



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La selección de personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net  
Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Mamani Martel, Melanie Bridgette Paulina (ORCID: 0000-0003-2825-7505)

**ASESOR:**

Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-3084-8403)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

2019

## **PÁGINA DEL JURADO**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres:

Por su apoyo y preocupación en mi proyecto de vida.

A mis queridas hermanas:

Que motivan mis deseos de superación constante y ser ejemplo como hermana mayor.

A mis compañeros de vida:

Mis mascotas me sacan muchas sonrisas y enseñan a ser responsable cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mis padres, que siempre han estado en todo momento brindando amor y apoyo, el logro también es de ellos.

Agradezco también a mi asesor Jorge Vargas Merino por haberme comprendido en todo momento, mostrar su preocupación, haber confiado en mí y apoyarme en este proyecto de tesis.

También agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo.

Por último, gracias a todas las personas que me han acompañado en este largo camino y por formar parte de mi vida.

Melanie Bridgette P. Mamani Martel (Autora)

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Melanie Bridgette P. Mamani Martel, con DNI N° 74967690, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio del 2019



---

Mamani Martel Melanie Bridgette P.

DNI: 74967690

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>27</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población, muestra y muestreo	31
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5. Procedimiento	38
2.6. Método de análisis de datos	38
2.7. Aspectos éticos	39
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>60</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>64</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>75</b>

## RESUMEN

El actual estudio de investigación lleva de título “la selección de personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C.; Santiago de Surco, 2019”. Tuvo el objetivo de describir la relación entre la selección de personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes – santiago de surco, 2019.

El estudio tiene un diseño no experimental, transeccional correlacional enfoque cuantitativo por ello, se utilizó la estadística como herramienta, el tipo de investigación es aplicada, así mismo el nivel de investigación que ocupa es correlacional. La población se conformó con 64 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la empresa y se aplicó una muestra censal ya que, la población total es un número manejable, por lo tanto, se trabaja con el 100% de la población. Para el estudio de las dos variables se aplicó como técnica el censo.

Para dar respuesta a las hipótesis planteadas, se aplicó el rho de Spearman, donde los resultados indicaron que no existe una relación entre las variables de estudio ya mencionadas, según los resultados se aceptó la hipótesis nula al tener un nivel de significancia  $p=0.505$  y un coeficiente de correlación de 0,085 mediante la comprobación de los resultados obtenidos esto quiere decir que la selección de personal tiene una relación positiva muy baja con el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes.

Palabras Clave: Selección de Personal, Desempeño Laboral, Desempeño de los Colaboradores

## ABSTRACT

The current research study is entitled “the selection of staff and the performance of employees in the company Net Axxes S.A.C.; Santiago de Surco, 2019”. He aimed to describe the relationship between the selection of staff and the performance of employees in the company Net Axxes - Santiago de Surco, 019.

The study has a non-experimental design, correlational correlational quantitative approach, therefore, statistics were used as a tool, the type of research is applied, and the level of research it occupies is correlational. The population was conformed with 64 collaborators belonging to the administrative area of the company and a census sample was applied since, the total population is a manageable number, therefore, it works with 100% of the population. For the study of the two variables the census was applied as a technique.

To respond to the hypotheses raised, the spearman rho was applied, where the results indicated that there is no relationship between the aforementioned study variables, according to the results the null hypothesis was accepted as having a level of significance  $p = 0.505$  and A correlation coefficient of 0.085 by checking the results obtained means that the selection of personnel has a very low positive relationship with the performance of employees in the net axxes company.

Keywords: Personnel Selection, Work Performance, Employee Performance



## **I. INTRODUCCIÓN**

## **Realidad problemática**

En un ambiente global, actualmente según CEPAL y la OIT en su informe coyuntural (2017), indica que economías de América latina, así como del Caribe este año llevaron a elevar la previsión en el desempleo. Informan que, en el primer trimestre del año, el desempleo en el Perú llegó a 7.1 %, en Uruguay 8.7%, en Argentina ascendió en 9.4%, Colombia de 10.7 %, Ecuador con 5%, en México con 3.5%, mientras que en Brasil alcanzó el 14.7% y en Paraguay de 7.4%. Gestión, 2018, a comparación del 2017 que fue donde alcanzó su mayor tasa de desempleo con un 9.3%. En la actualidad las compañías son cada vez más exigentes respecto a los talentos que desea atraer, teniendo en cuenta que nos encontramos en la era digital que avanza a pasos agigantados. Debido a esto se requiere personal altamente capacitado y con los conocimientos suficientes para ocupar un puesto dentro de las grandes compañías, así mismo que fluya un buen ambiente laboral, para un buen desempeño del personal.

En el contexto nacional, se muestra estadísticamente que las cifras de desocupación, en el presente se encuentran elevadas, Perú padece una recesión de oportunidad laboral, donde el problema real es la falta de profesionales aptos y capacitados para ocupar los cargos disponibles de una determinada empresa. Toda empresa tiene como objetivo captar individuos que cubran con el modelo requerido, sin embargo, suele ocurrir lo inesperado y por lo tanto es necesario estipular al individuo que mejor se adapte al modelo establecido, si bien no al 100%. Así mismo, se tiene en cuenta la inversión monetaria que conlleva un proceso de selección, debido a esto el área de Recursos humanos posee una ardua tarea de reducir el porcentaje de rotación del personal, ya que así se disminuyen costos, se cuenta con talentos empoderados en sus puestos y se mejora el clima laboral.

El presente estudio realizado tuvo la finalidad, describir la correlación de la selección de personal y el desempeño de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco. La empresa se caracteriza por dedicarse al rubro de las telecomunicaciones que ofrece servicios móviles y fijos, y tiene como socio al Grupo América Móvil del Perú bajo el nombre comercial Claro.

De acuerdo con lo observado dentro de la empresa los evaluadores no realizan un adecuado proceso de selección, tal como plantea Rubió las fases de preselección, evaluación y contratación ya que, los seleccionados no cumplen con el perfil establecido y sin embargo, ellos llegan a ser contratados por lo tanto, esto refleja una excesiva rotación dentro de las áreas administrativas de la empresa, provocando el incumplimiento de los objetivos que tiene cada área y a la empresa como tal, estas áreas en su mayoría son conformadas por practicantes universitarios. Así también perjudicando en el rendimiento de los demás trabajadores debido al recargo de funciones, tanto como a los mismos supervisores ya que tienen que realizar inducción a cada nuevo colaborador. Los costes de una mala selección de personal son muchos, pero principalmente es el tiempo invertido.

### **Trabajos previos**

El informe del presente trabajo de investigación está basado en proyectos de tesis de acuerdo a las dos variables de investigación, elaborados tanto internacionales como nacionales y locales, dentro de los cuales se destacan:

#### **Antecedentes Internacionales**

Cancinos (2015). Selección de personal y desempeño laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur). Universidad Rafael Landívar. La tesis tiene como objetivo determinar la relación entre selección y desempeño laboral de los colaboradores. La investigación tiene un diseño no experimental. Para el desarrollo del estudio del proyecto aplicó la metodología estadística, teniendo como medio un cuestionario de 13 preguntas. Dando como conclusiones que: El procedimiento de selección se asocia considerablemente con la evaluación de desempeño, debido a las discrepancias situadas en el proceso de selección, es que se reflejaron en la calidad del desempeño. El autor comprobó que los grados de desempeño de los trabajadores se ubican en una categoría destacada y razonable, esto quiere decir que la competencia de los trabajadores cubre con los propósitos del puesto pero que así mismo se debe mejorar. Por último, se debe optimizar el proceso de selección acorde la naturaleza del postulante, tanto requisitos del puesto como las responsabilidades y funciones del mismo, para que el colaborador se desempeñe mejor en sus funciones.

Medina (2017) Selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO. Universidad Técnica de Ambato. En el estudio, el autor plantea como propósito indagar la consecuencia del proceso de selección, en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa LO&LO. Se desarrolló un estudio de tipo cuali- cuantitativa tiene un diseño no experimental de corte transversal que le facilitó la recolección de información de reporte de los colaboradores, mediante un cuestionario de 10 preguntas que permitió medir qué tan capacitados están los colaboradores en sus respectivos puestos. De tal manera se llega a concluir de acuerdo a la investigación realizada. El autor establece que un adecuado proceso de selección incide notablemente en los grados del desempeño laboral, por lo que a través el mismo proceso es que se asigna los puestos de trabajo a los nuevos colaboradores, por lo que deberán ser preparados para cumplir con los estándares que exige cada puesto.

Murillo (2015). Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados MARCAMAXX del Cantón Los Bancos, provincia de Pichincha. Universidad Regional Autónoma de Los Andes Uniandes. El autor propone como objetivo proyectar un método de reclutamiento y proceso de selección, en el supermercado “Mercamaxx”, que permitirá el mejor desarrollo de los colaboradores. Se aplicó una metodología de enfoque cualitativo, utilizó el cuestionario como instrumento conformado por 11 interrogantes, esto como apoyo para recolectar datos en tiempo breve. Llegando a las siguientes conclusiones: La carencia de preparación e inducción para los colaboradores ocasiona que no reanalicen sus labores de manera adecuada, lo que ocasiona un inapropiado desempeño y por consiguiente la insatisfacción de los colaboradores de Mercamaxx. En falta de un conocimiento y análisis de la plaza e identificación del modelo de trabajador que se requiere, ocasiona un deficiente proceso de selección, dificultando así escoger al postulante correcto para ejercer el puesto vacante dentro de la empresa. Concluye que se desconocen las técnicas de selección y que no cuentan con una buena estructura para las entrevistas, esto se comprobó por el resultado obtenido en las encuestas.

Navarrete (2015). Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de la ciudad de Guayaquil. La investigación, tiene la prioridad de generar un manual para la selección y reclutamiento, además de la guía para un desarrollo eficiente del capital humano, y lograr mayor productividad en las empresas de seguridad. Aplicó como instrumento un cuestionario basado en nueve preguntas que fue aplicada a los colaboradores para conocer acerca del proceso de reclutamiento. A modo de conclusión se sabe que un gran porcentaje de colaboradores son contratados como referidos y que llevan más de cinco años trabajando en la empresa, sin embargo, surge un descontento para ellos debido a que no existe un contrato físico de por medio que los respalde, lo cual afecta a su estabilidad laboral, debido a que no cuenta con un seguro. Por lo tanto, el autor considera que se debe mejorar mediante una nueva estructura para el proceso selección y reclutamiento del personal para la empresa de seguridad investigada.

Rubio (2015). Análisis y mejora del proceso de reclutamiento y selección de la empresa Church`s Chicken C.A. Universidad Simón Bolívar. La investigación tiene como objetivo diseñar e implementar un modelo que permita mejorar el proceso de capacitación. La investigación es de tipo documental de campo porque tomará la información de las personas involucradas de donde ocurren los acontecimientos, y es de diseño no experimental porque no manipula las variables. El autor aplicó como instrumento de recolección de datos, la observación directa, estudio estadístico de información, la entrevista semi-estructurada, y como técnica la matriz FODA. El autor llega a las siguientes conclusiones: indica que existe un desorden en el proceso de reclutamiento y selección lo cual genera un re trabajo, pérdida tanto de recursos, así como de tiempo. El autor indica también que las herramientas de reclutamiento son insuficientes, ya que no se adecuan al escenario del país ya que en la actualidad el rubro de restaurantes contrata jóvenes de 18 a 25 años. Por último, indica que en la actualidad es necesario conocer y manejar las mejores herramientas posibles con respecto a los procesos de reclutamiento y selección, ya que es el primer proceso por el que pasa el individuo al ingresar a una organización.

## **Antecedentes Nacionales**

Casma (2015). Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas Surco – Lima, año 2015. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. La investigación tiene como objetivo implantar y detallar el enlace entre la dirección del talento humano por competencias, así como el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa FerroSistemas. El estudio de este modelo descriptivo correlacional de usando como instrumento el cuestionario, basado en 24 preguntas, por la cual se llega a las siguientes conclusiones: Se precisó que la estrategia utilizada por RR.HH. repercute en el modo de reclutamiento selección, así como, la inclusión del talento humano. En conclusión, cada factor se debe trabajar de manera eficaz, aplicando propósitos estratégicos para el desempeño de colaboradores para obtener las competencias esperadas con el objetivo de concretar labores de manera eficiente. El investigador obtuvo el resultado de ( $r=0,65$ ) y con una significancia  $p= 0,000$  por lo tanto, el investigador concluye que existe relación entre sus dos variables de estudio.

Damiano (2018). Proceso de selección y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. Cibert Uni, Ate – 2018. Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo describir la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. Cibert Uni, Ate – 2018. La investigación realizada fue aplicada, el diseño no experimental, utilizó la técnica de la encuesta empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos indican que existe una relación negativa las variables de estudio, en consecuencia, no se aceptó la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula por tener un nivel de significancia de  $p= 0.294$ . Por lo que se recomienda evaluar periódicamente la descripción de puesto, el reclutamiento y la contratación de nuevo personal.

Javier (2017). Proceso de selección personal y desempeño laboral en la Constructora GyQ de Huancayo. Universidad Continental. Tiene la intención, de establecer el modelo de asociación del proceso de selección y el desempeño laboral dentro de la empresa G&Q. Para este estudio se aplicó la metodología científica, mediante éste se determinó la del proceso de selección y el desempeño usando como instrumento a la encuesta con 19

preguntas. El investigador concluye que la variable selección de personal y desempeño, están directamente relacionadas con el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora “GyQ”, debido a que los trabajadores se encuentran completamente en discrepancia en base al desarrollo de selección. directa entre la variable selección con la variable desempeño laboral de los trabajadores en la constructora GyQ ubicada en Huancayo. En base a las conclusiones obtenidas estadísticamente, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.95282379, esto indica que hay una relación directa entre las variables proceso de selección y desempeño laboral de los trabajadores de la constructora GyQ. En conclusión, si se efectúa una mejora en el proceso de selección, en consiguiente, el desempeño de los trabajadores también mejora, por lo tanto, se necesita mejorar el desempeño, así como también en la mejora de los recursos de reclutamiento y en el empleo de herramientas para seleccionar al candidato idóneo.

Quenaya (2016). Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima - 2016. Universidad Cesar Vallejo. La investigación tiene la principal misión de decretar la relación entre selección de personal y el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima, 2016. El método utilizado es hipotético deductivo de instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados se llega a las siguientes conclusiones. De los resultados obtenidos el investigador determinó la relación de la variable de selección de personal y la variable desempeño laboral concluyendo que hay una relación directa, con un nivel de correlación alta, además con un nivel de significancia de  $p=0,000$  menor a  $\alpha=0,01$ ; por lo tanto, la relación es importante. En base a los resultados se determina la relación entre el desempeño laboral y la dimensión de políticas de selección, indicando una relación directa con un nivel de correlación alta, según los resultados obtenidos. En base a las respuestas obtenidas el investigador concluye que existe relación entre ambas variables de estudio con correlación  $r=0,810$ , que quiere decir, hay una relación positiva, con un nivel de correlación alta.

Quijano y Silva (2016). Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016. La investigación es de tipo correlacional tiene como objetivo general determinar la relación de la selección del personal en el desempeño

laboral de los trabajadores de la empresa de transportes CIVA. La metodología empleada fue descriptiva usando como instrumento la encuesta, concluyendo de la siguiente manera: Se determina mediante los resultados obtenidos, que hay una vinculación entre la variable selección en base a sus dimensiones. Acerca del proceso de selección realizado en CIVA, se obtiene una escala de aceptación de 74% con una puntuación elevada y un 20% muy alta, concluyendo que, dentro de las fases de selección, se incrementan actividades aprobadas para los colaboradores de la empresa CIVA – Chiclayo 2016. El versátil desempeño del personal dentro de CIVA, demuestra que poseen una escala parcialmente alta, aun así, se hallan un déficit con el indicador servicio con un promedio de 3.07 mientras que el de responsabilidad con 2.50, lo cual se debe mejorar en estos aspectos. La investigación determina que existe relación ( $p=0,687$ ) y obtiene una contrastación afirmativa.

Ramos (2018). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C. Universidad Cesar Vallejo. El estudio tuvo el objetivo de definir qué relación se halla entre gestión del talento humano con el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C. Este presente proyecto posee un diseño correlacional, no experimental. Usando el instrumento cuestionario, con 30 interrogantes, con el cual el investigador llega a concluir que la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral, tienen relación directa de modo positiva baja, lo cual quiere decir que, es determinante usar correctamente la gestión del talento humano para poder llegar a obtener un buen desempeño dentro de la empresa. La dimensión identificación y selección tienen relación directa con el desempeño laboral de manera positiva moderada baja, del personal contratado en la Pastelería Miraflores, quiere decir que el desarrollo de identificación y selección, no influye en mayor grado, sin embargo, interviene en el futuro desempeño de los trabajadores de la Pastelería Miraflores. En el estudio se concluye que, la dirección del talento humano tiene una directa relación con el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C., de manera positiva, baja ( $Rho=0,338$ ) y con una significancia de ( $p=0,008 < \alpha= 0,05$ ) con el desempeño laboral.



## **Teorías relacionadas al tema**

### **Selección de personal**

El secreto del éxito de todo el proceso consiste, principalmente, en que sea sencillo y corto, cubriendo, desde ya, los requisitos de la organización: contratar a la persona indicada, en el momento indicado y con el salario indicado, y esto ¡no es fácil! (Alles, 2016, p. 189).

De acuerdo con Buckley, (2017) “el reclutamiento y la selección suelen ser la pieza central de las prácticas de RR.HH. de una organización, ya que afectan a los tipos de empleados que son contratados y al potencial que estos empleados tienen que desempeñar”.

La selección de colaboradores es el desarrollo realizado mediante técnicas efectivas, en relación con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GHR derivadas, con el objetivo de atraer al candidato que se asemeje más al perfil requerido de un puesto de trabajo o de una organización en específico. (Cuesta, 2015, p. 305)

Desde principios de los años noventa se dieron varias mejoras para el proceso de selección, relacionado con la personalidad. En primer lugar, las estimaciones meta analíticas han proporcionado evaluaciones cuantitativas confiables y sólidas de la validez predictiva y la utilidad de los rasgos ampliamente utilizados. (Chamorro & Furnham, 2010, p.174).

Dursun y Karsak, (2010). “El proceso de selección de individuos coincide con las calificaciones requeridas para realizar un trabajo definido de la mejor manera posible”.

La fundamental decisión de una buena selección reside en tener las mejores impresiones de un colaborador en el desarrollo de sus tareas dentro de la organización; en consiguiente, la evaluación debe desarrollarse de modo secuencial y preciso, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: (a) Experiencia laboral, (b) Trayectoria académica, (c) Aspectos psicológicos. (Grados, 2013, p. 225).

“La selección de personal es una actividad vital para empresas y conjuntos neutrosóficos de múltiples valores (MVNS) puede denotar la falta de definición y la vacilación en las fases de selección”. (Ji, Zhang, & Wang, 2018, p. 221).

De acuerdo con Klingner, Nalbandian, & Llorens, (2010) “Tanto en el sector público y privado, la administración de personal es un área que a menudo atrae mucha atención para mejorar la eficiencia y la eficacia”. (Citado por Herrera y Miller, 2018, p.446)

La expectativa de que las prácticas de selección contribuyen al desempeño organizacional ha sido asumido por mucho tiempo, sin embargo, la investigación sobre selección de personal no ha considerado por qué las empresas difieren en el uso de las prácticas de selección y si estas prácticas se asocian con el desarrollo organizacional en diferentes entornos competitivos. (Kim y Ployhart, 2018, p. 48)

De acuerdo con Moore, (2017). “Es sencillo mejorar la validez predictiva de la entrevista de trabajo estructurándola en torno a pruebas difíciles de falsificar de habilidades y habilidades clave que realmente predicen el desempeño futuro”. (p. 10)

De acuerdo con Myers, Griffith, Daugherty, y Lusch, (2004). “Las decisiones de selección y contratación a menudo se toman en base a diferentes conocimientos, requeridos para un trabajo específico. Habilidades de conocimiento, y se asume que las habilidades son factores predictivos de éxito en el trabajo destrezas y habilidades”. (Citado en ,2016, p. 65)

Rodríguez (2016), “Son las fases para tomar determinadas cualidades y potenciales de los diversos postulantes, para contratar al que más se aproxime al perfil del puesto” (p.128).

El proceso de selección es un procesamiento donde se enfoca en la búsqueda del postulante que se adecue al perfil establecido de un puesto en una empresa. Mediante ese proceso se obtiene información sobre las cualidades necesarias de adaptación a un puesto y a una organización. (Rubió, 2016, p. 167)

Según Sehrawat y Sehrawat, (2017). “Se intenta comprender la historia de las pruebas, el uso de las pruebas en el procedimiento de selección y varios tipos de pruebas que se utilizan con mayor énfasis en la capacidad cognitiva y las pruebas de personalidad”. (p. 82)

Tuana, (2018). “La selección de personal es un problema muy complejo y desordenado en la vida real. Es un problema complejo porque existe incertidumbre con respecto a los resultados de cualquier elección”. (p. 24)

Tyson y York (2014), aseguran que la selección de personal “debe cubrir el rango completo de situaciones posibles en la que una persona se selecciona para un nuevo empleo, es decir, el reclutamiento inicial y la ubicación del nuevo staff” (p. 122).

### **Fase de preselección**

Dentro de la etapa de preselección se parte contando con una idea de las características y funciones del puesto disponible, como también del perfil que se requiere del candidato idóneo.

De acuerdo con Gonzales (2015) indica que, la función de selección de personal, parte del análisis y descripción de las necesidades de la empresa y culmina

con la incorporación del candidato seleccionado. Se suele convenir en la existencia de tres fases principales: estudio y descripción de cargo, reclutamiento y evaluación de candidatos. (pp. 25-26).

Según Rubió (2016), “los procesos de selección de personal suelen pasar por las siguientes etapas o fases (a) Preselección, (b) Evaluación, (c) Contratación” (p. 173).

### **Análisis y descripción del puesto de trabajo**

Para Flores (2014) “El estudio de puestos, a través de éste se define el perfil del empleado, es decir, de manera específica conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes, así como la descripción de las actividades que realizará en la empresa.” (p. 30)

El proceso de selección debe sustentarse en el análisis del puesto que se utiliza como modelo para el proceso de selección. De lo contrario, si se realiza de manera empírica, con base en corazonadas o recomendaciones, puede elegirse a personal ineficiente o que no reúna el perfil requerido, lo cual origina consecuencias que van desde la baja productividad, y altos costos, hasta otras más graves e irreversibles. (Münch, Flores y Cacho, 2014).

Un adecuado análisis y descripción del puesto debería facilitar toda la información que es necesaria saber para identificar y conocer más a fondo las funciones del puesto de trabajo: la denominación del puesto, la situación en el departamento, dónde se encuentra dentro del organigrama, la descripción de las tareas que se realiza, el ambiente físico y condiciones de trabajo relacionadas con el mismo. (Rubio, 2016, p. 174).

## **Perfil de requisitos**

Seguidamente de la descripción de funciones del puesto de trabajo, se procede a elaborar una relación de las cualidades y técnicas con las que debe cumplir el candidato para lograr desempeñarse en sus funciones de manera satisfactoria.

Este perfil de requisitos necesarios se acostumbra a denominar profesigramas. Estos requerimientos deben exigirse a la persona ocupante del puesto han de elaborarse y describirse en función de las funciones que se van a realizar en el puesto de trabajo. Los requerimientos de las cualidades humanas y técnicas tienen que ser objetivos e independientes de los correspondientes a las personas que en un momento determinado puedan ocupar dicho puesto. (Rubió, 2016, p. 174)

## **Reclutamiento**

Según Alles (2016) determina el reclutamiento como: “Un conjunto de procedimientos para atraer e identificar a postulantes potencialmente calificados y capaces para ocupar el puesto ofrecido, a fin de seleccionar a algunos de ellos para que reciba/n el ofrecimiento de trabajo.” (p. 184)

Para Flores (2014), el reclutamiento como un proceso activo, es decir, se realiza continuamente a lo largo de la vida de la empresa y por eso, como ya habíamos visto, la planeación de recursos humanos, así como hacer un análisis y descripción de puesto, son herramientas básicas para realizarlo. (p. 43)

De acuerdo con Ibáñez (2015) “Una vez que la empresa recibe los currículums de los candidatos, realizarán un análisis de los mismos, descartando aquellos que no cumplan con los requisitos exigidos. Se lleva así, una preselección de candidatos en función de los datos aportados.” (p. 33)

Para Rubió (2016), el reclutamiento forma parte de la fase de preselección, indica que, “Es el proceso mediante el cual se quiere conseguir un número suficiente de candidatos que, en principio, reúnan los parámetros mínimos predeterminadas para poder asumir las responsabilidades del puesto y satisfacer los requisitos establecidos en el profesiograma.” (p. 174).

## **Fase de evaluación**

### **Pruebas psicométricas**

La información del estudio psicométricos sacado de la aplicación de los test en ninguna ocasión se utilizara para eliminar postulantes. Servirá como fuente de hipótesis para validar en el próximo paso del proceso de selección, a la vez que constituirá un elemento valioso para el conocimiento del postulante y el enriquecimiento de la imagen e impresión que de él se obtiene por otras vías. (Alles, 2016, p.2009)

Con la aplicación de los test se pretende predecir las conductas futuras del individuo, pero para llegar a este tipo de conclusiones de manera eficaz los test han de cumplir requisitos imprescindibles: fiabilidad, validez y tipificación. (Rubio, 2016, p. 175).

### **Dinámicas**

Las dinámicas permiten una rapidez que otras técnicas no consiguen. Se valora la mayor espontaneidad, intercambio de información, capacidad de liderazgo, la habilidad de mantener y defender un punto de vista mediante la persuasión, etc. Se utiliza preferentemente para la función de responsabilidad que necesiten gran amplitud de contactos interpersonales y relaciones sociales. (Rubio, 2016, pp. 175-176)

## **Entrevista de selección**

Para Louffat (2013), “La entrevista es un predictor que se basa en la conversación entre el candidato y su seleccionador o seleccionadores, y cuyo propósito principal es establecer o comprobar si los candidatos responden al perfil de competencias solicitado.” (p. 97)

Después de haber descartado parte de los candidatos mediante otras técnicas, se entrevistan a los mejores para decidir cuál es el más adecuado. Por ello, “el entrevistador deberá conocer previamente y con detalle el contenido del puesto y el perfil de requisitos del mismo. Se trata de analizar sus aspectos fundamentales, tanto las finalidades como las cualidades requeridas” (Rubió, 2016, p. 175).

## **Assesmet Center**

Además de emplearse en los procesos de selección, puede ser utilizado para el análisis del potencial laboral de las personas y equipos. También, con la finalidad de detectar las necesidades de formación existentes, establecer programas de formación y diseñar planes de carreras. Además, pueden servir para potenciar la mejora en la gestión mediante cambios internacionales en la empresa, entrenar a supervisores de equipos. (Rubió, 2016, p. 178)

## **Fase de contratación**

En esta fase se toma en cuenta la toma de decisión, contratación, incorporación, seguidamente la acogida y seguimiento.

## **Toma de decisiones**

Una vez que se decidió contratar a uno de los candidatos se inicia la cuarta etapa del proceso: acogida e incorporación. Este proceso consiste básicamente en

introducir al nuevo trabajador a la organización, indicándole aspectos generales (historia, misión, visión, valores) y las normas institucionales. (Flores, 2014, p. 66)

### **Contratación**

En esta fase final se recauda la información que se dispone y se contrasta el profesiograma, con las exigencias del puesto y con los factores críticos para el éxito. Valorados y analizados todos los elementos anteriores, se decide y se selecciona finalmente cuál es el aspirante idóneo para ocupar el puesto. (Rubió, 2016, p. 178)

### **Incorporación, acogida y seguimiento**

El tiempo invertido en la inducción de un nuevo empleado es fundamental para la relación futura, y debe establecerse políticas al respecto. Cada compañía tiene el poder para hacerlo de forma diferente, según su estilo, más o menos extenso. En todos los casos, debe existir, esa es la clave. (Alles, 2016, p.228)

Con el posterior seguimiento se pretende comprobar la adaptación a la empresa que han tenido las personas de reciente incorporación y, por supuesto, el grado de éxito del proceso de selección. Mediante las primeras evaluaciones del desempeño se constatará la manera en que han asumido la cultura organizativa y su rendimiento. (Rubió, 2016, p. 178)

### **Desempeño laboral**

De acuerdo con Alles (2016) el desempeño o la gestión de una persona instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos. (p.310).



Para Arias y Heredia (2015), con el desempeño laboral “se pretende conocer las fortalezas y debilidades del personal y, en ocasiones, se comparar los colaboradores unos con otros con el fin de encaminar de manera más eficiente los esfuerzos de la organización.” (p. 647)

El desempeño laboral es relacionado a los resultados laborales y comportamientos relacionados con el trabajo donde los resultados laborales se refieren a la tarea rendimiento, por ejemplo, calidad y cantidad de trabajo y comportamientos relacionados con el trabajo se refiere a Aspectos de comportamiento de un trabajo. (Awan y Fatima, 2018, p. 657).

Bhatti, Hussain y Al Doghan, (2018). “El desempeño laboral de los empleados ha recibido durante mucho tiempo una amplia atención tanto de académicos como de profesionales de negocios debido a su importante función para determinar si una organización es capaz de cumplir sus objetivos”. (p. 32) Janssen & Yperen, (2004).

“La teoría de las metas logradas también informa que la orientación de las metas de los empleados afecta el logro de las metas de rendimiento”. (Bhargava, y Pradhan, 2018, p. 91)

Para Jones y George (2014), “La evaluación y realimentación del desempeño contribuyen en varias formas en lograr una administración eficaz del talento humano” (p. 423)

Kuewumi y Adeyemi, (2018). “El desempeño laboral se refiere a la en qué medida cada personal ejecuta los roles esperados con referencia a estándares identificados establecidos por la organización”. (p.123)

De acuerdo con Nayyar, (1994) “el desempeño laboral se define como el grado en que una persona ejecuta su rol con referencia a ciertos estándares específicos establecidos por las organizaciones”. (Citado en Muchhal y Solkhe, 2017, p.18)

Meneze (2005). El desempeño laboral es una actividad en que un individuo es capaz de realizar la tarea asignadaa él / ella con éxito, sujeto a las restricciones normales de Utilización razonable de los recursos disponibles. (Citado en Muhammad y Nazia, 2018, p. 1)

El desempeño son operaciones o comportamientos detectados en los trabajadores donde, es relevantes el logro de objetivos de una organización, en efecto, se afirma que el desempeño es lo más importante con lo que cuenta una organización. Chiavenato (citado en Murillo, 2015, p. 26)

Según Pomares (2015) “Uno de los aspectos más relevantes de los Sistemas de Gestión de Desempeño es que permiten trasladar la estrategia de la compañía a sus colaboradores, través de los objetivos.” (p. 79)

Predecimos que una menor accesibilidad del empleado se relacionará negativamente con el desempeño laboral del empleado. Una creciente corriente de investigación ha demostrado que el desempeño laboral de los empleados está significativamente vinculado a la capacidad de un empleado para crear y mantener un sistema de apoyo relacional y redes interpersonales. (Ozcelik, y Barsade, 2018, p. 61)

Rezaee, Khoshsima, Zare-Bahtash, y Sarani, (2018) “El rendimiento del trabajo se conceptualiza simplemente en la salida, términos como el logro de objetivos cuantificados. Pero el rendimiento es una cuestión no solo en lo que las personas logran, pero como lo logran”. (p. 395)

Podemos conceptualizarla como un proceso formal, que pretende ser objetivo y homogéneo, de valoración de la actuación y logros obtenidos de los individuos en el desempeño cotidiano en base a sus funciones. Se ejerce sobre el

cumplimiento de los objetivos fijados a los puestos de trabajo, en especial aquellos con responsabilidades que pueden ser valoradas. (Rubió, 2016, p. 183).

Sophia y Sarno, (2019) “El desempeño laboral es un tipo de evaluación que se refiere a acciones escalables, comportamiento y los resultados que los empleados realizan o ponen en relación con y contribuyen a los objetivos organizacionales”. (p. 1345)

De acuerdo con Snell y Bohlander (2013), “La administración del desempeño es el proceso por el cual se crea un ambiente de trabajo donde las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa.” (p. 344)

Shafique, Kalyar, y Ahmad, (2018). “Se desarrolla un marco conceptual que integra la satisfacción laboral como un mecanismo de mediación para explicar el nexo entre el liderazgo ético, el desempeño laboral de los empleados y la intención de la rotación”. (p. 73)

El rol que ha tomado el capital humano a lo largo del tiempo se ha transformado en un factor importante en las organizaciones, ya que unos de los más importantes intereses de los gerentes es de conocer el valor agregado que cada colaborador aporta a la organización, así como los objetivos corporativos y su aporte a las conclusiones finales. (Werther, Davis, Guzmán, 2014, p. 218)

### **Descripción del puesto**

Cada corporación debe tener, por escrito, con una pequeña descripción de cada uno de los cargos que la integran. De esta manera se asegura la no repetición de asignación, se evita que otras queden sin ser designadas a algún trabajador, y al mismo tiempo se establece la base de los demás subsistemas. (Alles, 2016, p. 130)

Según Dessler (2015) “En teoría, la evaluación de desempeño es necesaria, pero en la práctica no siempre resulta sencilla. Sin el establecimiento de metas, la evaluación es un formulario de un proveedor de artículos para oficina, y la retroalimentación anual suele ser tortuosa” (p. 227)

Respecto a la descripción de puesto de trabajo, Flores (2014) indica que, se incluye qué, cómo y por qué se realizan las actividades. Generalmente es un rol del punto de vista estimado del puesto de trabajo, así como también de los deberes y las responsabilidades que le corresponde a cada colaborador. Por en la especificación se detalla los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador que ocupe determinado puesto. (p. 40)

De acuerdo con Ríos (2016). “Para que la identificación se pueda justificar tanto desde el punto de vista racional como desde el legal, se requiere un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo”. (p. 60)

Cuando se hace referencia de inmediato a cargos relacionados se comprende que el método evalúa elementos de suma consideración para obtener éxito en la labor que corresponde al trabajador. Sin embargo, por lo general, estos elementos forman parte del desarrollo de análisis de puesto. Si la valoración de desempeño no se relaciona con la posición, ésta por lo tanto carece de validez. (Werther, Davis, Guzmán, 2014, p. 218)

## **Evaluar el desempeño**

La evaluación de desempeño siempre ha sido una de los asuntos tratados con prioridad por distintos creadores dentro del tema Gestión de talento humano, para Alles (2016), “La solución a esta problemática se alcanza mediante un diseño adecuado de la herramienta de evaluación, considerando la cultura y las reales necesidades de cada organización” (p. 310).

Esto quiere decir que la valoración debe ser acorde con los objetivos organizacionales, y luego asegurarse que el instrumento utilizada sea la adecuada para la misma.

Según Arias y Heredia (2015) indicaron que, la evaluación del desempeño entraña un riesgo de error y subjetividad; sin embargo, estos aspectos se simplifican siguiendo las precauciones indicadas, de lo contrario, los resultados o conclusiones a que conduzcan serán utilizados en beneficio del colaborador y la organización. (p. 647)

Para Bernal, Cortés y García (2014), El principal propósito de la evaluación del desempeño es desarrollar las actividades principales para medir el desempeño de cada colaborador en función a las labores asignadas a cada cargo y acuerdos anticipados entre el empleador y el colaborador. (pp. 2017-2018)

De acuerdo con Goitia (2015) “Se conoce como evaluación de desempeño a los procesos que se promueven dentro de la gestión del personal para comprobar si los trabajadores cumplen con los objetivos fijados previamente para los mismos.” (p. 145)

De acuerdo con Hellrieger, Jackson, Slocum, Franklin (2017): “La evaluación de desempeño es un sistema formal estructurado que sirve para evaluar el desempeño de un empleado en el puesto. Se concentra en documentar qué tan productivo es y cuáles áreas de su desempeño pueden mejorar” (p. 444).

Jones y George (2014) afirman que: “La correcta evaluación aporta a los gerentes información valiosa en la cual basar sus decisiones sobre incrementos de sueldos, bonos, ascensos y movimientos de puestos” (p. 423).

De acuerdo con Mazabel (2015), La importancia de este proceso se encuentra en la detección de necesidades de capacitación y desarrollo, identificando las habilidades y reforzando las actitudes o conocimientos que el puesto requiera, para que el trabajador conozca el marco de su desempeño y se desarrolle con calidad y responsabilidad. (p. 177)

Para Ríos (2016) la valoración del desempeño, es un método continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión respecto al colaborador de una organización en relación con su labor habitual. La valoración tiene una óptica histórica y prospectiva, y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los habituales. (p. 60)

La evaluación de desempeño, es el resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un empleado en relación a los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrar a la persona dónde se necesitan mejoras y por qué. (Snell y Bohlander, 2013, p.344)

Un método de estimación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar las técnicas de reclutamiento, selección e inducción. Incluso, las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras del área del departamento de capital humano dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre los empleados. (Werther, Davis, Guzmán, 2014, p. 216)

### **Retroalimentación**

Para dar una adecuada retroalimentación el autor sugiere lo siguiente:

Antes de la junta de retroalimentación se sugiere tener muy en claro los criterios a tratar y llevar un registro de los comportamientos positivos y negativos para facilitar el diálogo. En la junta, finalmente, se deberá explicar con fundamentos los motivos por los cuales el empleado fue calificado de una manera determinada. (Alles, 2016, p. 316)

Existen muchas teorías que consideran la técnica de retroalimentación, como apreciable: Los beneficios de esta técnica consisten en dar a conocer los resultados periódicamente a los colaboradores, indicando los objetivos logrados, así como también, aspectos en los cuales se espera una mejora por parte del colaborador.

Flores (2014) define, “Retroalimentación: el grado en el cual la realización de las actividades laborales que el puesto de trabajo requiere tiene como resultado en el individuo la obtención de información directa y clara sobre la eficacia” (p.34)

De acuerdo con Flores y Cacho (2014) “A través de la retroalimentación se informa de los resultados y las medidas correctivas que se aplicaron. De la calidad de información dependerá el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema” (p. 122).

Para que las evaluaciones de desempeño mejoren el desempeño futuro de los trabajadores, ellos tienen que ejercer en base a los resultados y recomendaciones dadas por el evaluador. Por lo general, los supervisores se encargan de comunicar los resultados obtenidos y de ayudarles a mejorar en el futuro. (Helrrieger, Jackson, Slocum y Franklin, 2017, p. 444)

De acuerdo con Jones y George (2014) afirman que: Las evaluaciones formales se realizan en fechas determinadas y se basan en medidas estipuladas previamente, sin embargo los colaboradores requieren realimentación más frecuente y constante, por ello se complementa con las evaluaciones informales frecuentes donde se analiza el progreso en curso y las áreas que deben mejorarse. (p. 428).

Según Snell y Bohlander (2013), “Todos los tipos de empleados pueden beneficiarse de las conversaciones continuas sobre su desempeño con sus gerentes. Éstos tienen que participar en un diálogo constante con sus subordinados” (p. 344).

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la selección de personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019?

## **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la fase de preselección y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019?

¿Cuál es la relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2018?

¿Cuál es la relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019?

## **Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Se justifica teóricamente, ya que se quiere contribuir y alcanzar mayor inteligencia para aumentar mejoras en los procesos de selección en la empresa Net Axxes S.A.C, esto beneficiará a todo el personal de la empresa. Desde este punto, el proyecto de investigación determina qué correlaciones existen sobre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

### **Justificación metodológica**

Se justifica metodológicamente, ya que la investigación proyectará la ejecución de una encuesta para así describir y examinar el proceso de selección empleado, así mismo para poder medir el grado de desempeño de los colaboradores. Esta investigación nos ayudará a dar solución a la problemática, así mismo el presente estudio puede valerse como información para posteriores estudios elaborados, donde se exhiben condiciones semejantes a las que se expone en el presente proyecto de investigación.



## **Justificación práctica**

Se justifica desde el nivel práctico porque los resultados a obtenerse del presente trabajo de investigación contribuirán para poner a disposición de los de los encargados de la empresa Net Axxes conocimientos, resultados, así como conclusiones acerca de la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.; Santiago de Surco, 2019.

### **Hipótesis específicas**

Existe relación entre la fase de preselección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

Existe relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

Existe relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir la relación entre la selección de personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

### **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la fase de preselección de personal con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.AC; Santiago de Surco, 2019.

Identificar la relación entre la fase de evaluación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

Identificar la relación entre la fase de contratación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Tipo y diseño de investigación

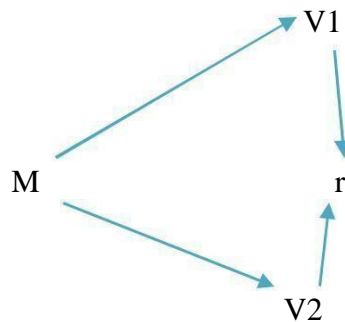
### 2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque, se fundamenta en los resultados de una investigación básica realizada previamente, así mismo busca recopilar datos con el objetivo de brindar soluciones a través de los resultados.

Es de tipo Aplicada, ed. (2010, p. 132), señalan que: La investigación aplicada busca la solución de problemas sin relacionarse a consecuencias prácticas (Citado en Soria, 2018, p. 29)

### 2.1.2. Diseño de investigación

El diseño correspondiente es no experimental de corte transversal, es no experimental porque se lleva a cabo la investigación sin manipular la variable, solo se observa lo que suceda en el lugar y momento, para luego ser analizado, es transversal pues describe a la variable y se recolecta datos en un momento determinado, además descriptivo porque nos ayudará a medir o evaluar las dimensiones tanto de la variable selección de personal y la variable desempeño laboral. Sánchez y Reyes (2002, p. 79) al respecto manifiestan que este diseño “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados” (citado en Andrade, 2016, p. 53).



Dónde:

M = 64 colaboradores de la empresa Net Axxes – Santiago de Surco.

V1= Selección de personal

V2= Desempeño laboral

r = Coeficiente de correlación

### **2.1.3. Enfoque de investigación**

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, por tal manera se utilizó la estadística como herramienta para cuantificar los datos en porcentajes, de igual forma con las variables, son observables y medibles, además se selecciona cierta cantidad de personas para el proyecto de investigación.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014). La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. (p.4)

### **2.1.4. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel correlacional debido a que se describe la relación existente entre las variables investigadas en un tiempo determinado.

Hernández et. al. (2014). consideran que este diseño describe la relación que existe entre las variables estudiadas en un tiempo determinado. (p. 4)

## 2.2. Variables, operacionalización

**Tabla 1**

Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Selección de personal</b>	De acuerdo con Rubió (2016) “es un proceso que se basa en la búsqueda del candidato que mejor se adapte a las características de un puesto. Mediante ese proceso se obtiene información sobre las cualidades necesarias de adaptación a un puesto y a una organización.”	Para medir esta variable, se utilizará un cuestionario con escala Likert, donde el valor más alto representa siempre, y el más bajo nunca. El cuestionario tendrá 20 ítems.	Fase de Preselección	Análisis y descripción del puesto de trabajo	Escala ordinal
				Perfil de requisitos	
				Reclutamiento	
			Fase de Evaluación	Pruebas psicométricas y dinámicas	
				Entrevistas	
				Assesmet Center	
			Fase de Contratación	Toma de decisiones	
				Contratación	
				Incorporación, acogida y seguimiento	
<b>Desempeño laboral</b>	De acuerdo con Alles (2016), el desempeño o gestión de una persona es un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.	Para medir esta variable, se utilizará un cuestionario con escala Likert, donde el valor más alto representa siempre, y el más bajo nunca. El cuestionario tendrá 20 ítems.	Descripción del puesto	Descripción de puestos	Escala ordinal
				Análisis de Puestos	
				Identificación del puesto	
			Evaluar el desempeño	Trabajo en equipo	
				Liderazgo	
				Comunicación	
				Iniciativa	
			Retroalimentación	Resumen de la evaluación	
				Registro del progreso	
	Recomendaciones				

*Operacionalización de las variables*

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

De acuerdo con Mc Millan (2001, p. 135) determina que la población es finita “el grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar los resultados de la investigación. Este grupo también se conoce como población objetivo o universo”. (Citado en Andrade, 2016, pp. 53 - 54).

Por lo tanto, la población objetiva del presente estudio consta de 64 colaboradores del área administrativa, que pertenecen a los departamentos de: Recursos Humanos, departamento de Selección, departamento de Administración de Cobranzas, departamento de Administración de Ventas, departamento de Back office, departamento de Mesa de control y departamento de Facturación de la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco, todas estas conformadas principalmente por practicantes universitarios.

### **2.3.2. Muestra**

En esta ocasión se estableció la muestra censal ya que se tomó como muestra al total de la población, siendo 64 sujetos porque es un número manejable de personas del área administrativa de la empresa.

Hernández et. al. (2014) afirma que debido a que se utilizó toda la población para la recolección de datos, no se empleó la fórmula estadística para determinar la muestra, ya que de esta manera la investigación pueda ser más contundente y precisa.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica

Para Bernal, (2000) La técnica idónea es la encuesta, pues nos dice que es una de las técnicas de recopilación de datos con más uso, este se justifica a través del cuestionario (p. 212)

**Tabla 2**

Variable	Técnica	Instrumento
Selección de personal	Censo	Likert/ Cuestionario basado en las dimensiones de Rubió (2016).
Desempeño Laboral	Censo	Likert/ Cuestionario basado en las dimensiones de Alles (2016),

*Fuente: Elaborado por el investigador*

### Instrumento

El actual proyecto de investigación aplicaremos el censo como técnica, y se va trabajar con el instrumento cuestionario elaborado con cuarenta preguntas, bajo la escala ordinal de Likert, por su viabilidad de medir las variables de estudio, además que nos va a permite recolectar información y contar con el soporte de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C. – Santiago de Surco, 2018.

El cuestionario será empleado pues ayudará a obtener información de las personas (Bernal, 2000, p. 212)

En la escala Likert se contempla con valores asignados, además se puede establecer la media, mediana y moda.



Los valores son los siguientes:

Siempre	=5
Casi siempre	=4
A veces	=3
Muy pocas veces	=2
Nunca	=1

### **Validez**

El proceso de validación fue corroborado mediante el juicio de tres expertos del área de Administración, pues que son expertos en el tema, asimismo se realizará la validación por medio del Alfa de Cronbach, haciendo uso del programa SPSS statistics.

Hernández et. al. (2014) mencionan que la validez es “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.200).

### **Formula de coeficiente de validación**

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k x_{ij}}{c * k} \%$$

Dónde:

CV: Coeficiente de validación

Xij: Valoración de criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de expertos que validan

**Tabla 3**

*Validación por juicio de expertos*

<b>Variable 1: Selección de personal</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Claridad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Objetividad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Pertenencias</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Actualidad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Organización</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Suficiencia</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Intencionalidad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Consistencia</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Coherencia</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Metodología</b>	85%	84%	85%	254%
<i>Fuente Elaboración del investigador</i>			<b>TOTAL</b>	<b>2540%</b>
			<b>CV</b>	<b>85%</b>

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable selección de personal es de 85, contando con una calificación excelente (81/ - 100%).

**Tabla 4**

*Validación por juicio de expertos*

<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Claridad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Objetividad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Pertenencias</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Actualidad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Organización</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Suficiencia</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Intencionalidad</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Consistencia</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Coherencia</b>	85%	84%	85%	254%
<b>Metodología</b>	85%	84%	85%	254%
			<b>TOTAL</b>	<b>2540%</b>
			<b>CV</b>	<b>85%</b>

*Fuente Elaboración del investigador*

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable selección de personal es de 85, contando con una calificación excelente (81/ - 100%).

Seguidamente, se presenta el grado y nombre de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

**Tabla 5**  
*Nombre de expertos en ambas variables*

<b>Grado y Nombre</b>	
Experperto N° 1	Mg. Alonso Lopez, Alfredo
Experperto N° 2	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel
Experperto N° 3	Dr. Navarro Tapia, Javier

*Fuente Elaboración del investigador*

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del análisis del Alfa de Cronbach. Se menciona los estándares del coeficiente de confiabilidad, los cuales son:

**Tabla 6**

<b>Tabla de valores del coeficiente de confiabilidad</b>
Coeficiente alfa mayor a 9 es excelente
Coeficiente alfa mayor a 8 es bueno
Coeficiente alfa mayor a 7 es aceptable
Coeficiente alfa mayor a 6 es cuestionable

Fuente: Elaboración del investigador

Según Hernández et. al. (2014) afirman que la confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

En la investigación se efectuó una muestra piloto con el objetivo de verificar la veracidad de la misma donde, se seleccionó a 15 individuos. Así mismo, se utilizó un cuestionario con escala ordinal Likert mencionado anteriormente.

**Tabla 6***Tabla :Estadísticos de fiabilidad – Alfa de cronbach global*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.776	40

*Fuente: Muestra piloto*

En este caso según los resultados obtenidos mediante el Alfa de Cronbach, tal como muestra la tabla 6, la prueba piloto a nivel global presenta un nivel de confiabilidad de 0.776 por lo tanto, es un nivel aceptable.

**Tabla 7***Estadísticos de fiabilidad – Alfa de cronbach variable 1*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
.564	.598	20

*Fuente: Muestra piloto*

**Tabla 8**  
*Estadísticos de fiabilidad – Alfa de cronbach variable 2*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
.718	.714	20

*Fuente: Muestra piloto*

## 2.5. índice

Para el presente trabajo de investigación se recolectó datos aplicando el cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Net Axxes S.A.C. para así obtener los resultados estadísticos para ingresar a la base de datos con el programa SPSS v. 25, para poder comprobar y contrastar las hipótesis.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio de la investigación se gestionó los datos recolectados por medio de la creación de una base mediante el programa Microsoft Excel 2017 seguidamente estos fueron procesados mediante el IBM SPSS Statistics v. 25. Mediante este software se obtendrán tanto tablas, gráficos como figuras estadísticas. Así mismo, se empleó la estadística no paramétrica Rho Spearman para examinar la correlación entre ambas variables.

Para obtener los resultados en la presente investigación se utilizó el Rho de Spearman porque, sigue un estadístico no paramétrico debido a que las variables son cualitativas y tienen una escala de tipo ordinal, por lo tanto, no sigue una distribución normal. Por ello se opta aplicar el Rho de Spearman.

## **Estadística descriptiva**

De acuerdo con Llinás. (2017) “Se compone de aquellos métodos que incluyen técnicas para recolectar, presentar, analizar e interpretar datos.” (p.7)

La estadística descriptiva tiene como objetivo describir y para ello usamos medidas numéricas para poder analizar datos a partir de los resultados.

## **Estadística inferencial**

Según Llinás (2017) la estadística inferencial “son métodos y conjuntos de técnicas que se utilizan para obtener conclusiones sobre las leyes de comportamiento de una población basándose en los datos de muestras tomadas de esa población”. (p.8)

Mediante el estadístico inferencial podemos estudiar, comparar las muestras estadísticas para poder sacar conclusiones a partir de ellas.

### **2.7. Aspectos éticos**

Respecto a la particularidad del plan de investigación se elaborará efectuando aspectos de ética por el cual el investigador se implica a respetar la fidelidad de resultados, ya que se trabajaron con los colaboradores de la empresa Net Axxes y cumpliendo con la normatividad establecida por la Universidad César vallejo. Así mismo se tendrá en cuenta las características de la investigación, se estudiará la información de los colaboradores. La recolección de datos será de manera interna y se efectuara una confidencialidad al anonimato de cada colaborador, se respetará la propiedad intelectual, como también el anonimato y autonomía de los participantes, en donde no se entregará información que proporcione conocer la identidad de los mismos.

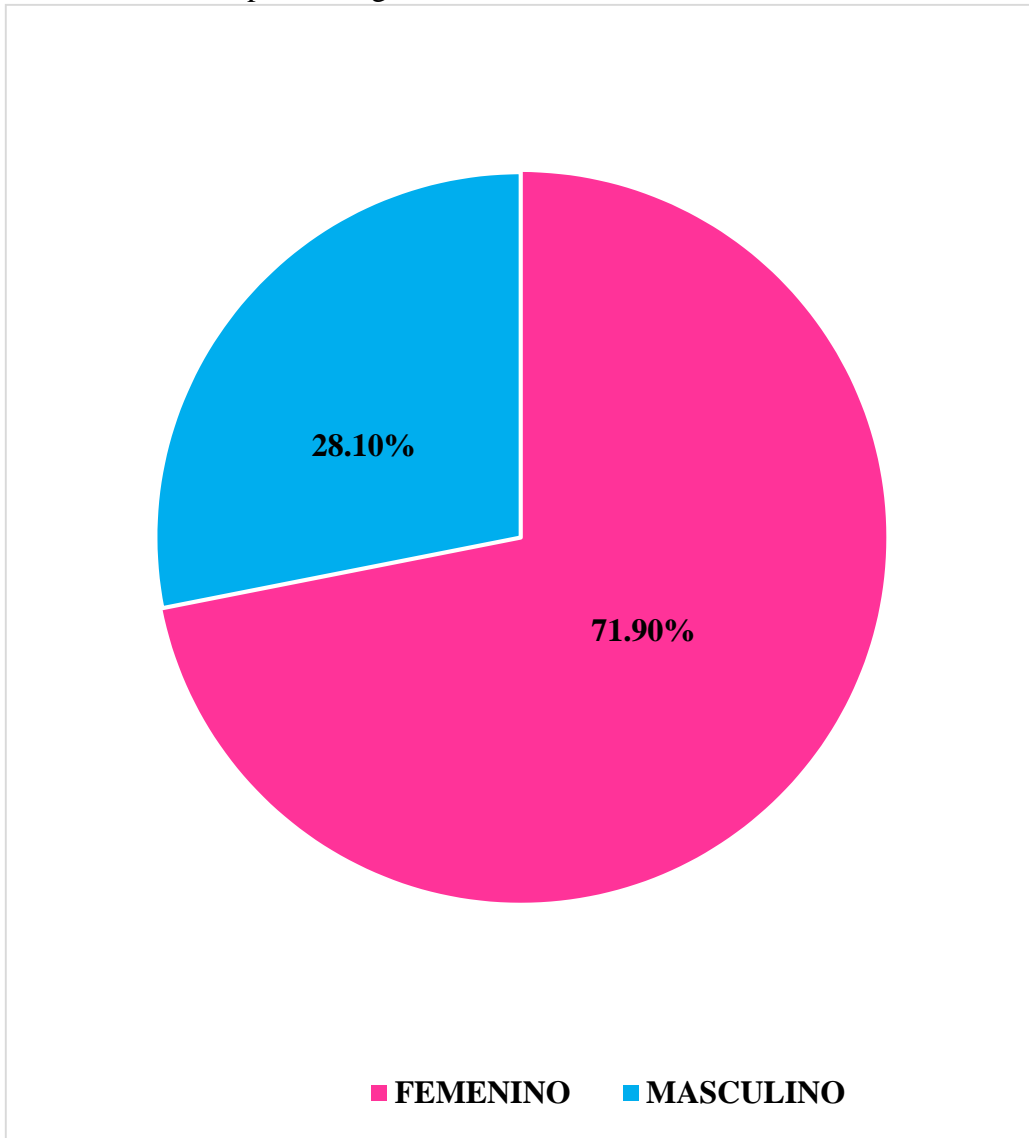
### **III. RESULTADOS**



## Caracterización de la muestra figuras de género y edad

### Caracterización de la muestra figuras de género

Estadísticos descriptivos de género



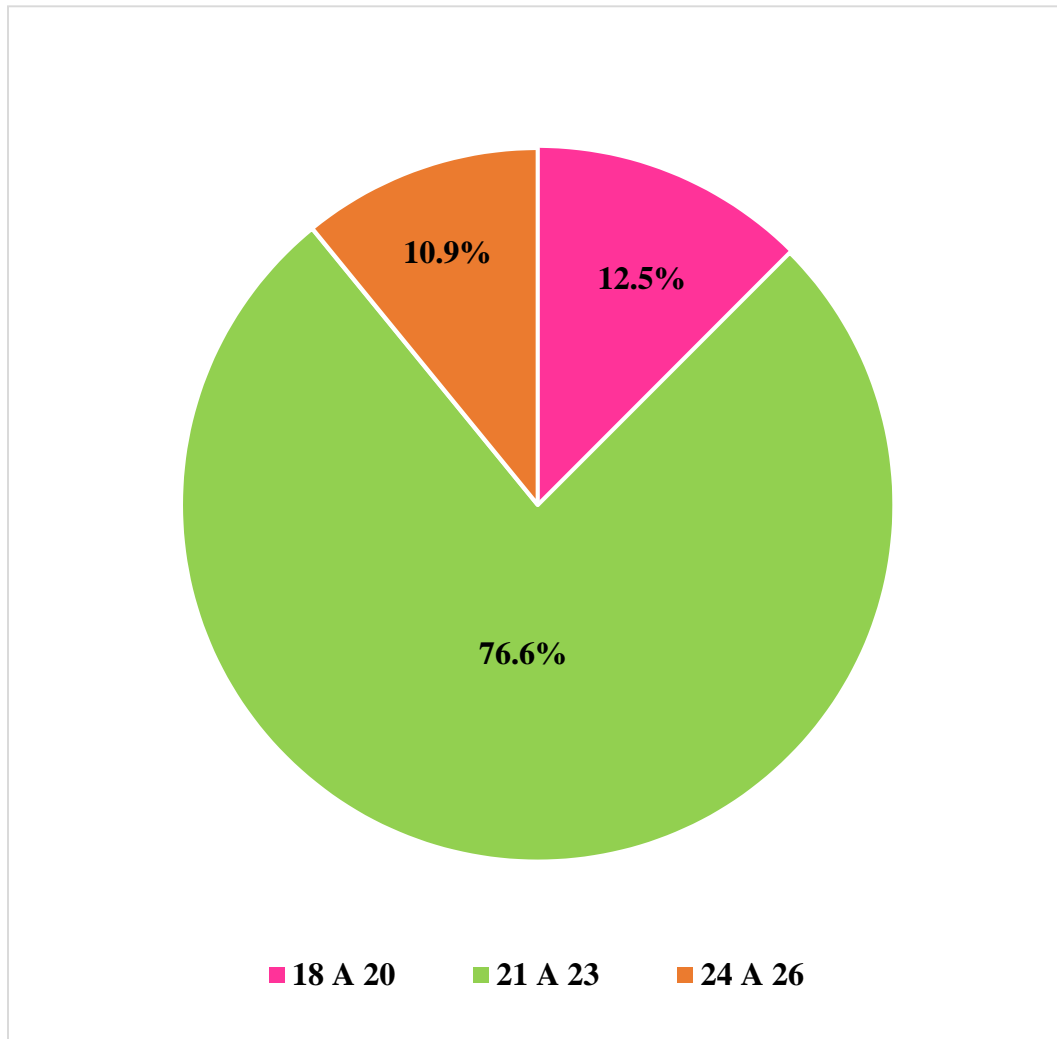
**Figura 1**

#### **Interpretación:**

En la presente figura representa que el 71.90% de los encuestados en la empresa Net Axxes S.A.C. son del género o femenino y el 28.10% son del género masculino, tal como muestra en la figura.

## Caracterización de la muestra figuras de edad

Estadísticos descriptivos de edad



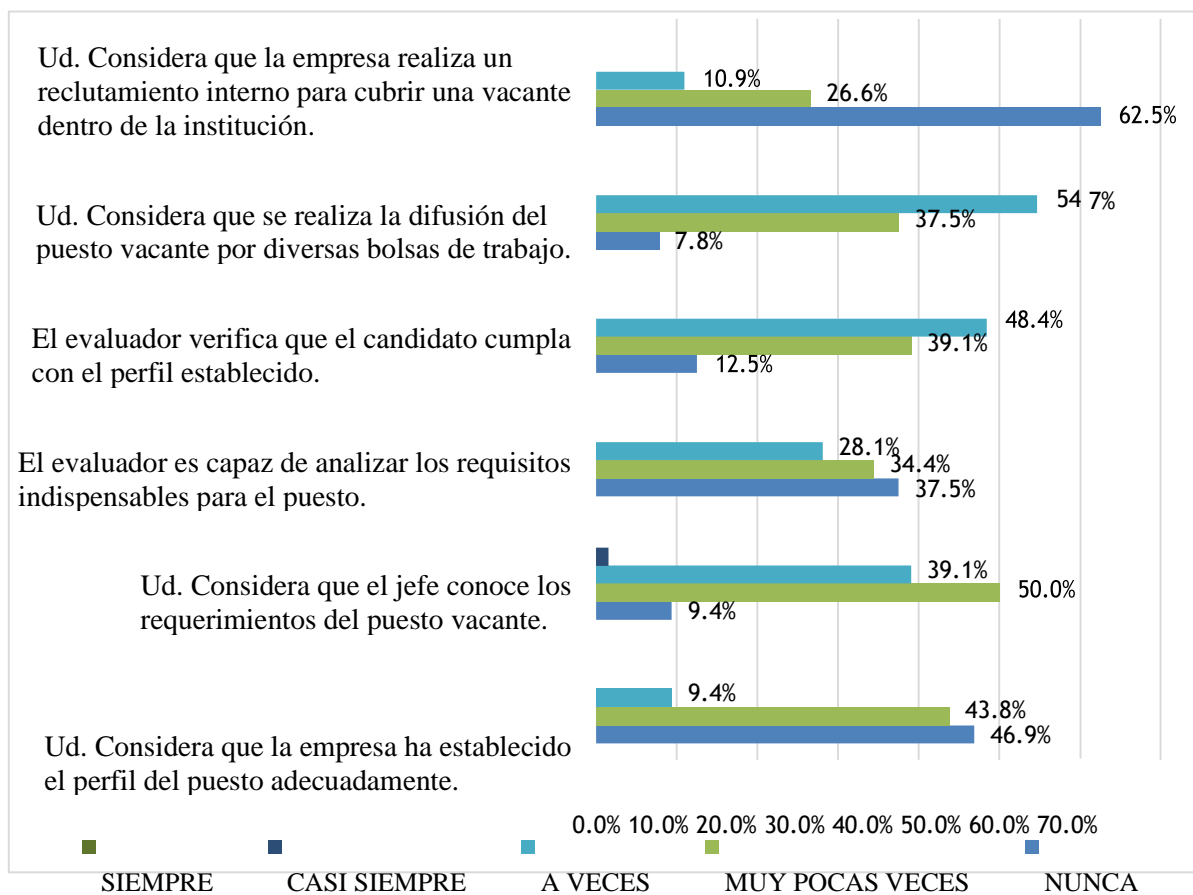
**Figura 2**

### Interpretación:

En la figura 2 representa que un 76.6% de los encuestados en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019 tienen entre 21 a 23 años de edad, así como el 12.5% de encuestados tienen entre 18 a 20 de edad, y el 10.9% de los encuestados tienen entre 24 y 26 años tal como se muestra en la figura. Se tomó el rango de edades de acuerdo a las políticas de contrato en la empresa Net Axxes.

## Estadísticos descriptivos de la Fase de preselección

### Dimensión Fase de selección



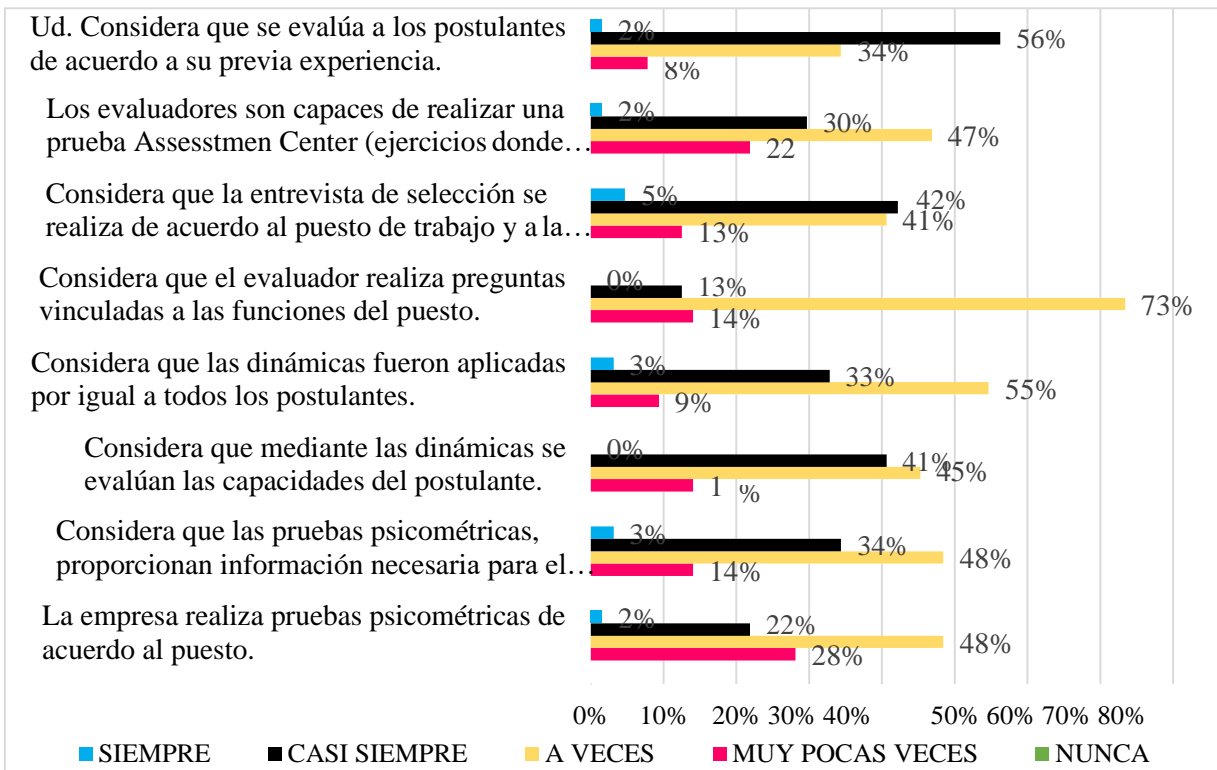
**Figura 3**

### Interpretación:

En la figura tres, respecto al reclutamiento interno, un 62.5% de los encuestados indica que casi siempre se realiza el reclutamiento interno para cubrir un puesto. En cuanto a la difusión del puesto vacante, un 54.7% indica que se realiza solo a veces. Teniendo en cuenta que, si el evaluador verifica que el candidato cumpla con el perfil establecido, un 48.4% indica que solo a veces verifican que cumplan con el perfil establecido. Así mismo un 37.5% de encuestados considera que el evaluador casi siempre es capaz de analizar los requisitos indispensables para cada puesto. Un 50% de encuestados considera que el jefe conoce los requerimientos de los puestos vacantes y un 46.9% de encuestados considera que la empresa ha establecido el perfil del puesto adecuadamente.

## Estadísticos descriptivos de la Fase de selección

### Dimensión Fase de preselección



**Figura 4**

### Interpretación:

Se muestra en la figura cuatro a la dimensión de preselección, el 56% de encuestados considera que casi siempre se evalúa a los postulantes de acuerdo a su experiencia laboral. Un 47% de los encuestados, indican que solo a veces los evaluadores tienen la capacidad de aplicar pruebas para evaluar a los candidatos. En cuanto a la entrevista de selección el 42% de encuestados indica que casi siempre la entrevista es en base al puesto de trabajo. Un 73% indica que solo a veces, los evaluadores realizan preguntas vinculadas al puesto vacante. Un 55% de encuestados considera que solo a veces las dinámicas fueron aplicadas igualmente a todos los postulantes. El 45% de encuestados asume que solo a veces se evalúa las capacidades del postulante mediante las dinámicas. El 48% de encuestados considera que solo a veces se realiza pruebas psicométricas así mismo, un 48% de encuestados considera que el estudio psicométricas proporcionan un informe importante para un buen proceso de selección.

## Estadísticos descriptivos de la Fase de contratación

### Dimensión Fase de Contratación

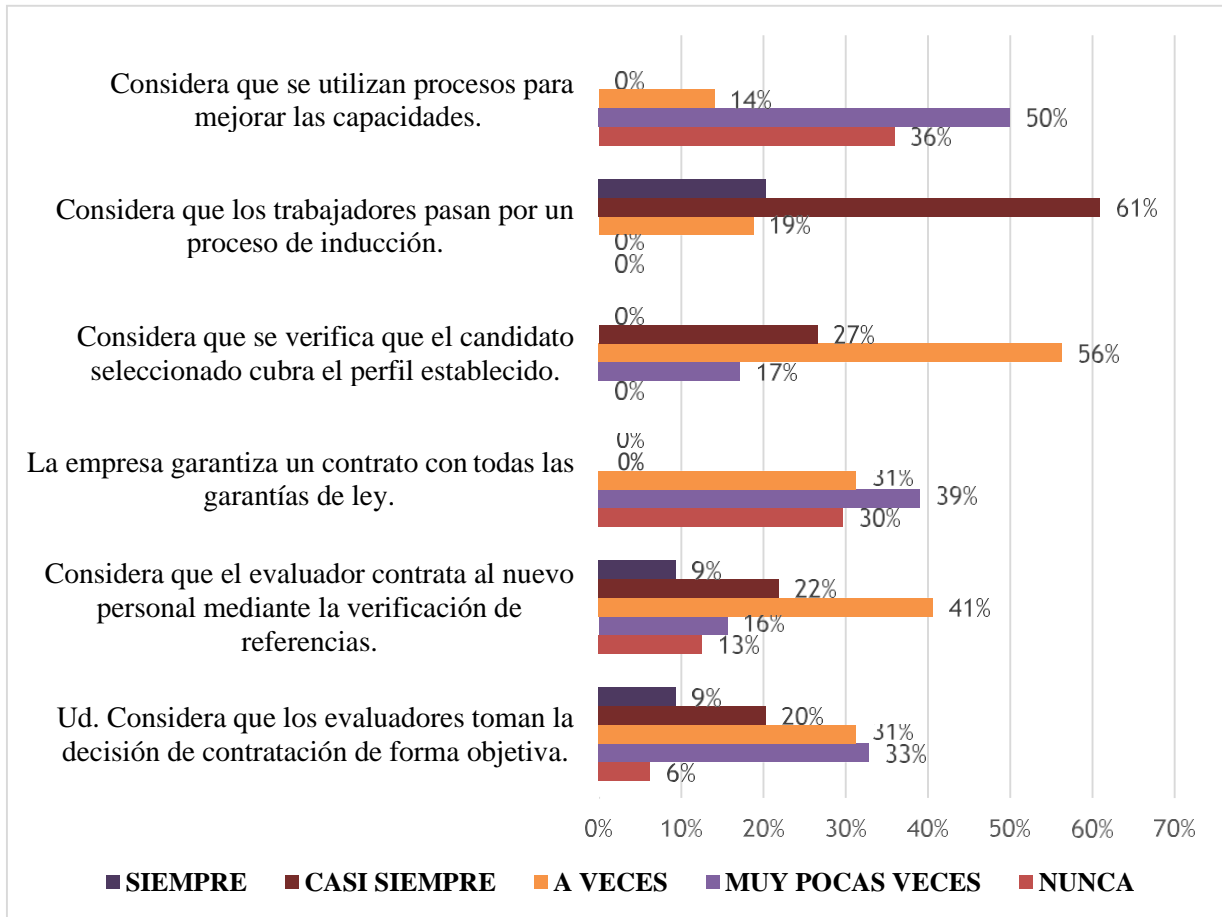


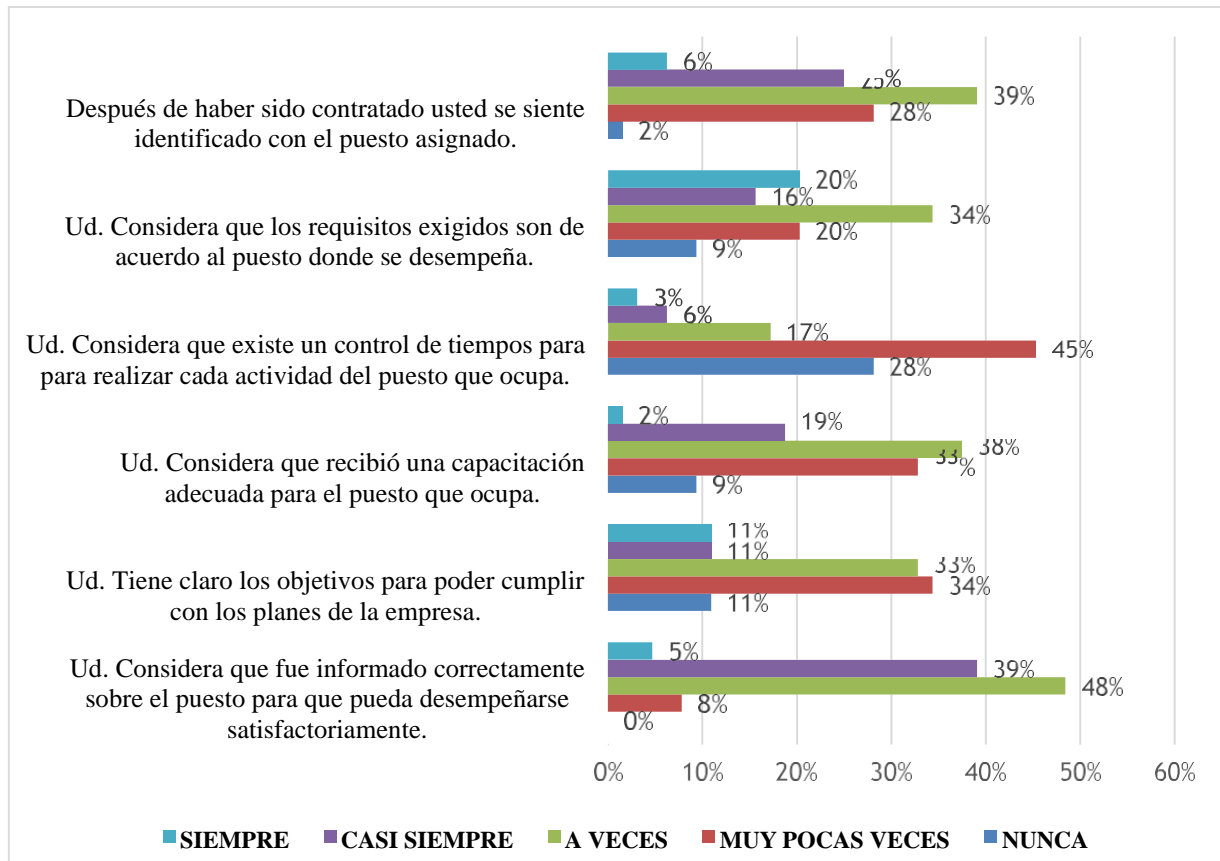
Figura 5

### Interpretación:

En la figura cinco muestra que el 50% de encuestados considera que muy pocas veces se utilizan procesos para mejora, un 61% de encuestados considera que los trabajadores pasan por un proceso de inducción, existe un 56% que, considera que los evaluadores solo a veces verifican que el candidato seleccionado cubra el perfil establecido. El 39% de encuestados indica que, muy pocas veces la empresa garantiza un contrato bajo ley. Un 41% de los encuetados considera que a veces se contrata a los colaboradores mediante la verificación de referencias. Por último, un 33% de los encuestados considera que muy pocas veces los evaluadores toman la decisión de contratación de forma objetiva.

## Estadísticos descriptivos de Descripción del puesto

### Dimensión Descripción del puesto



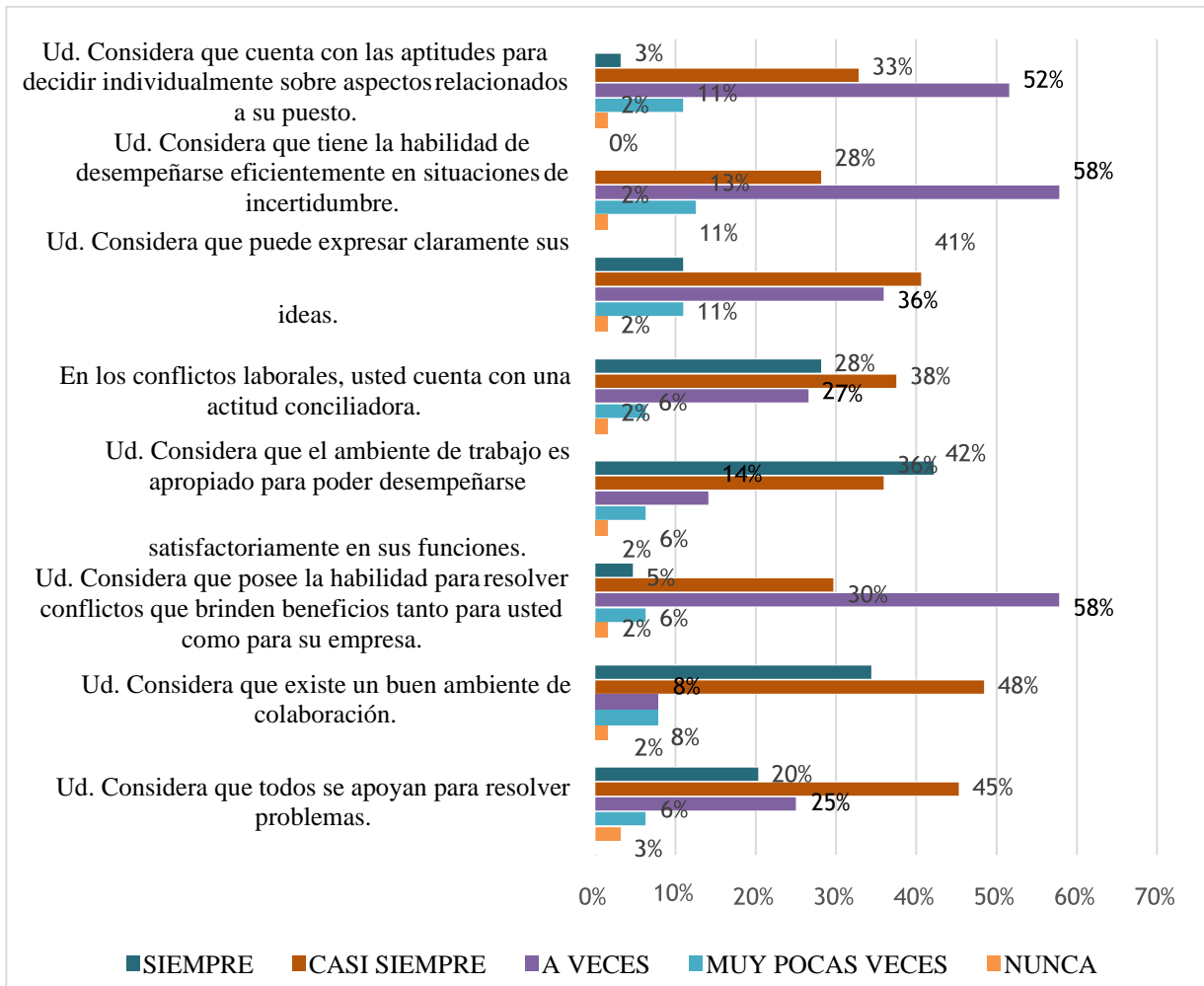
**Figura 6**

### Interpretación:

En la figura seis que un 39% de encuestados indica que luego de haber sido contratado, solo a veces se siente identificado al puesto asignado, mientras que un 34% de encuestados indica que solo a veces los requisitos exigidos son de acuerdo al puesto donde se desempeña. Un 45% de encuestados indica que muy pocas veces existe un control para realizar cada actividad según el puesto ocupado mientras que, un 38% de encuestados indican que solo a veces recibió una capacitación adecuada para el puesto ocupado, así mismo un 34% de los encuestados indican que muy pocas veces tiene claro los objetivos para poder cumplir con los planes de la empresa. Por último, un 48% indica que a veces fue informado correctamente sobre el puesto, para que pueda desempeñarse de manera satisfactoria.

## Estadísticos descriptivos de Evaluar el desempeño

### Dimensión Evaluar el desempeño



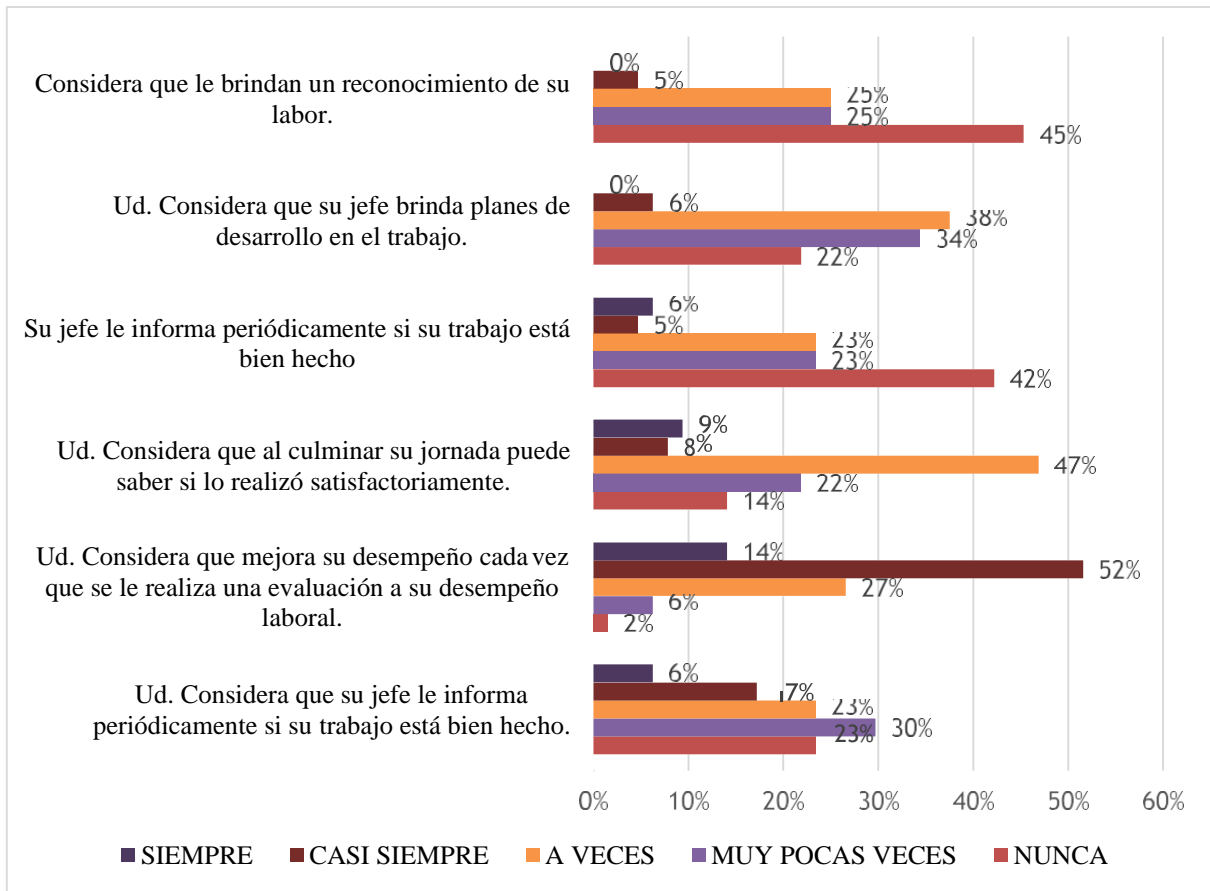
**Figura 7**

### Interpretación:

En la figura siete se aprecia que, el 52% de encuestados considera que solo a veces cuenta con las aptitudes de decisión sobre aspectos relacionados a su puesto de trabajo, así mismo el 58% de los encuestados considera que solo a veces tiene la habilidad para desempeñarse en situaciones de incertidumbre. Por otro lado, un 41% de encuestados indica que casi siempre puede expresar sus ideas de igual manera, el 38% indica que casi siempre cuenta con una actitud conciliadora en conflictos laborales. Existió un 42% de encuestados, consideran que el ambiente de trabajo siempre es el apropiado para desempeñarse, sin embargo, el 58% de los encuestados considera que solo, a veces cuentan con la capacidad de resolver conflictos.

## Estadísticos descriptivos de Retroalimentación

### Dimensión Retroalimentación



**Figura 8**

### Interpretación:

Se muestra en la figura ocho respecto a la retroalimentación que; Un 45% de encuestados indica que nunca les brindan un reconocimiento por su labor, así mismo el 38% considera que el jefe solo a veces brinda planes de desarrollo, así como el 42% de encuestados indica que el jefe nunca informa periódicamente si realizó un buen trabajo. Un 47% de los encuestados indica que solo a veces puede saber si realizó bien su trabajo. En cuanto un 52% de encuestados considera que casi siempre mejora su desempeño al ser evaluado su desempeño dentro de la empresa, por otro lado, un 30% considera que muy pocas veces el jefe informa si su trabajo está bien hecho.



**Tabla 9**

Coeficiente de Correlación por Rangos de spearman

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Restrepo, L. y Gonzales, J. (2007)

**Estrategia de la prueba:**Valor sig. :  $\alpha=0.05$  (95%,  $Z= \pm 1.96$ )

Criterios:

Sig. e < sig. i  $\rightarrow$  se rechaza la H0Sig. e > sig. i  $\rightarrow$  se acepta la H0

## Contrastación de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre selección de personal y desempeño laboral.

H0: No existe una relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

H1: Existe una relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis correlacional entre selección de personal y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Selección de personal	Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Selección de persona	Coefficiente de correlación	1,000	,085
		Sig. (bilateral)	.	,505
	1	N	64	64
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,085	1,000
		Sig. (bilateral)	,505	.
	N	64	64	

*Fuente: Elaboración propia – base de datos*

### **Interpretación:**

Según la tabla 10 se observa que, el valor de Sig. (Bilateral) para ambas variables es de  $p= 0,505$ ; por lo tanto, el resultado es mayor que  $p= 0,05$  así que, no se acepta la hipótesis alterna. De igual forma se obtuvo la prueba estadística mediante el Rho de Spearman entre las variables selección de personal y desempeño laboral, ambas con una correlación de  $Rho= 0,085$  de acuerdo al valor obtenido representa una correlación positiva muy baja, por lo cual, se concluye que no existe una relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

### **Prueba de hipótesis específicas**

Prueba de hipótesis correlacional entre fase de preselección con el desempeño laboral.

H0: No existe una relación entre a fase de preselección se con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

H1: Existe una relación entre a fase de preselección se con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 11***Prueba de hipótesis correlacional entre confiabilidad y satisfacción del cliente.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Fase de preselección	Desempeño Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Fase de preselección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,137
		N	,279
			64
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,137
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,279
			64

*Fuente: Elaboración propia – base de datos.***Interpretación:**

Según la tabla 11 se observa que, el valor de Sig. (Bilateral) para la dimensión de la fase de selección es de  $p=0,279$ ; por lo tanto, el resultado es mayor que  $p=0,05$  en consecuencia, no se acepta la hipótesis alterna y se aprueba la hipótesis nula. De igual forma se obtuvo la prueba estadística mediante el Rho de Spearman entre la dimensión fase de selección y la variable desempeño laboral, ambas con una correlación de  $Rho=0,137$  de acuerdo al valor obtenido representa una correlación positiva muy baja, por lo cual, se concluye que no existe una relación entre a fase de preselección se con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

## Prueba de hipótesis correlacional entre fase de evaluación con el desempeño laboral.

H0: No existe una relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

H1: Existe una relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

### Estrategia de la prueba:

Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis correlacional entre fase de evaluación y desempeño laboral*

		Correlaciones	
		Fase de evaluación	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1.000	-.282*
	Sig. (bilateral)	.	.024
<b>Rho de Spearman</b>	N	64	64
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.282*	1.000
	Sig. (bilateral)	.024	.
	N	64	64

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

*Fuente: Elaboración propia – base de datos.*

### **Interpretación:**

Según la tabla 11 se observa que, el valor de Sig. (Bilateral) para la dimensión de la fase de selección es de  $p= 0,024$  por lo tanto, el resultado es menor que  $p= 0,05$  en consecuencia, no se acepta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna. De igual forma se obtuvo la prueba estadística mediante el Rho de Spearman entre la dimensión fase de evaluación y la variable desempeño laboral, ambas con una correlación de  $Rho= -.282^*$  de acuerdo al valor obtenido indica que se correlacionan pero en sentido inverso, por lo cual, se concluye que existe una relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

### **Prueba de hipótesis correlacional entre fase de contratación con el desempeño laboral.**

H0: No existe una relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

H1: Existe una relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor de Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor de Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 12***Prueba de hipótesis correlacional entre fase de contratación y desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
		Fase de contratación	Desempeño laboral	
<b>Rho de Spearman</b>	Fase de contratación	Coefficiente de correlación	1.000	.262*
		Sig. (bilateral)	.	.036
		N	64	64
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.262*	1.000
		Sig. (bilateral)	.036	.
		N	64	64

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

*Fuente: Elaboración propia – base de datos.*

Interpretación:

Según la tabla 12 se observa que, el valor de Sig. (Bilateral) para la dimensión de la fase de selección es de  $p = 0,036$  por lo tanto, el resultado es menor que  $p = 0,05$  en consecuencia, se aprueba la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula. De igual forma se obtuvo la prueba estadística mediante el Rho de Spearman entre la dimensión fase de contratación y la variable desempeño laboral, ambas con una correlación de  $Rho = 0,262^*$  de acuerdo al valor obtenido representa una correlación positiva baja, por lo cual, se concluye que existe una relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

#### **IV. DISCUSIÓN**



En la presente investigación se establecieron dos variables que tiene como objetivo describir la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes – Santiago de Surco, 2019”; los resultados obtenidos de ambas variables permitirán comparar los antecedentes presentados en la introducción por lo cual, se presentarán los resultados más relevantes.

Los resultados obtenidos para la hipótesis general mediante la aplicación de la prueba el Rho de Spearman, dio como resultado que  $p= 0,505$  (sig. bilateral) el cual resulta mayor a  $p= 0,05$  (Tabla 10). En consecuencia, se aceptó la hipótesis nula y por lo tanto no se acepta la hipótesis alterna. Así mismo el coeficiente de correlación dio un resultado de  $0,085$  cual indica tener una correlación positiva muy baja. En conclusión, no existe una relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019.

Por otro lado, respecto a los resultados obtenido en el presente trabajo de investigación guarda relación con la tesis planteada por Damiano (2018) “Proceso de selección del desempeño laboral de los docentes de la I.E. Cibert Uni, Ate - 2018”. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Donde obtiene como resultado que  $p= 0,294$  (Sig. bilateral) por lo que el investigador concluye que el proceso de selección no se relaciona con el desempeño laboral de la I.E. Cibert Uni, Ate – 2018 de igual manera con un Coeficiente de correlación negativa muy baja de  $-0,198$ .

En la prueba de hipótesis específica (Tabla 11) donde tiene como objetivo identificar la relación entre la fase de preselección de personal con el desempeño laboral en la empresa Net Axxes S.AC; Santiago de Surco, 2019. Se obtiene, mediante el Rho de Spearman, donde el valor de  $p= 0,279$  (Sig. bilateral) el cual resulta mayor a  $p= 0,05$  y por lo tanto se aprueba la hipótesis nula así mismo, arroja un Coeficiente de correlación con  $0,137$  donde indica que la correlación de ambas variables es positiva muy baja. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación entre a fase de preselección se con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco,2019.

Respecto a los resultados obtenidos en esta hipótesis guarda semejanza con la tesis de Damiano (2018) donde en la hipótesis específica dos, con sus variables análisis del puesto en relación con el desempeño laboral donde, obtiene un valor de  $p=0,681$  y con un coeficiente de correlación de  $0,078$  y donde el investigador concluye que no existe relación entre el análisis de puesto y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. Cibert Uni, Ate, 2018.

En la prueba de hipótesis específica (Tabla 12) que tiene como objetivo identificar la relación entre la fase de evaluación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019. Se concluye que, mediante el Rho de Spearman, donde el valor de  $p=0,024$  (Sig. bilateral) el cual resulta menor a  $p=0,05$  y por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna así mismo arroja un Coeficiente de correlación con  $-0,282$  donde indica que la correlación de ambas variables es negativa baja. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre ambas variables, aunque de manera inversa.

En base a los resultados obtenidos, esta hipótesis se relaciona con la tesis planteada por Quenaya (2017) “Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima – 2016.” Donde concluye que el conocimiento del cargo se relaciona directa y significativa con el desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima, 2016.

En la prueba de hipótesis específica (Tabla 13) que tiene como objetivo específico identificar la relación entre la fase de contratación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019. Se concluye mediante el Rho de Spearman, donde el valor de  $p=0,036$  (Sig. bilateral) que resulta ser menor a  $p=0,05$  y por lo tanto se aprueba la hipótesis alterna así mismo arroja un Coeficiente de correlación con  $0,262$  donde indica que la correlación de ambas variables es positiva moderada.

Respecto a los resultados la investigación se asemeja a la tesis planteada por Ramos (2018) “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.” donde sus variables identificación y selección se relacionan con las variables desempeño laboral obteniendo un nivel de significancia de  $p=0,026$  y un coeficiente de correlación con

0,288 donde concluye que existe una relación positiva baja entre la identificación y selección con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.

Así mismo se relaciona con la tesis planteada por Casma (2015) “Existe una relación positiva baja entre la identificación y selección con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.” donde tiene el resultado de su hipótesis específica con sus variables incorporación y desempeño laboral con un valor de Significancia bilateral de 0,60 y un coeficiente de correlación de 0,000 y por lo tanto concluye que existe una relación positiva baja entre la identificación y selección con el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.

## **V. CONCLUSIONES**

En base a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en el proceso de desarrollo de la investigación, se determinan las siguientes conclusiones.

**Primera.** De acuerdo a los resultados obtenidos a través del estadístico de rho de spearman se concluyó que no existe una relación entre las variables selección de personal y desempeño laboral, debido a que se obtuvo un nivel de significancia (bilateral)  $p= 0,505$ . mediante la comprobación de los resultados obtenidos esto quiere decir que la selección de personal tiene una relación positiva muy baja con el desempeño de los colaboradores en la empresa net axxes.

**Segunda.** La hipótesis alterna de la primera dimensión es rechazada, se concluye mediante la aplicación del estadístico descriptivo Rho de Spearman que, no existe relación entre la fase de preselección y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes al haber obtenido un nivel de Significancia (Bilateral)  $p= 0,279$  y esto quiere decir que la fase de preselección tiene una relación positiva muy baja con el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes.

**Tercera.** Por otro lado, con la dimensión fase de evaluación se aprueba la hipótesis alterna, el cual indica que existe relación, aunque de manera inversa entre la fase de evaluación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco, 2019. Obteniendo una Sig. (Bilateral)  $p=0,024$ . Podemos decir que la fase de evaluación tiene una relación negativa baja con el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes.

**Cuarta.** Por último, mediante los resultados obtenidos se comprueba la hipótesis alterna entre la fase de contratación con el desempeño laboral, ya que el valor de  $p= 0,036$  que al ser menor a 0,05 se aprueba la hipótesis alterna que indica que existe relación entre la fase de contratación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes, podemos decir que si en cierta medida se mejora la fase de contratación habrá una mejora con el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los resultados expuestos en la presente investigación permiten proponer las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Se recomienda al Gerente de Recurso Humanos de la empresa Net Axxes S.A.C. mejorar el proceso de selección, teniendo en cuenta los resultados obtenidos respecto a la selección de personal y el desempeño laboral dentro de su organización para que realice una evaluación organizacional, con el propósito de revelar las fortalezas y debilidades, y partir de ello aplicar medias correspondientes con la finalidad de garantizar una buena gestión del talento humano y del buen desempeño laboral en sus colaboradores.

**Segunda.** Se recomienda al encargado de Recursos Humanos de la empresa Net Axxes implementar en su proceso de selección la fase de preselección con el fin de establecer las funciones de cada puesto, así como también del perfil que se requiera del candidato.

**Tercera.** Se recomienda también implementar en su modelo de proceso de selección, fase de evaluación ya que, según el estudio realizado la empresa omite el proceso de esta fase, así mismo esta fase permite conocer al candidato y mejora la impresión que tenemos de él a primera vista resaltando muchos puntos que pueden favorecer a la empresa.

**Cuarta.** Por último, se recomienda implementar la fase de contratación de manera urgente ya que, la empresa contrata al personal, aunque no cumpla con el perfil estipulado. En la fase de contratación se contrasta el perfil del candidato con el perfil establecido del puesto para así finalmente decidir por el aspira.

## **VII. REFERENCIAS**



Agencia AFP (23 de octubre, 2018) Menor crecimiento en el 2018 mantendrá alto el desempleo en América Latina en 9.3%, según Cepal y OIT. Gestión.  
Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/menor-crecimiento-2018-mantendra-alto-desempleo-america-latina-9-3-cepal-oit-247952>

Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*.

Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Andrade, M. (2016). *Procesos Metacognitivos y comprensión inferencial de los estudiantes del sexto grado en la Institución Educativa N° 5123 “Sagrado Corazón de María”, Pachacutec, Ventanilla 2014*, (Tesis maestría no publicada), Lima, Perú: Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.

Arias, F. y Heredia, V. (2015). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas

Awan, N. A., & Fatima, T. (2018). Organizational Socialization and Supervisor Rated Job Performance: The Moderating Role of Value Congruence.  
[Socialización organizacional y desempeño en el trabajo calificado por el supervisor: el papel moderador de la congruencia de valor.] *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 12(2), 651–669. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=132405706&lang=es&site=eds-live>

Bhatti, M. A., Hussain, M. S., & Al Doghan, M. A. (2018). The role of personal and job resources in boosting nurses' work engagement and performance.

[El papel de los recursos personales y laborales en la mejora del compromiso y el desempeño laboral de las enfermeras.] *Global Business & Organizational Excellence*, 37(2), 32–40. <https://doi.org/10.1002/joe.21840>

Bernal, C. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*.

Bogotá, Colombia: Pearson Educación

Bernal, C. (2014). *Introducción a la administración de organizaciones*. (2.ª ed.).

Colombia: Pearson.

Bhargava, S., & Pradhan, H. (2018). Effect of Goal Orientation on Job Performance: Moderating Effect of Situational Strength at Work.

[Efecto de la orientación de objetivos en el desempeño laboral: efecto moderador de la fortaleza de la situación en el trabajo] *Journal of Management Research* (09725814), 18(2), 90–101. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=130791057&lang=es&site=eds-live>

Bravo L. (2017) “*Integración del personal y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales 2017*”. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

Buckley, M. R. (2017). *Research in Personnel and Human Resources Management* [Investigación en Gestión de Personal y Recursos Humanos]. Bingley: Emerald Publishing Limited.

Cancinos (2015) “*Selección de personal y desempeño laboral (Estudio a realizarse en Ingenio Azucarero de la Costa Sur)*. (Tesis de grado)”. Universidad Rafael Landívar. Quetzal Tenango, Guatemala.

Casma (2015). “*Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas Surco – Lima, año 2015*”. (Tesis maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.

Chamorro-Premuzic, T., & Furnham, A. (2010). *The Psychology of Personnel Selection*.

[La psicología de la selección de personal.]Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Damiano (2018) “*Proceso de selección y el desempeño laboral de los docentes de la I.E. Cibert Uni, Ate – 2018*” (Tesis licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.

Dursun, M.; Karsak, E.E. (2010). A fuzzy MCDM approach for personnel selection.

[Un enfoque difuso de MCDM para la selección de personal], *Expert Systems with Applications*, Vol. 37, No. 3, p. 4324-4330.

- Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos*.  
Recuperado de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecasisesp/detail.action?docID=5307889>.
- Goitia, M. (2015). *Aplicaciones informáticas de administración de recursos humanos*. España: Paraninfo.
- Gonzales, M. (2015). *Selección de personal: Buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega.
- Hellriegel, D., Jackson S., Slocum, J. y Franckling, E. (2017). *Administración un enfoque basado en competencias*. (12ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill Education.
- Herrera, J., & Miller, D. M. 2. D. co. (2018). An Emergent Taxonomy of Public Personnel Management: Exploring the Task Environment of Human Resource Managers in Spanish Local Government.  
[Una taxonomía emergente de la gestión del personal público: exploración del entorno de tareas de los gestores de recursos humanos en el gobierno local español.] *Public Personnel Management*, 47(4), 445–471.  
<https://doi.org/10.1177/0091026018791965>
- Ibañez, B. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. España: Paraninfo.

Javier (2017). “*Proceso de selección personal y desempeño laboral en la Constructora GyQ de Huancayo*”. (Tesis pregrado) Universidad Continental.. Huancayo, Perú.

Ji, P., Zhang, H., & Wang, J. (2018). A projection-based TODIM method under multi-valued neutrosophic environments and its application in personnel selection.

[Un método TODIM basado en la proyección en entornos neutrosóficos de múltiples valores y su aplicación en la selección de personal].*Neural Computing & Applications*, 29(1), 221–234. <https://doi.org/10.1007/s00521-016-2436-z>

Jones, G. y George, J. (2014). *Administración contemporánea*. (8.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill education.

Kim, Y., & Ployhart, R. E. (2018). The Strategic Value of Selection Practices: Antecedents and Consequences of Firm-Level Selection Practice Usage.

[El valor estratégico de las prácticas de selección: antecedentes y consecuencias de la práctica de selección a nivel de empresa]*Academy of Management Journal*, 61(1), 46–66. <https://doi.org/10.5465/amj.2015.0811>

Louffat, E. (2013). *Administración de equipos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage learning.

Mazabel, C. (2015). *Indicadores de recursos humanos y su resultado económico en la empresa*. Lima, Perú: Centro de investigación de recursos humanos.

Medina (2017) “La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO”. (Tesis titulación) Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

Moore, D. A. (2017). How to Improve the Accuracy and Reduce the Cost of Personnel Selection.

[Cómo mejorar la precisión y reducir el costo de la selección de personal.]

California Management Review, 60(1), 8–17.

<https://doi.org/10.1177/0008125617725288>

Muchhal, D. S., & Solkhe, A. (2017). An Empirical Investigation of Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance in Indian Manufacturing Sector.

[Una investigación empírica de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el sector manufacturero indio]CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management, 8(7), 18–21. Retrieved from

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=124837690&lang=es&site=eds-live>

Muhammad Khalil Ur Rahman, & Nazia Azim. (2018). The Impact of Job Stress and Empowerment on Employees’ Performance.

[El impacto del estrés laboral y el empoderamiento en el desempeño de los empleados]An Analysis of Private and Public Sector Universities of Khyber Pukhtunkhwa, Pakistan. Middle East Journal of Business, 13(2), 8–12.

<https://doi.org/10.5742/MEJB.2018.93373>

Murillo (2015). *“Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados MARCAMAXX del Cantón Los Bancos, provincia de Pichincha”*. (Tesis titulación). Universidad Regional Autónoma de Los Andes Uniandes. Ambato, Ecuador.

Münch, L., Flores, B. y Cacho, I. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (2.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson.

Navarrete (2015) *“Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de la ciudad de Guayaquil”*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Colombia.

Oguntimehin, Y. A. Abiodundav@Yahoo. Co., Kuewumi, O. A., & Adeyemi, M. (2018). Assessment of Influence of Quality Assurance Indices on Secondary Schools Teachers’ Job Performance.

[Evaluación de la influencia de los índices de garantía de calidad en el desempeño laboral de los docentes de escuelas secundarias.]Bulgarian Journal of Science & Education Policy, 12(1), 123–139. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=131841399&lang=es&site=eds-live>

Ozcelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No Employee an Island: Workplace Loneliness and Job Performance.

[Ningún empleado, una isla: soledad en el lugar de trabajo y desempeño laboral.]Academy of Management Journal, 61(6), 2343–2366. <https://doi.org/10.5465/amj.2015.1066>

Özer Çaylan, D., Y Özkan Yildiz, R. (2016). An Evaluatiyzn on the Personnel Selection Criteria for Third Party Logistics Companies in Turkey: A Qualitative Research.

[Una evaluación sobre los criterios de selección de personal para empresas de logística de terceros en Turquía: una investigación cualitativa]Sosyal Bilimler Arastirmalari Dergisi, (14), 59–81. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=117565279&lang=es&site=eds-live>

Pomares, A. (2015). *Conectar talento, proyectar eficacia*. España: Profit

Quenaya (2016) “Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima - 2016”. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Quijano y Silva (2016) “*Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016*”. (Tesis licenciatura). Chiclayo, Perú.

Ramos (2018) “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C”. (Tesis maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Rezaee, A. afshinrezaee50@gmail. co., Khoshsima, H. khoshsima2002@yahoo. co., Zare-Bahtash, E. behtash@cmu. ac. i., & Sarani, A. sarani\_ling@hamoon. usb. ac. i. (2018). A Mixed Method Study of the Relationship between EFL Teachers’ Job Satisfaction and Job Performance in Iran.  
[Estudio de método mixto de la relación entre la satisfacción laboral de los docentes de EFL y el desempeño laboral en Irán.]International Journal of Instruction, 11(4), 391–408. <https://doi.org/10.12973/iji.2018.11425a>

Ríos, R. (2016). *El talento humano en los sistemas de gestión*. (2.<sup>a</sup> ed.). Bogotá, Colombia: INCOTEC.



Rodriguez, J. (2016). *Administración de recursos humanos en pequeñas y medianas empresas*. México: Trillas.

Rubio (2015) “*Análisis y mejora del proceso de reclutamiento y selección de la empresa Church`s Chicken C.A*”. (Tesis titulación) Universidad Simón Bolívar. Caracas, Venezuela.

Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecasisesp/detail.action?docID=4824323>.

Sehrawat, A., & Sehrawat, K. (2017). Psychological Measurement: Critical Analysis of Psychological Testing in Personnel Selection.

[Medición psicológica: análisis crítico de pruebas psicológicas en la selección de personal]Global Journal of Enterprise Information System, 9(3), 82–88. <https://doi.org/10.18311/gjeis/2017/16031>

Sophia, G., & Sarno, R. (2019). AHP-TOPSIS for analyzing job performance with factor evaluation system and process mining.

[AHP-TOPSIS para analizar el desempeño del trabajo con el sistema de evaluación de factores y la minería de procesos.]Telkomnika, 17(3), 1344–1351. <https://doi.org/10.12928/TELKOMNIKA.v17i3.10408>

Snell, S. y Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. (16.ª ed.). México: Cengage learning.

Shafique, I., Kalyar, M. N., & Ahmad, B. (2018). The Nexus of Ethical Leadership, Job Performance, and Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction.

[The Nexus of Ethical Leadership, Job Performance, and Turnover Intention: The Mediating Role of Job Satisfaction.]Interdisciplinary Description of Complex Systems, 16(1), 71–87. <https://doi.org/10.7906/indecs.16.1.5>

Tayson, S. y York, A. (2014). *Administración de personal*. México: Trillas.

Tuana, N. A. (2018). Developing a Generalized Fuzzy Multi-Criteria Decision Making for Personnel Selection

[Desarrollo de una toma de decisiones generalizada de criterios múltiples difusos para la selección de personal]. Fuzzy Economic Review, 23(2), 27–41. <https://doi.org/10.25102/fer.2018.02.02>

Werther, W., Davis K. y Guzman, M. (2014). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano*. (7.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill education.

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA – TÉCNICA E INSTRUMENTOS
	GENERAL		
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la fase de preselección y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019? ¿Cuál es la relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019? ¿Cuál es la relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Describir la relación entre la selección de personal y el desempeño de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p>	<p><b>Variable I:</b> Selección de personal</p> <p><b>Dimensiones:</b> Fase de Preselección</p> <p>Fase de Evaluación</p> <p>Fase de Contratación</p>	<p>El estudio tiene un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es básica de nivel correlacional. El diseño corresponde a la investigación no experimental de corte transversal.</p> <p>Población: 64 Muestra: Censal Muestreo: No probabilístico</p>
	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar la relación entre fase de preselección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p>		
<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b> Existe relación entre la fase de preselección y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p> <p>Existe relación entre la fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p> <p>Existe relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p>	<p>Identificar la relación entre fase de evaluación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p> <p>Identificar la relación entre la fase de contratación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Net Axxes S.A.C; Santiago de Surco 2019.</p>		

## ANEXO 2. INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO SELECCIÓN DE PERSONAL

Estimado colaborador, se agradece responder a este breve cuestionario, consignando una (X)

<b>NUNCA</b>	<b>MUY POCAS VECES</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### GENERALIDADES. - INFORMANTE: COLABORADORES

1. Sexo: .....

2. Edad: .....

N	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>						
1	Ud. Considera que la empresa ha establecido el perfil del puesto adecuadamente.					
2	Ud. Considera que el jefe conoce los requerimientos del puesto vacante.					
3	El evaluador es capaz de analizar los requisitos indispensables para el puesto.					
4	El evaluador verifica que el candidato cumpla con el perfil establecido.					
5	Ud. Considera que se realiza la difusión del puesto vacante por diversas bolsas de trabajo.					
6	Ud. Considera que la empresa realiza un reclutamiento interno para cubrir una vacante dentro de la institución.					
7	La empresa realiza pruebas psicométricas de acuerdo al puesto.					
8	Considera que las pruebas psicométricas, proporcionan información necesaria para el proceso de selección.					
9	Considera que mediante las dinámicas se evalúan las capacidades del postulante.					
10	Considera que las dinámicas fueron aplicadas por igual a todos los postulantes.					
11	Considera que el evaluador realiza preguntas vinculadas a las funciones del puesto.					
12	Considera que la entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida.					
13	Los evaluadores son capaces de realizar una prueba Assesstmen Center (ejercicios donde se prueban las habilidades de los candidatos).					
14	Ud. Considera que se evalúa a los postulantes de acuerdo a su previa experiencia.					
15	Ud. Considera que los evaluadores toman la decisión de contratación de forma objetiva.					
16	Considera que el evaluador contrata al nuevo personal mediante la verificación de referencias.					
17	La empresa garantiza un contrato con todas las garantías de ley.					
18	Considera que se verifica que el candidato seleccionado cubra el perfil establecido.					
19	Considera que los trabajadores pasan por un proceso de inducción.					
20	Considera que se utilizan procesos para mejorar las capacidades.					

### ANEXO 3. INSTRUMENTO CUESTIONARIO

#### CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador, se agradece responder a este breve cuestionario, consignando una (X).

<b>NUNCA</b>	<b>MUY POCAS VECES</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**GENERALIDADES. - INFORMANTE: COLABORADORES**

3. Sexo: .....

4. Edad: .....

N	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
21	Ud. Considera que fue informado correctamente sobre el puesto para que pueda desempeñarse satisfactoriamente.					
22	Ud. Tiene claro los objetivos para poder cumplir con los planes de la empresa.					
23	Ud. Considera que recibió una capacitación adecuada para el puesto que ocupa.					
24	Ud. Considera que existe un control de tiempos para para realizar cada actividad del puesto que ocupa.					
25	Ud. Considera que los requisitos exigidos son de acuerdo al puesto donde se desempeña.					
26	Después de haber sido contratado usted se siente identificado con el puesto asignado.					
27	Ud. Considera que todos se apoyan para resolver problemas.					
28	Ud. Considera que existe un buen ambiente de colaboración.					
29	Ud. Considera que posee la habilidad para resolver conflictos que brinden beneficios tanto para usted como para su empresa.					
30	Ud. Considera que el ambiente de trabajo es apropiado para poder desempeñarse satisfactoriamente en sus funciones.					
31	En los conflictos laborales, usted cuenta con una actitud conciliadora.					
32	Ud. Considera que puede expresar claramente sus ideas.					
33	Ud. Considera que tiene la habilidad de desempeñarse eficientemente en situaciones de incertidumbre.					
34	Ud. Considera que cuenta con las aptitudes para decidir individualmente sobre aspectos relacionados a su puesto.					
35	Ud. Considera que su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.					
36	Ud. Considera que mejora su desempeño cada vez que se le realiza una evaluación a su desempeño laboral.					
37	Ud. Considera que al culminar su jornada puede saber si lo realizó satisfactoriamente.					
38	Su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho					
39	Ud. Considera que su jefe brinda planes de desarrollo en el trabajo.					
40	Considera que le brindan un reconocimiento de su labor.					

#### ANEXO 4. Matriz de operacionalización Selección de personal

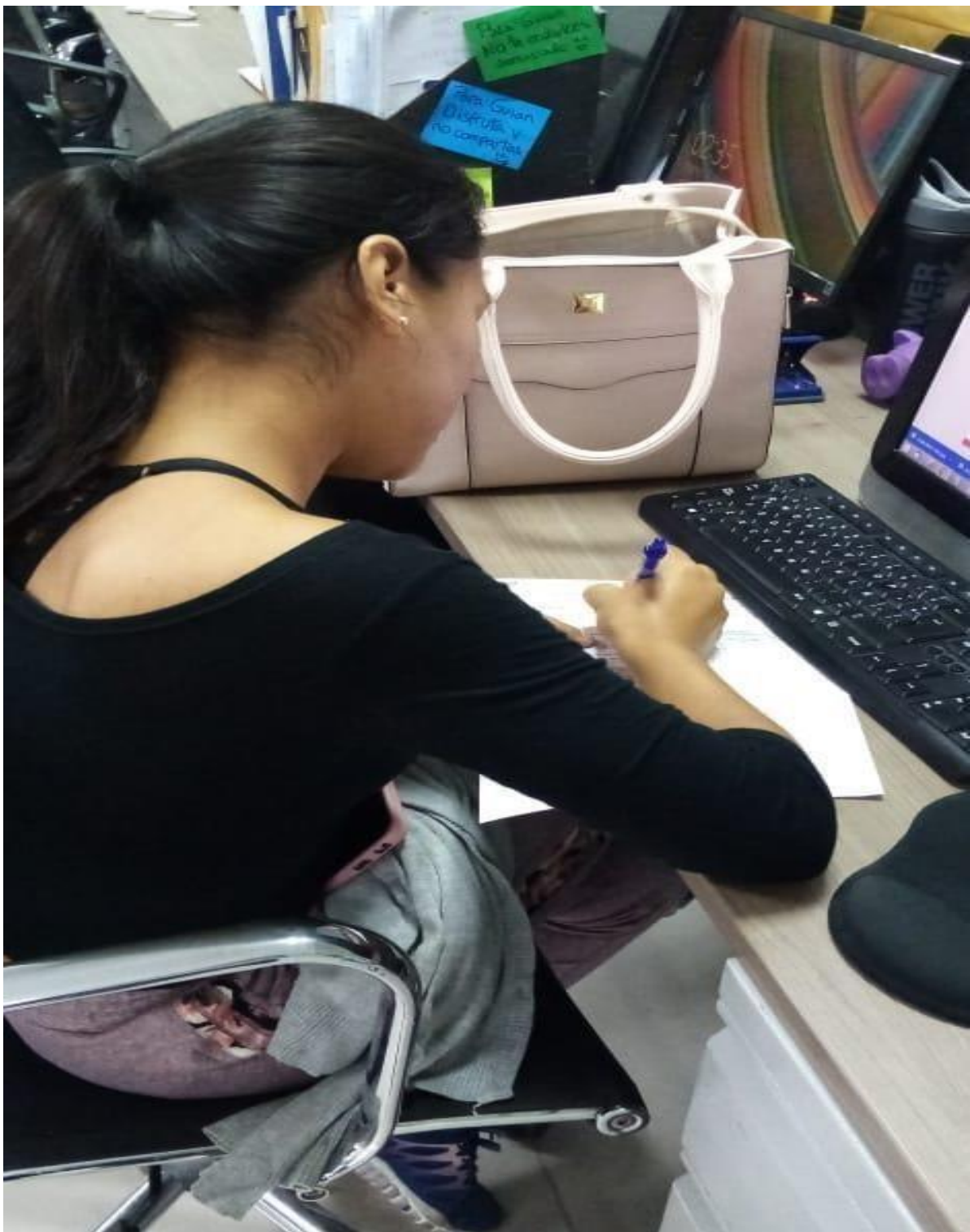
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
Selección de personal	La selección de personal es un proceso que se basa en la búsqueda del candidato que mejor se adapte a las características de un puesto en una empresa. Mediante ese proceso se obtiene información sobre las cualidades necesarias de adaptación a un puesto y a una organización. (Rubió, 2016, p. 167)	Para medir esta variable, se usará un cuestionario basado en la escala Likert de 5 puntos, donde el valor más alto representa totalmente de acuerdo, y el más bajo totalmente desacuerdo. El cuestionario tendrá 20 ítems.	Fase de Preselección	Análisis y descripción del puesto de trabajo	Ud. Considera que la empresa ha establecido el perfil del puesto adecuadamente.	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Muy pocas veces = 2 Nunca=1
					Ud. Considera que el jefe conoce los requerimientos del puesto vacante.	
				Perfil de requisitos	El evaluador es capaz de analizar los requisitos indispensables para el puesto.	
					El evaluador verifica que el candidato cumpla con el perfil establecido.	
				Reclutamiento	Ud. Considera que se realiza la difusión del puesto vacante por diversas bolsas de trabajo.	
					Ud. Considera que la empresa realiza un reclutamiento interno para cubrir una vacante dentro de la institución.	
			Fase de Evaluación	Pruebas psicométricas	La empresa realiza pruebas psicométricas de acuerdo al puesto.	
					Considera que las pruebas psicométricas, proporcionan información necesaria para el proceso de selección.	
				Dinámicas	Considera que mediante las dinámicas se evalúan las capacidades del postulante.	
					Considera que las dinámicas fueron aplicadas por igual a todos los postulantes.	
				Entrevistas	Considera que el evaluador realiza preguntas vinculadas a las funciones del puesto.	
					Considera que la entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida.	
			Assesmet Center	Los evaluadores son capaces de realizar una prueba Assesment Center (ejercicios donde se prueban las habilidades de los candidatos).		
				Ud. Considera que se evalúa a los postulantes de acuerdo a su previa experiencia.		
			Fase de Contratación	Toma de decisiones	Ud. Considera que los evaluadores toman la decisión de contratación de forma objetiva.	
					Considera que el evaluador contrata al nuevo personal mediante la verificación de referencias.	
Contratación	La empresa garantiza un contrato con todas las garantías de ley.					
	Considera que se verifica que el candidato seleccionado cubra el perfil establecido.					
Incorporación, acogida y seguimiento	Considera que los trabajadores pasan por un proceso de inducción.					
	Considera que se utilizan procesos para mejorar las capacidades.					

### ANEXO 5. Matriz de operacionalización Desempeño laboral

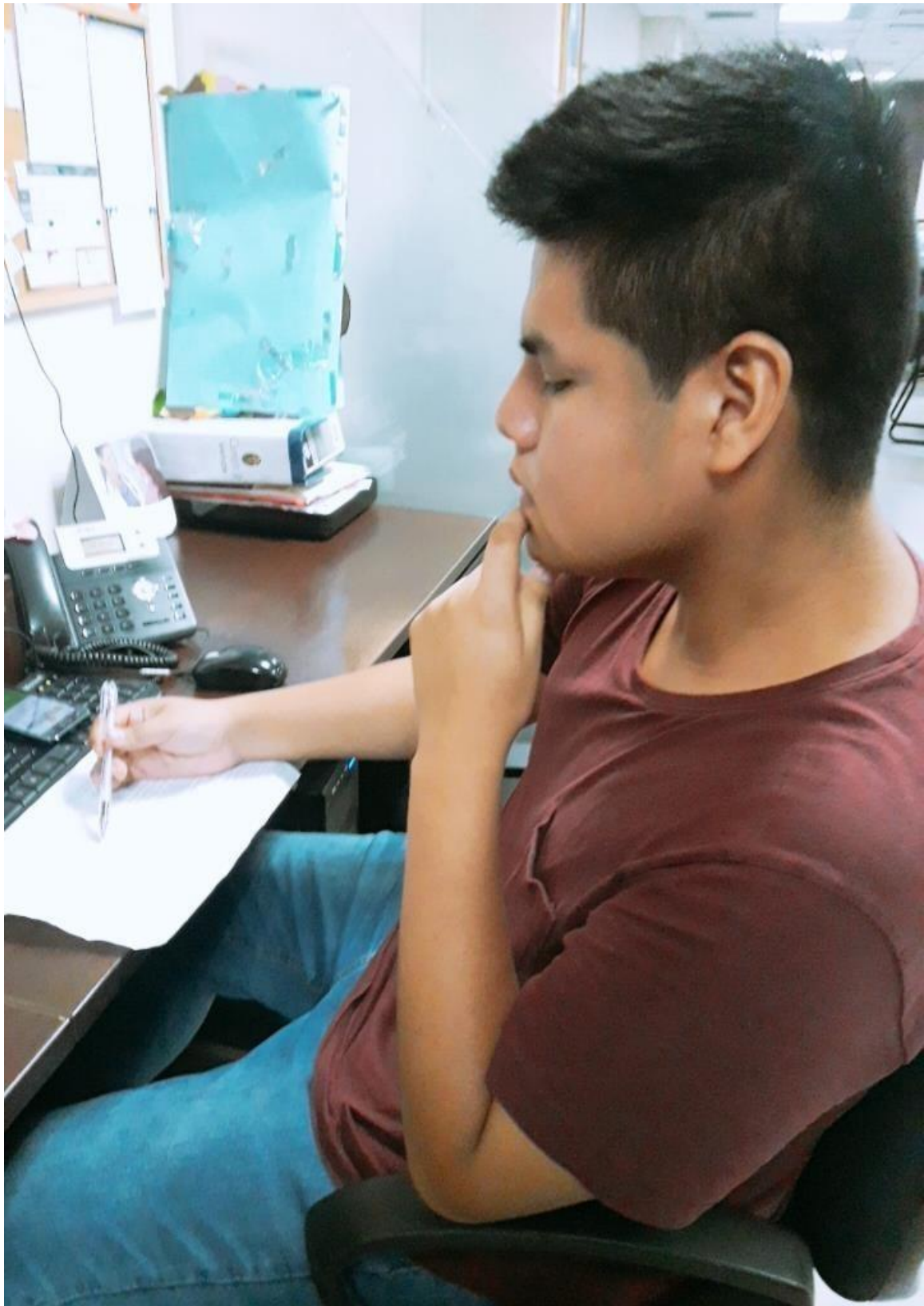
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA		
Desempeño laboral	De acuerdo con Alles (2016), el desempeño O la gestión de una persona es un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.	Para medir esta variable, se usará un cuestionario basado en la escala Likert de 5 puntos, donde el valor más alto representa totalmente de acuerdo, y el más bajo totalmente desacuerdo. El cuestionario tendrá 20 ítems.	Descripción del puesto	Descripción de puesto	Ud. Considera que fue informado correctamente sobre el puesto para que pueda desempeñarse satisfactoriamente.	Siempre =5		
					Ud. Tiene claro los objetivos para poder cumplir con los planes de la empresa.			
				Análisis de puestos	Ud. Considera que recibió una capacitación adecuada para el puesto que ocupa.			
					Ud. Considera que existe un control de tiempos para para realizar cada actividad del puesto que ocupa.			
				Identificación del puesto	Ud. Considera que los requisitos exigidos eran de acuerdo al puesto donde se desempeña.			
					Ud. Considera que se le informó la suficiente cantidad y calidad de conocimientos para poder desempeñarse en su puesto.			
			Evaluar el desempeño	Trabajo en equipo	Ud. Considera que todos se apoyan para resolver problemas.		Casi siempre =4	
					Ud. Considera que existe un buen ambiente de colaboración.			
				Liderazgo	Ud. Considera que posee la habilidad para resolver conflictos que brinden beneficios tanto para usted como para su empresa.			
					Ud. Considera que el ambiente de trabajo es apropiado para poder desempeñarse satisfactoriamente en sus funciones.			
				Comunicación	En los conflictos laborales, usted cuenta con una actitud conciliadora.			A veces = 3
					Ud. Considera que puede expresar claramente sus ideas.			
			Iniciativa	Ud. Considera que tiene la habilidad de desempeñarse eficaz y eficientemente en situaciones de incertidumbre.				
				Ud. Considera que cuenta con las aptitudes para decidir individualmente sobre aspectos relacionados a su puesto.				
			Retroalimentación	Resumen de evaluación	Ud. Considera que su jefe le informa periódicamente si su trabajo está bien hecho.			
Ud. Considera que mejora su desempeño cada vez que se le realiza una evaluación.								
Registro del progreso	Ud. Considera que al culminar su jornada puede saber si lo realizó satisfactoriamente.							
	Ud. Considera que se le brinda un reconocimiento de su labor por la empresa.							
Recomendaciones	Ud. Considera que su jefe brinda planes de desarrollo en el trabajo.							
	Ud. Considera que se le reconoce su innovación y aportes a la empresa o el cargo que ocupa.							

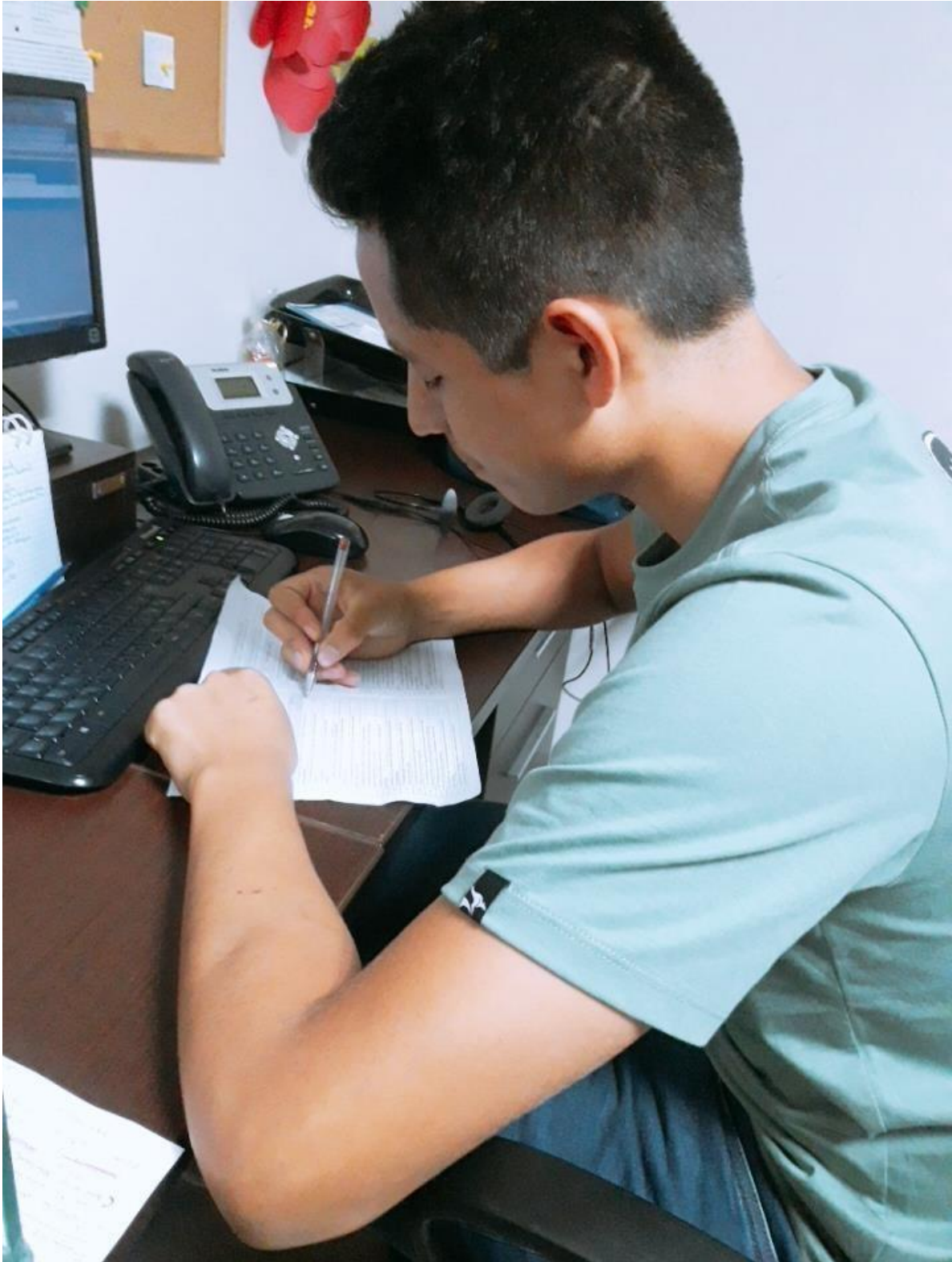


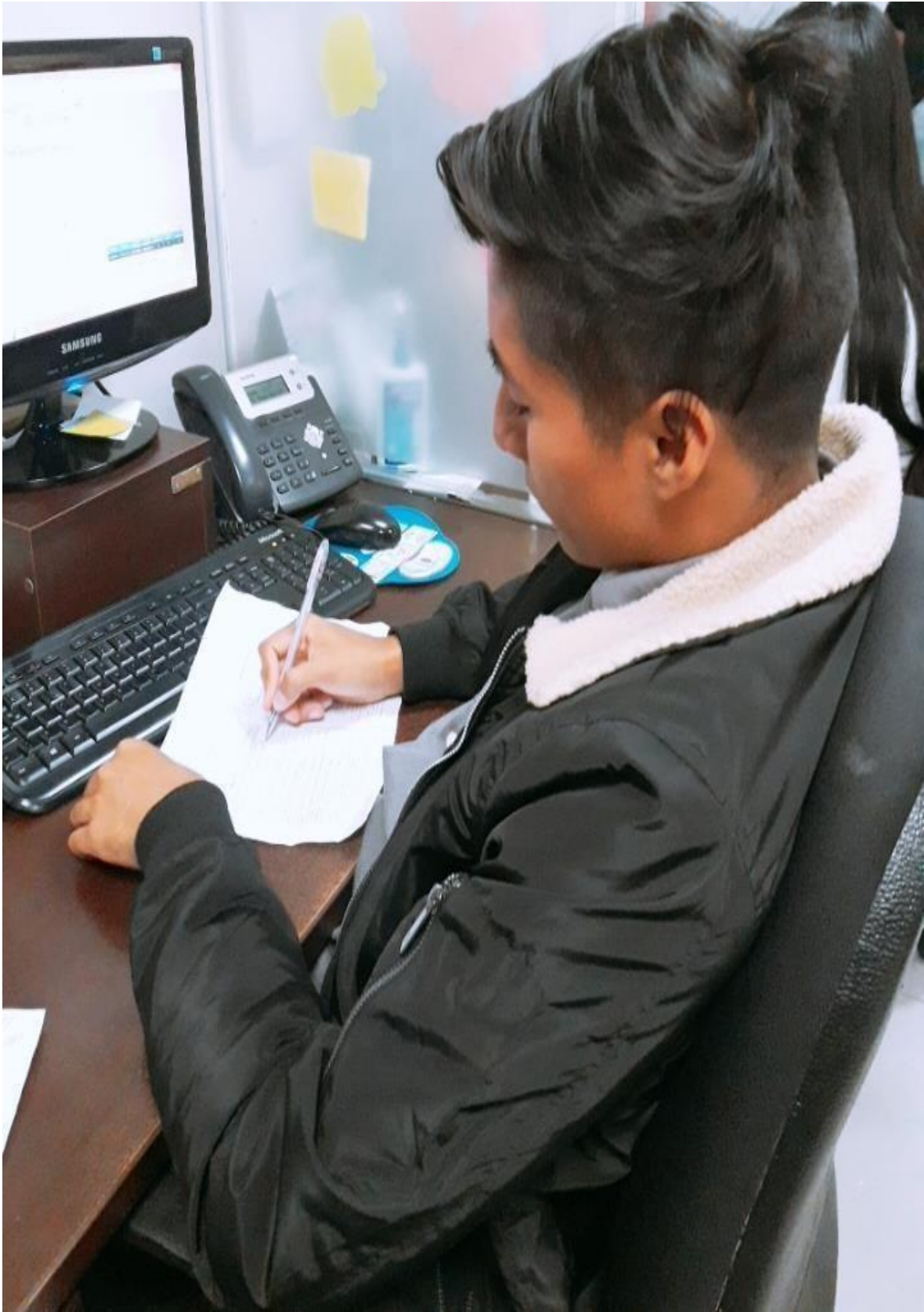
## ANEXO 6. EVIDENCIA FOTOGRAFÍAS











## ANEXO 7. VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Mg. Alonso López Alvarado  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Secretario General (Auxiliar) - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN - INVESTIGACIÓN  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Mamani Harzel Melanie

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					84%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>84%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicar, pero con modificaciones de FMS N° 1, 2  
3, 4, 9, 10, 13, 14, 20, 21, 26

IV PROMEDIO DEVALORACION:

84%

Ate, 3 de abril del 2019



Firma de experto informante

DNI 09460324

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAIEN  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: MAMANI MARTEL MELANIE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			



12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 23 de Mayo del 2019

85%

  
 Firma de experto informante  
 DNI 28814393

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. MG. Alonso López Alruco
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo
- I.3. Especialidad del experto: Administrador - Investigador
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
- I.5. Autor del instrumento: Mamani Mantel Kelaine

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					84%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades Internas y externas de la investigación					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>84%</b>

**ÍTEM DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Deducción, pero antes, modificar los ítems N° 21, 26, 29, 34, 35 y 40.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

84%

Ate, 5 de abril del 2019

  
Firma de experto informante

DNI 04.960.324

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: MAMANI MARTEL MELANIE

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 03 de Mayo del 2019

  
 Firma de experto informante  
 DNI 8874139

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAIEN  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - UCV  
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: QUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: MAMANI MARTEL MELANIE

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 23 de Mayo del 2019

85%

  
 Firma de experto informante  
 DNI 28814393

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. MG. Alonso López Alfrado  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo  
 I.3. Especialidad del experto: Administrador - Investigador  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Mamani Martel Melaine

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					84%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>84%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				



12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 03 de Mayo del 2019

85%



Firma de experto informante

DNI 0881493

ANEXO 9. MATRIZ DE DATOS SELECCIÓN DE PERSONAL.

Nº	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	SD1	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	SD2	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	SD3	STV1
1	1	3	3	3	3	1	14	3	3	3	3	3	3	3	4	25	5	5	3	3	5	2	23	62
2	1	2	3	2	2	1	11	2	4	3	3	4	4	2	4	26	3	3	3	4	4	1	18	55
3	1	3	3	3	2	1	13	2	2	4	3	2	3	4	4	24	1	3	2	3	5	3	17	54
4	2	2	2	2	2	1	11	3	3	3	4	3	2	3	4	25	3	3	3	3	4	1	17	53
5	1	3	3	3	3	1	14	2	2	2	3	4	2	5	4	24	3	1	1	2	5	2	14	52
6	1	2	3	3	2	1	12	3	3	2	4	3	5	3	4	27	4	4	3	3	5	1	20	59
7	2	2	2	3	3	1	13	3	4	3	3	4	3	3	2	25	3	3	1	3	4	1	15	53
8	2	3	3	2	3	1	14	3	2	4	4	3	5	4	3	28	1	4	1	3	4	1	14	56
9	1	2	2	1	3	1	10	2	3	3	3	3	3	3	4	24	4	4	3	3	5	2	21	55
10	3	3	2	3	2	1	14	3	3	3	2	2	5	2	4	24	2	2	2	2	3	1	12	50
11	1	4	3	2	3	2	15	3	2	4	3	3	2	4	4	25	2	1	1	2	5	1	12	52
12	2	2	2	3	3	1	13	3	3	2	3	4	3	3	5	26	3	4	1	4	3	1	16	55
13	2	3	3	2	2	2	14	3	4	3	3	3	2	3	3	24	2	3	2	4	4	2	17	55
14	1	2	2	3	3	1	12	3	3	3	4	3	4	3	4	27	3	3	3	3	4	2	18	57
15	1	2	2	2	2	2	11	2	4	3	3	4	2	2	2	22	2	3	3	3	3	2	16	49
16	1	3	2	2	2	1	11	3	3	3	3	2	3	2	4	23	2	3	2	4	3	2	16	50
17	1	2	3	2	2	1	11	4	3	3	4	3	4	3	3	28	4	3	3	3	3	2	18	57
18	2	3	2	3	3	2	15	3	3	2	3	3	3	2	2	21	2	4	1	2	5	2	16	52
19	2	3	3	3	3	3	17	3	4	4	3	3	4	3	4	28	1	2	2	3	4	1	13	58
20	3	3	3	2	3	2	16	2	3	3	4	2	2	4	4	24	2	5	2	4	4	2	19	59
21	1	1	1	3	3	1	10	3	4	3	4	3	4	3	4	28	4	3	1	2	5	3	18	56
22	2	2	3	3	3	1	14	3	3	4	2	3	2	4	3	24	3	3	2	3	4	2	17	55
23	2	3	1	2	3	2	13	3	4	2	3	2	3	3	4	24	4	4	3	4	5	1	21	58
24	1	2	2	2	2	2	11	2	3	4	2	4	3	4	3	25	4	1	1	2	4	1	13	49
25	2	2	1	3	1	1	10	2	4	3	3	2	2	4	3	23	3	2	2	3	4	2	16	49
26	1	2	2	3	2	2	12	3	3	4	4	3	4	3	3	27	2	2	2	2	3	3	14	53
27	1	2	1	3	3	2	12	2	2	4	3	2	3	3	3	22	5	3	3	4	4	3	22	56
28	2	2	1	3	3	1	12	2	3	2	3	3	3	3	4	23	2	4	1	3	4	2	16	51
29	2	2	1	1	2	1	9	2	4	3	4	4	2	3	3	25	3	3	3	3	3	2	17	51
30	2	3	1	2	2	1	11	2	3	3	2	2	3	2	3	20	2	5	2	4	4	2	19	50
31	2	3	1	2	3	1	12	3	2	2	3	3	3	3	4	23	2	2	3	3	4	2	16	51
32	2	2	2	3	2	1	12	3	3	4	2	3	4	3	2	24	4	1	1	2	4	2	14	50
33	1	3	3	3	2	1	13	2	3	3	5	3	3	3	3	25	3	1	1	3	4	2	14	52
34	1	2	1	2	3	3	12	4	4	3	3	3	4	3	4	28	2	2	2	4	5	2	17	57
35	3	1	1	3	3	1	12	3	2	4	2	3	4	3	4	25	3	3	1	3	3	1	14	51
36	2	1	3	3	3	1	13	3	4	3	3	3	4	3	3	26	3	3	3	4	4	1	18	57
37	2	2	1	2	3	1	11	2	3	2	3	3	3	2	2	20	2	3	2	3	4	1	15	46
38	1	2	1	3	3	1	11	3	3	4	4	3	4	4	4	29	2	4	1	3	4	1	15	55
39	1	3	1	2	2	2	11	3	3	4	3	3	3	4	3	26	3	3	2	3	4	3	18	55
40	1	3	3	1	3	2	13	4	4	3	4	3	3	3	4	28	3	4	2	2	3	3	17	58
41	2	2	1	3	2	1	11	2	3	4	3	3	3	3	4	25	4	3	3	4	3	2	19	55
42	2	2	2	2	2	1	11	4	3	3	4	3	4	2	4	27	5	2	2	3	3	2	17	55
43	1	3	1	3	3	3	14	2	3	4	4	3	4	4	4	28	5	4	3	3	5	3	23	65
44	2	2	2	3	1	1	11	4	4	3	3	3	4	4	4	29	3	2	2	2	4	2	15	55
45	2	3	2	2	2	2	13	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	1	1	2	4	1	12	51
46	1	3	2	3	3	1	13	4	4	3	3	3	4	2	3	26	4	2	3	3	4	2	18	57
47	1	3	1	3	3	1	12	3	3	4	3	3	3	2	4	25	2	5	2	3	4	2	18	55
48	3	3	1	1	1	3	12	4	2	4	3	3	3	3	4	26	2	3	2	4	4	2	17	55
49	1	3	1	2	3	3	13	4	4	4	3	3	3	2	3	26	3	4	2	3	4	3	19	58
50	2	2	3	3	3	1	14	3	3	3	4	3	4	4	4	28	3	3	3	4	4	1	18	60
51	2	2	3	3	1	1	12	4	5	3	3	3	4	2	4	28	3	5	3	4	5	2	22	62
52	1	2	2	3	3	1	12	2	3	3	4	3	4	3	3	25	2	5	2	3	4	2	18	55
53	1	2	2	3	3	3	14	3	4	4	3	3	4	3	4	28	4	4	1	4	4	2	19	61
54	1	2	1	1	3	3	11	3	2	4	4	3	4	4	4	28	4	1	1	3	5	2	16	55
55	2	3	3	2	2	2	14	3	4	2	3	2	3	2	4	23	5	4	3	4	4	3	23	60
56	1	2	2	1	3	1	10	5	4	3	4	3	3	3	4	29	2	3	2	3	4	1	15	54
57	1	2	1	3	1	2	10	3	3	3	4	3	4	4	3	27	5	4	3	3	4	2	21	58
58	2	3	2	1	3	1	12	4	4	4	3	3	4	4	4	29	3	3	1	3	4	2	16	57
59	1	2	1	2	3	1	10	4	5	4	4	3	3	4	3	30	2	3	2	4	4	1	16	56
60	2	3	2	2	2	2	13	2	3	3	3	3	4	4	4	26	2	3	2	3	4	2	16	55
61	2	1	2	2	2	2	11	4	4	4	3	3	4	3	4	29	2	2	2	3	4	1	14	54
62	3	1	1	2	2	2	11	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	4	1	3	4	1	14	54
63	2	1	1	1	3	1	9	4	3	4	5	3	4	3	4	30	4	3	2	3	3	1	16	55
64	3	2	1	2	2	1	11	3	4	4	4	3	4	4	3	29	1	3	1	3	4	1	13	53

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

MATRIZ DE DATOS DESEMPEÑO LABORAL

ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	SD4	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	SD5	ITEM35	ITEM36	ITEM37	ITEM38	ITEM39	ITEM40	SD6	STV2
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	17	59
3	3	3	2	3	4	18	4	4	3	5	4	4	3	4	31	2	4	3	1	1	1	12	61
4	2	3	2	1	2	14	5	5	3	4	3	4	3	4	31	2	3	3	1	3	2	14	59
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	2	2	2	2	2	12	54
3	5	3	3	3	2	19	4	4	4	5	4	4	3	4	32	2	5	2	3	2	1	15	66
3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	41
4	2	2	2	3	3	16	4	5	3	4	3	3	3	3	28	1	4	3	2	3	3	16	60
4	2	2	1	3	3	15	4	4	4	5	4	4	4	3	32	1	3	3	1	1	1	10	57
3	2	1	1	2	3	12	1	2	3	4	5	5	4	4	28	3	3	2	2	3	3	16	56
4	2	2	2	4	3	17	3	5	3	4	4	3	2	3	27	2	4	1	1	1	2	11	55
4	5	4	2	5	4	24	5	5	3	5	5	3	3	3	32	1	3	1	1	1	1	8	64
3	1	2	1	2	2	11	5	4	3	4	4	3	3	4	30	2	3	1	1	3	3	13	54
3	2	3	3	3	3	17	4	4	4	5	5	4	2	3	31	2	4	3	2	1	1	13	61
4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	4	5	3	2	23	87
2	3	3	2	5	4	19	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	3	3	2	1	17	66
2	2	1	1	2	4	12	3	5	3	4	4	4	3	3	29	4	3	5	3	3	1	19	60
3	1	3	1	2	2	12	4	4	3	3	4	3	3	3	27	4	4	5	2	2	2	19	58
4	2	2	2	4	3	17	3	5	3	5	3	4	3	4	30	3	4	3	1	2	1	14	61
4	3	2	2	3	3	17	4	4	5	5	5	4	4	3	34	2	4	5	2	2	2	17	68
3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	77
2	2	1	4	4	4	17	4	5	3	4	4	4	3	4	31	4	4	3	3	2	2	18	66
3	3	3	3	1	2	15	5	5	3	4	3	3	3	3	29	1	5	2	2	3	1	14	58
3	4	2	1	3	3	16	4	3	4	3	3	4	3	4	28	3	3	3	3	3	3	18	62
4	3	2	4	3	4	20	5	4	4	5	5	5	3	4	35	2	5	5	3	4	1	20	75
4	3	3	2	4	3	19	4	4	3	3	3	3	3	4	27	2	4	3	1	2	2	14	60
3	2	4	2	1	2	14	3	4	3	4	4	4	3	4	29	1	5	3	1	3	3	16	59
5	5	3	4	5	5	27	5	4	4	5	5	5	4	3	35	2	4	5	3	2	1	17	79
2	3	1	1	4	3	14	4	5	3	5	3	4	3	4	31	5	3	3	2	2	1	16	61
3	3	3	2	4	5	20	5	4	4	5	4	4	3	3	32	3	4	3	5	3	1	19	71
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	5	5	5	4	4	35	4	5	4	4	3	3	23	84
4	1	2	2	3	2	14	4	4	5	5	4	4	4	3	33	4	4	4	2	2	1	17	64
3	3	2	2	2	2	14	3	5	3	4	5	5	3	3	31	3	4	3	5	3	1	19	64
3	2	2	1	3	2	13	3	4	3	4	3	2	3	3	25	3	4	2	1	2	3	15	53
4	5	4	2	5	4	24	5	5	4	5	4	4	4	3	34	2	4	5	5	3	1	20	78
4	2	3	2	1	2	14	4	4	3	4	4	4	3	4	30	1	4	3	1	2	2	13	57
3	5	5	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	30
4	2	2	2	5	3	18	4	5	3	4	3	3	3	3	28	4	5	3	1	2	3	18	64
4	2	2	2	2	3	15	4	4	4	4	4	4	4	3	31	1	3	3	1	1	1	10	56
3	5	3	3	5	3	22	5	5	3	5	4	4	4	5	35	4	4	2	2	2	2	16	73
3	1	3	2	5	3	17	4	4	3	5	4	3	3	3	29	3	3	3	1	2	1	13	59
4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	5	4	5	3	3	31	1	4	1	1	1	1	9	61
3	3	3	1	2	4	16	4	4	4	4	5	4	3	3	31	1	4	1	1	1	1	9	56
4	3	4	2	5	5	23	5	4	4	5	5	4	4	3	34	3	4	1	3	2	1	14	71
3	4	3	1	2	4	17	4	5	3	5	5	3	3	3	31	2	4	2	1	1	1	11	59
3	2	4	1	4	4	18	4	5	3	5	5	3	2	3	30	2	3	3	1	1	1	11	59
4	3	3	3	3	3	19	4	5	4	3	3	2	3	2	26	3	3	3	1	3	3	16	61
3	4	4	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	12	45
3	3	2	2	2	4	16	3	5	3	4	5	3	3	3	29	5	4	3	3	3	2	20	65
4	1	1	1	3	3	13	3	4	3	5	3	3	3	4	28	1	4	2	1	3	3	14	55
3	3	2	2	3	2	15	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	3	3	3	3	18	64
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	24	66
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	60
4	2	4	1	5	3	19	5	5	3	5	5	3	3	4	33	2	4	3	2	3	3	17	69
2	2	3	1	3	4	15	4	5	3	4	5	3	2	3	29	1	4	1	1	1	1	9	53
4	2	4	2	5	2	19	3	4	4	5	5	4	4	4	33	5	4	2	2	2	1	16	68
3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	3	3	4	4	19	48
4	3	4	2	5	4	22	5	5	3	5	5	3	5	3	34	5	4	2	3	2	1	17	73
4	3	2	2	1	2	14	5	4	3	4	3	4	3	4	30	2	3	3	2	3	3	16	60
3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	3	3	16	45
5	4	4	3	5	3	24	3	5	3	3	3	2	4	3	26	3	5	3	1	3	3	18	68
4	3	3	2	5	2	19	3	4	3	4	4	3	3	2	26	1	5	2	1	3	2	14	59
3	1	2	1	4	3	14	3	4	3	4	4	3	4	2	27	3	4	1	1	2	2	13	54
3	2	1	1	3	3	13	4	4	4	5	4	4	4	3	32	1	4	3	1	1	1	11	56
4	1	2	1	3	3	14	4	4	4	5	4	4	4	3	32	1	4	3	1	1	1	11	57