Valoran la demostración de aptitudes y conocimientos.	1	2	3	4	5
11	Han evaluado tu capacidad tecnológica	1	2	3	4	5
12	Observas que consideran tus habilidades interpersonales e intrapersonales.	1	2	3	4	5
13	Consideras que la dueña de la empresa analiza la presentación de cada candidato.	1	2	3	4	5
14	Aplican dinámicas de trabajo en equipo.	1	2	3	4	5

15	Emplea supuestas situaciones laborales para analizar el desenvolvimiento del candidato.	1	2	3	4	5
16	Fue evaluado por medio de pruebas de conocimiento general.	1	2	3	4	5
17	El evaluador realiza entrevistas individualmente.	1	2	3	4	5
18	El último filtro de selección es efectuado por el gerente de la empresa en una entrevista final.	1	2	3	4	5
DECISIÓN						
19	Prefieren candidatos con más experiencia laboral en el rubro.	1	2	3	4	5
20	Seleccionan de forma objetiva a los candidatos más apropiados.	1	2	3	4	5
21	Se basan más en las pruebas de habilidades y conocimientos.	1	2	3	4	5
22	Consideras que se produce un ambiente de tensión cuando seleccionan a los candidatos finales.	1	2	3	4	5
23	Es difícil comprender las explicaciones del evaluador.	1	2	3	4	5
24	Para la selección final consideran la actitud que presenta el candidato.	1	2	3	4	5
25	En la etapa final exigen presentar documentos como precedentes policiales o médicos.	1	2	3	4	5
26	Validan la información de referencias del currículum vitae.	1	2	3	4	5
27	Te realizan una evaluación médica antes de firmar contrato.	1	2	3	4	5

Instrumento sobre desempeño laboral

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes desempeño laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
HABILIDADES						
1	Conoce usted bien la visión, objetivos y contribuyes con la misión que tiene la empresa.	1	2	3	4	5
2	Consideras que la información brindada por la empresa ayuda a desarrollar bien tus funciones.	1	2	3	4	5
3	Expones estrategias de mejora continua para la empresa.	1	2	3	4	5
4	Contribuyes con estrategias para el cambio o ingreso de nuevos productos	1	2	3	4	5
5	Aportas mejoras en la producción, costes y calidad de los productos de la empresa.	1	2	3	4	5
6	Consideras que realizas de manera efectiva tus funciones.	1	2	3	4	5
7	Brindan reconocimiento y compensaciones por los logros obtenidos.	1	2	3	4	5
8	Percibes que tienes oportunidades de aprender y crecer dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
9	Cumples con las metas a corto y largo plazo de la empresa.	1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTO						
10	Colaboras con tus compañeros de forma constante.	1	2	3	4	5
11	En las actividades grupales respetas las opiniones de los demás.	1	2	3	4	5
12	Compartes conocimientos, estrategias y experiencias para el incremento de la productividad.	1	2	3	4	5

13	Consideras que empleas tus habilidades de creatividad y espíritu emprendedor.	1	2	3	4	5
14	Te adaptas fácilmente a los cambios de la empresa.	1	2	3	4	5
15	Buscas nuevas oportunidades de desarrollo personal y profesional para mejorar tu desempeño.	1	2	3	4	5
16	Ofrecen facilidades para llevar un equilibrio entre la vida personal y profesional.	1	2	3	4	5
17	Permiten que los trabajadores laboren sus tareas con autonomía.	1	2	3	4	5
18	Se les capacita constantemente para la utilización de materiales tecnológicos u otros nuevos.	1	2	3	4	5
METAS Y RESULTADOS						
19	Elaboras tus funciones a cargo sin demora.	1	2	3	4	5
20	Utilizas adecuadamente los recursos materiales de la empresa.	1	2	3	4	5
21	Cumples a cabalidad con los procesos para lograr los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
22	Observas y averiguas cuales son las causas de los problemas que suceden en la empresa.	1	2	3	4	5
23	Sugieres propuestas que ayudan a resolver los inconvenientes que suceden en la empresa.	1	2	3	4	5
24	Actúas con autonomía al elegir la solución de un problema.	1	2	3	4	5
25	Generas motivación en tu ambiente laboral para lograr las metas conjuntamente con tus compañeros.	1	2	3	4	5
26	Analizas y planteas adecuaciones para reducir errores en los procesos.	1	2	3	4	5
27	Propones tácticas para el funcionamiento óptimo de la empresa.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg.GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA

DNI: 17936741

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



INTERESADO

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SI _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] | Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg.GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA

DNI: 17936741

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



INTERESADO

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. Carlos Tassara Salviati

DNI: 40969058

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: SELECCIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is as follows:

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ACCES BUS, ATE - 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

MARIA DEL ROSARIO NATALY PISCONTE SIERRA
ORCID: 0000-0003-4564-9471

ASESOR

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) shows a total similarity index of 16%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity %
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	9 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Montoya Meza, Daniel ... Publicación	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 1 de 108", "Número de palabras: 20313", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", and "Activado". The system tray shows the date as 1/02/2023 and the time as 17:37.

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio



Sres. Universidad Autónoma del Perú
Facultad de Ciencias de Gestión

Presente. -

Ref.: Trabajo final de tesis selección de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Acces Bus S.A.C., Ate - 2020.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso a la estudiante Maria del Rosario Nataly Piscoña Sierra identificada con DNI N° 74149114, de realizar el desarrollo de sus tesis "SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ACCES BUS, ATE - 2020.

Por tal motivo, también se autorizó realizar sus encuestas virtuales que fueron aplicados a los colaboradores de la empresa, siendo favorable la colaboración de todos.

El estudiante ha contado con los elementos necesario para el análisis de la población, identificando problemas y circunstancias que acontecieron en la empresa, identificando los factores y aplicaciones necesarios para la culminación de su investigación.

Sin otro particular me despido, no sin antes expresarles los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente, 6 de noviembre del 2020


ACCESBUS S.A.C.
Marjela Est. Ramírez
Gerente Administrativo

Representate Legal

 Av. Asturias ME, "A" LT 16 - Urb. Mayorga
Ate - Vitarte (Frente a Backus)

 Teléfono: 011 748 7196 (RPN) x 312 767 Movil: 995 620 985
RPN: 987 767 833 (044 020 30) E-mail: 94419000

 j.kay@accesbus.com.pe | ventas@accesbus.com.pe

www.accesbus.com.pe

Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Selección de personal

VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014	VAR0 0015	VAR0 0016	VAR0 0017	VAR0 0018	VAR0 0019	VAR0 0020	VAR0 0021	VAR0 0022	VAR0 0023	VAR0 0024	VAR0 0025	VAR0 0026	VAR0 0027	
5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	4	4	3	5	
5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	
3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	
4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	
5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	2	3	4	5
4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	2	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4
1	1	5	5	4	1	5	5	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	
4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	
5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	
4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	
5	4	4	4	3	5	2	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	
5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	
5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	
3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
5	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	1	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
5	4	2	3	3	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	
2	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	
5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
5	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	
3	3	5	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	
4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	

Variable 2. Desempeño laboral

VAR 01	VAR 02	VAR 03	VAR 04	VAR 05	VAR 06	VAR 07	VAR 08	VAR 09	VAR 010	VAR 011	VAR 012	VAR 013	VAR 014	VAR 015	VAR 016	VAR 017	VAR 018	VAR 019	VAR 020	VAR 021	VAR 022	VAR 023	VAR 024	VAR 025	VAR 026	VAR 027	
5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
2	2	5	3	5	2	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	
4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	4	3	4	2	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	
5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	
4	2	4	3	4	2	4	3	4	5	3	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	4	5	5	5	
3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
3	4	5	4	3	4	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	
4	3	4	3	5	4	4	3	1	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	
3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	3	
4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	
5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	
4	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	
3	3	4	3	5	3	5	4	5	2	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	5	
4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	
4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	
5	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	4	
5	3	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	
3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	3	5	5	
4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	

Anexo 7. Plan de mejora

PLAN DE MEJORA DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA EMPRESA

“ACCES BUS S.A.”, ATE – 2020

7.1. Presentación

En el presente plan de mejora de la selección de personal se recomienda realizar actividades vinculadas con el proceso de selección en base de nuevas técnicas y aprovechando las nuevas herramientas tecnológicas, con la finalidad de reducir las falencias y problemáticas que han sido halladas en la empresa Acces Bus S.A., Ate.

Las estrategias planteadas se formularon con el objetivo de mejorar la selección de personal, desarrollando actividades que permitan proceder con éxito un correcto proceso de selección, tomando en cuenta también las dimensiones que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en cuestión.

Todas las actividades mencionadas han sido fundamentadas en base a teorías y herramientas que sustentan diversos autores, así dar soporte a las recomendaciones proporcionadas.

Finalmente, el cumplimiento del plan posibilita a la empresa Acces Bus S.A. generar mayor productividad en el desempeño de sus colaboradores aplicando herramientas que construyan deseablemente una selección de personal, logrando así que los colaboradores estén comprometidos con la empresa desde el momento base que es la contratación, proporcionándoles orientación y capacitación continua para que cumplan con las metas y objetivos adecuándose a la cultura organizacional de la empresa. Por lo tanto, al lograr estructurar una adecuada selección consecuentemente se elegirá candidatos que lleven al éxito a la empresa.

7.2. Justificación del plan

Este plan de mejora de la selección de personal fue elaborado con el objetivo de sugerir acciones que enriquezcan el método de seleccionar a su personal en la empresa "Acces Bus S.A.", en sus componentes como el reclutamiento, selección y decisión.

El avance de la tecnología incrementa notablemente por ello la mayoría de las personas cuando necesitan encontrar un trabajo acuden a las plataformas en internet para ver sobre vacantes que estén disponibles. Por ello es importante que una empresa siempre tenga de aliado las herramientas tecnológicas ya que no solo permiten estar más cerca de los clientes sino también de encontrar personal que sea el indicado para su organización.

7.3. Aspectos generales

Acciones de valoración de selección de personal y desempeño laboral

- Realizar una auditoría general a la empresa para realizar una investigación profunda y determinar todas las falencias.
- Implementar el área de recursos humanos con un encargado especializado en gestionar a los colaboradores de manera que ellos desarrollen un mejor desempeño.

Acciones de nuevas metodologías para reclutar personal

- Realizar un formato de convocatoria efectivo donde se determine el rubro de la empresa más imágenes para dar mayor confianza, el puesto de trabajo, el plazo de postulación y la forma de postulación adicionado de correos.
- Utilizar la plataforma virtual de LinkedIn que proporciona amplia información acerca de profesionales en búsqueda de trabajo, gracias a esto se podrá encontrar perfiles de candidatos que cumplan con los requisitos requeridos.

- Realizar uso de las diferentes plataformas virtuales como boomerang, CompuTrabajo y otros, para la difusión de la convocatoria del puesto de trabajo, de esta manera habrá un incremento de candidatos y mayor posibilidad de encontrar el más adecuado para la organización.
- Implementar un software llamado ATS o applicant tracking system que sirve para gestionar con mayor facilidad el reclutamiento de personal de una empresa, permite un seguimiento de las personas interesadas por el puesto de trabajo, este sistema ayuda considerablemente a llevar un proceso más rápido, eficiente y accesible para obtener al colaborador indicado.

Acciones para mejorar la selección

- Realizar pruebas de conocimiento y habilidades para determinar si el candidato es adecuado para la organización.
- Desarrollar formularios en Google forms configurados con puntuación para evaluar a los candidatos preseleccionados, colocando situaciones y problemas que podrían suceder en la empresa y ellos cómo reaccionarían frente a esto; de esta forma se determinara la capacidad de adaptación y la solución rápida.
- Elaborar video-entrevistas a través de herramientas digitales como zoom, Google meet, las cuales son aplicaciones que sirven para realizar conferencias con varias personas, en estas entrevistas se debe interactuar con el candidato realizando pruebas que permitan conocer sobre su experiencia, conocimientos, actitud y saber cuál es su motivación.

Acciones para la mejora de la decisión final del proceso de selección

- Desarrollar un cronograma en el cual se pueda organizar las entrevistas finales para la aprobación y elección final del candidato, elaborando un correo o llamando a los candidatos preseleccionados.

- Realizar reuniones en el cual se brinde información más detallada acerca de la empresa, las funciones a desarrollar, los objetivos de la empresa, las políticas y normas.
- Elaborar una evaluación y constatación previo a firma de contrato en el cual se analice detalladamente la experiencia profesional del candidato, asimismo se añadiría una prueba médica debido a las normas plasmadas de la nueva enfermedad Covid-19.
- Realizar un seguimiento post contrato para poder evaluar a cada trabajador, como por ejemplo realizar una evaluación de 360° de manera virtual en donde se implica el punto de vista de un especialista y los miembros de la empresa.
- Elaborar mensualmente reuniones donde se permita que los colaboradores se relacionen, de manera que el encargado de gestionar al personal analice y determine las motivaciones de cada colaborador.

7.4. Análisis FODA de la empresa “Acces Bus S.A.”

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Producto de calidad (nacional e internacional). - Local propio - Iniciativa del personal - Convenio con proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Presencia en mayor cantidad de plataformas digitales. - Cambios positivos en la forma de comprar. - Publicidad online a precios bajos. - El aprovechamiento de las nuevas herramientas tecnológicas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Sitio web poco optimizado. - Carece de personal que se encargue de Recursos humanos. - Duplicación de funciones. - No hay motivación en los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> - La aparición de la enfermedad COVID-19. - La paralización de ventas. - Ingreso de nuevos competidores. - Disminución del crecimiento económico. -

7.6. Presupuesto

Concepto	Monto
Auditoría general a la empresa	S/. 1,500.00
Implementación del área de RR.HH.	S/. 1,800.00
Contratación del encargado de RR.HH.	S/. 2,000.00
Elaboración del formato de convocatoria	-
Difusión en plataformas de la convocatoria	S/. 300.00
Implementación del software ATS	S/. 400.00
Utilización de herramientas digitales	-
Examen médico	S/. 200.00
Evaluación 360° a través de plataforma virtual	-
Total	S/. 6,200.00

PLAN DE ACTIVIDADES DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Diagnóstico	Analizar la situación actual de la empresa.	Realizar un FODA general de la empresa.	Conocimiento Información Observación Tecnología	Enero	Representante legal de la empresa.	-
Acción 2: Mejora de selección de personal y desempeño laboral	Auditoría general a la empresa. Implementación del área de recursos humanos.	Analizar y evaluar a cada colaborador para detectar las falencias. Organizar un espacio para el funcionamiento del área de recursos humanos.	Observación Análisis Conocimiento Herramientas Tecnología	Enero	Representante legal de la empresa.	5,300 soles.
Acción 3: Nuevas metodologías para reclutar personal	Búsqueda de variedad de formas que mejoren el reclutamiento.	Realizar formato de convocatoria. Difusión de la convocatoria en plataformas virtuales. Implementación de software.	Información Conocimiento Tecnología	Febrero	Encargado virtual.	400 soles.
Acción 4: Mejora de la selección	Estrategias de mejora para seleccionar correctamente al personal	Entrevistas presenciales. Formularios de Google para una pre-selección. Utilización de herramientas digitales.	Conocimiento Tecnología Humano	Marzo	Encargado de recursos humanos.	-

<p>Acción 5: Mejora de la decisión final del proceso de selección</p>	<p>Mejorar considerablemente las evaluaciones finales.</p>	<p>Desarrollo de cronogramas. Realizar reuniones de inducción. Evaluación de conocimiento y médico. Seguimiento del colaborador. Evaluación 360 a través de un sistema virtual. Reuniones mensuales para evaluar las motivaciones de los colaboradores.</p>	<p>Comunicación Conocimiento Humanos Tecnología</p>	<p>Marzo</p>	<p>Encargado de recursos humanos.</p>	<p>500 soles.</p>
--	--	---	---	--------------	---------------------------------------	-------------------