



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Selección de personal y desempeño laboral de la empresa  
Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Peralta Alcarraz, Anthonelly Laura Xiomara (ORCID: 0000-0002-3052-5639)

Ruiz Romero, Jully Milagros (ORCID: 0000-0003-0508-7136)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

La presente investigación con gran orgullo se la dedico a mis angelitos protectores, a mis padres Héctor y Laura por inculcarme siempre los valores, brindarme educación y apoyo incondicional. Así mismo a mi maravillosa abuelita Idalia por trasmitirme su fortaleza ante cualquier obstáculo y su gran amor hacia mi persona.

**Anthonelly**

A mi madre Julia por su amor y guía en mi vida, persona empoderada que ha hecho de mí, ser perseverante, ella es mi inspiración de trabajar contribuyendo a la sociedad.

**Jully**

### **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por brindarme salud, guiar siempre mi camino y darme una bella familia, a la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM por aceptar la presente investigación, a la Universidad Cesar Vallejo por haberme permitido culminar una etapa profesional y a todas las personas que me apoyaron y motivaron. ¡Muchas gracias!

**Anthonelly**

A Dios por la oportunidad de vida y a la madre tierra por su energía que posee, así mismo es gratificante contar con nuestro asesor Dr. Arce A, Edwin que nos guio en este camino.

**Jully**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Registro de Planilla de Trabajadores</i>	22
Tabla 2. <i>Juicio de Expertos</i>	24
Tabla 3. <i>Valores de Alfa de Cronbach</i>	24
Tabla 4. <i>Fiabilidad del Instrumento Selección de Personal</i>	25
Tabla 5. <i>Fiabilidad del Instrumento Desempeño Laboral</i>	25
Tabla 6. <i>Coefficiente de Correlación de Spearman</i>	26
Tabla 7. <i>Descripción de la Variable X: Selección de Personal</i>	28
Tabla 8. <i>Descripción de Bases de Selección del Servicio en Aviación</i>	29
Tabla 9. <i>Descripción de Mapas de Competencias del Servicio Aeronáutico</i>	30
Tabla 10. <i>Descripción de Técnicas de Selección del Operador AFIS</i>	31
Tabla 11. <i>Descripción de la Variable Y: Desempeño Laboral</i>	32
Tabla 12. <i>Descripción de Objetivos del Desempeño</i>	33
Tabla 13. <i>Descripción de Gestión del Desempeño</i>	34
Tabla 14. <i>Descripción de Beneficios de la Evaluación del Desempeño</i>	35
Tabla 15. <i>Cruce entre Selección de Personal y Desempeño Laboral</i>	36
Tabla 16. <i>Cruce entre Bases de Selección y Desempeño Laboral</i>	37
Tabla 17. <i>Cruce entre Mapas de competencias y Desempeño Laboral</i>	38
Tabla 18. <i>Cruce entre Técnicas de Selección y Desempeño Laboral</i>	39
Tabla 19. <i>Prueba de Normalidad</i>	40
Tabla 20. <i>Prueba de Hipótesis General</i>	41
Tabla 21. <i>Prueba de Hipótesis Específica 1</i>	42
Tabla 22. <i>Prueba de Hipótesis Específica 2</i>	43
Tabla 23. <i>Prueba de Hipótesis Específica 3</i>	44

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Selección de Personal</i>	28
Figura 2. <i>Bases de Selección del Servicio en Aviación</i>	29
Figura 3. <i>Mapas de Competencias del Servicio Aeronáutico</i>	30
Figura 4. <i>Técnicas de Selección del Operador AFIS</i>	31
Figura 5. <i>Desempeño Laboral</i>	32
Figura 6. <i>Objetivos del Desempeño</i>	33
Figura 7. <i>Gestión del Desempeño</i>	34
Figura 8. <i>Beneficios de la Evaluación del Desempeño</i>	35

## Resumen

Con respecto al estudio se tuvo por objetivo general determinar la relación entre Selección de personal y desempeño laboral en la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L, 2021. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo representada por 100 colaboradores empleando un estudio censal, es decir se trabajó con toda la población de estudio. La técnica fue la encuesta, contando como instrumento para el recojo de información un cuestionario de tipo Likert compuesta por 30 ítems para cada variable. Entre los principales resultados encontrados, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,944 para la variable selección de personal y 0,940 para la variable desempeño laboral. Además, se halló un p valor = 0.000 < a 0.05, es decir se contó con evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general. También, se halló una correlación Rho de Spearman = 0,935 (93,5%), siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, se ha determinado que existe relación significativa entre la selección de personal y el desempeño laboral en la empresa.

**Palabras clave:** Selección de personal, desempeño laboral y operador afis.

## **Abstract**

With respect to the study, the general objective was to determine the relationship between personnel selection and job performance in the company Aeronautical Services CAIMM SRL, 2021. The methodology used was applied, descriptive-correlational level, with a quantitative approach and non-experimental design cross section. The population was represented by 100 collaborators using a census study, that is, we worked with the entire study population. The technique was the survey, with a Likert-type questionnaire composed of 30 items for each variable as an instrument for collecting information. Among the main results found, a Cronbach's Alpha of 0.944 was obtained for the personnel selection variable and 0.940 for the job performance variable. In addition, a P value = 0.000 <0.05 was found, that is, there was statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the general hypothesis. Also, a Spearman Rho correlation = 0.935 (93.5%) was found, the level of positive correlation being very strong. Consequently, it has been determined that there is a significant relationship between personnel selection and job performance in the company.

**Keywords:** Personnel selection, job performance and afis operator.

## I. INTRODUCCIÓN

Por lo que se refiere, en la actualidad a nivel global las empresas ya no se perciben al personal solo como si fuera un recurso humano, sino que ahora se percibe como un talento, el cual tiene que ser identificado y desarrollado para que logre altos niveles de desempeño. Es por ello, que lograr hallar al talento adecuado para el puesto, se ha vuelto fundamental en las empresas.

Teniendo en cuenta a nivel global, unos investigadores en Pakistan, Hassan et al. (2020) observaron que la selección de personal en este país del Asia es tan exigente como en un país de occidente, la exigencia en información de postulantes, las entrevistas, entre otros aspectos determinan la importancia de la selección de personal para el éxito de las organizaciones (p.10).

De modo similar Melao y Reis (2020) afirman que la búsqueda del talento humano es muy importante para las organizaciones, por la cual plantean que actualmente las redes sociales son mejores medios para poder contactar profesionales de primer nivel para cumplir objetivos empresariales (p.10), de igual forma Vyacheslac y Alexey (2020) señala que en la actualidad para la selección se deben de usar métodos modernos en la contratación de personal, caso de métodos virtuales para obtener un personal calificado en un momento determinado, por eso debe de darse la importancia del caso para contratar personal (p.1).

De acuerdo con Bashir et al. (2020) menciona que el desempeño laboral debe relacionarse con la motivación, por ende es importante que el colaborador rinda con eficiencia en su entorno laboral (p.1).., además, Davidescu et al. (2020) menciona que en toda organización el desempeño de los trabajadores se encuentra relacionado con satisfacción, el trabajo flexible y su compromiso (p.2), asimismo, Choon et al. (2020) considera en su investigación la importancia del desempeño laboral de un trabajador, teniendo en cuenta los factores que lo influyen como la motivación y capacitación en sus compromisos laborales (p.290).

En ese sentido, en Ecuador se realizó un estudio en la Empresa de Cobranzas "LO&LO", donde sostienen que existe carencia referente al proceso adecuado sobre la selección de personal, por cuanto, no se realizaron las pruebas que se recomiendan y se seleccionan a los trabajadores a criterio personal sin

tomar en cuenta la importancia del talento humano dentro de las empresas (Medina, 2017, p.14).

Asimismo, en el Perú, en una investigación llevado a cabo en la ciudad de Lima, se ha observado que en la empresa Horna S.A.C., el problema principal radica en la selección del personal, ya que no han perfeccionado las técnicas de selección, por tanto, no se ha permitido conocer de forma idónea las habilidades y conocimientos en esta etapa. Además, se evidencia que no se realizan las pruebas psicológicas, estos problemas hacen que exista un deficiente rendimiento a los colaboradores de la empresa (Mas, 2020, p.7).

De igual manera, en el ámbito local se observó que la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., realiza procesos defectuosos en las bases de selección del servicio en aviación, se evidencia insuficientes pruebas psicológicas y de conocimiento, así mismo aplican incorrectos mapas de las competencias del servicio aeronáutico, y aplica inadecuadas técnicas de selección del operador AFIS, se elige de forma incorrecta al personal; todo ello relacionados con el desempeño laboral, incumplen objetivos del desempeño en el trabajo que requiere calidad, bajo precio y la entrega con velocidad requerida; deficiente planeación, inadecuada asignación de recursos, bajo control, acciones inexistentes de corrección, además se observa que los gerentes tienden a direccionar al personal de confianza, que no necesariamente están capacitados para el puesto y ocasiona un bajo desempeño. En ese contexto, estos problemas provocan un deficiente desempeño laboral en la empresa.

En torno a la justificación teórica, la investigación parte de la necesidad de la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM en mejorar los procesos de la selección de personal y en consecuencia enriquecer el desempeño laboral en la empresa. Por lo tanto, los resultados obtenidos servirán teóricamente a otras empresas a nivel nacional que busquen solucionar problemas sobre la selección de personal y la relación existente con el desempeño laboral. Además, tiene como sustento diversas teorías entre las cuales contamos como Idalberto Chiavenato.

Acerca de la justificación práctica, la realización de manera correcta de los procesos de selección beneficiara en el desempeño laboral en la empresa. Además, el estudio va permitir poder conocer la relación entre la variable selección

de personal y el desempeño laboral, de esta manera esta información será útil para la empresa.

En cuanto a la justificación metodológica, con el propósito de conseguir los objetivos que se plantearon en la investigación, se realizó la encuesta, la cual es una de las técnicas que se emplea en las investigaciones cuantitativas. El instrumento que corresponde es el cuestionario, la cual nos permitió la recolección de datos que luego fueron procesados de forma estadística.

Por consiguiente, cuando se lleva a cabo el proceso para seleccionar al personal, estos se realizan de forma deficiente, seleccionando incorrectamente al personal, lo que afecta el desempeño laboral en la empresa. En tal sentido, se plantea las siguientes preguntas del problema general: ¿Cómo se relaciona la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021? De la misma forma, se plantean las siguientes preguntas de los problemas específicos: a) ¿Cómo se relacionan las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la Empresa?, b) ¿Cómo se relacionan los mapas de las competencias del servicio aeronáutico y el desempeño laboral en la Empresa?, y c) ¿Cómo se relacionan las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa?.

Por lo tanto, el objetivo general es determinar la relación de la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021. Además, se plantearon tres objetivos específicos: a) Determinar la relación de las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la Empresa, b) Determinar la relación de los mapas de las competencias del servicio aeronáutico y el desempeño laboral en la Empresa, y c) Determinar la relación de las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa.

Por último, se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021. Además, las hipótesis específicas planteadas son las siguientes: a) Existe relación significativa entre las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la Empresa, b) Existe relación significativa entre los mapas de las competencias de los servicios

aeronáuticos y el desempeño laboral en la Empresa, y c) Existe relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

Concerniente a las investigaciones previas, el estudio se sostiene por la contribución brindada por los autores de trabajos anteriores, por la cual se presenta las siguientes investigaciones a nivel internacional:

En referencia contamos con León (2020), desarrolló una investigación titulada “El proceso de selección y su efecto en el desempeño laboral en el personal de las Microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango”, tuvo como objetivo primordial poder establecer la relación entre el proceso de selección y su efecto en el desempeño laboral en los trabajadores que pertenecen a las Microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango. La metodología contó con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y un alcance correlacional. También, se contó con una población compuesta de 80 trabajadores.

Con respecto a los resultados obtenidos, evidencian que el 83% de los coordinadores y administradores señalan que el fin de la realización de la evaluación a los trabajadores es poder comprobar la efectividad y la eficiencia del proceso de selección, por otro lado, el 60% señaló que sirve para acomodar a los trabajadores en los lugares idóneos (Rho de Spearman = 0,438). Por consiguiente, el autor concluyó que las Microfinancieras de Quetzaltenango utiliza con frecuencia adecuadamente los procesos que corresponden a la selección del personal, sin embargo, se evidenció también que existe deficiencia en el uso de las técnicas adecuadas.

Según Olivo (2020), en su investigación titulada “La selección de personal y el desempeño laboral en las cooperativas de transporte provincial del Cantón Baños de Agua Santa”, detallando que su objetivo primordial fue verificar el proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal de atención al cliente de las cooperativas del sector transporte del Cantón Baños de Agua Santa. La metodología fue del tipo aplicada, enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo - correlacional, por lo tanto, se conformó una población de 230 trabajadores y se aplicó una muestra de 115 en la encuesta.

Los resultados determinaron que existe una correlación entre ambas variables y ello facilita las tomas de decisiones en la empresa para cumplir con los objetivos (Chi Cuadrado = 0,630). Así mismo en ese contexto, el autor concluyó

que es importante contar con un proceso de selección y los perfiles conforme a la necesidad del negocio.

Por su parte Solís (2020), en su investigación titulada “El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Públicas del Ecuador”, contó con un objetivo primordial el poder determinar cómo incide el reclutamiento en la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de las universidades. La metodología contó con un enfoque cuantitativo y con un nivel correlacional, por lo tanto, se conformó una población correspondiente a los 328 colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta.

Los resultados determinaron que existe una correlación baja con un coeficiente de Spearman de - 0.314. Por consiguiente, el autor concluyó que el personal administrativo logró una calificación excelente en un 17%, mientras que un 30% obtuvo la calificación de muy bueno, el 36% logró una calificación de satisfactorio, por tanto, el 86% de los empleados está en un nivel aceptable.

De acuerdo a Medina (2017), desarrolló una investigación titulada “La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa LO&LO”, tuvo como objetivo poder investigar si la selección de personal incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La metodología fue desarrollada por medio de un enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo) y con un nivel exploratorio, descriptivo y correlacional, la población estuvo conformada por 50 colaboradores quienes fueron encuestados. Los resultados determinaron que de los 50 encuestados; 33 trabajadores que corresponde al 66% se sienten inconforme con la ubicación en su puesto laboral y 17 trabajadores que corresponde al 34% respondieron que ese sentimiento no se hace presente.

Además, se aceptó la hipótesis por medio del Chi Cuadrado con un valor = 0,78. En consecuencia, el autor concluyó que una correcta selección del personal influye en gran manera en los niveles de desempeño laboral, siendo necesario las capacitaciones para el logro de las responsabilidades que exigen los puestos de trabajo.

También Contreras y Parra (2017), en su investigación titulada “Análisis y rediseño del proceso de selección de personal de la empresa Diviconstru”, tuvieron como objetivo general analizar y rediseñar el proceso de selección de personal de la compañía DIVICONSTRU S.A. La metodología desarrollada contó con un enfoque mixto (cuantitativo - cualitativo) y con un nivel correlacional, la población se conformó por 138 empleados de la compañía.

Los resultados determinan que el 30% de los trabajadores fueron contratados de manera directa por el gerente general, el 57% por el jefe de obra y el 13% refiere que fueron contratados por la secretaria de gerencia. Por la cual emplearon estadística descriptiva a través de Microsoft Excel, de esta forma se confirmó la hipótesis planteada. Por consiguiente, el investigador concluyó que, implementar un departamento de recursos humanos permite mejorar la calidad de selección del personal idóneo.

Respecto a las investigaciones a nivel nacional, Cienfuegos (2020), desarrolló una tesis titulada “Selección de personal y el desempeño laboral de los fiscalizadores municipales, Surquillo, 2020”, contó con el objetivo de evaluar la relación existente entre la selección de personal con el desempeño laboral de los fiscalizadores municipales que laboran en el distrito de Surquillo. El estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra compuesta por 50 fiscalizadores de dicha comarca municipal.

Con referencia a los resultados obtenidos, se registraron puntajes de 0.758 para la selección de personal y 0.823 para el desempeño laboral, en torno a la fiabilidad establecida mediante el Alfa de Cronbach y un índice de 0.614 respecto al RHO de Spearman en torno a la correlación evidenciada entre ambas variables. Por lo tanto, se logró concluir que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables presentadas en el transcurso de la investigación propuesta.

Para Mas (2020), elaboró una tesis titulada “Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo Horna S.A.C., La Victoria, 2020”, con el objetivo de establecer la relación que existe entre la selección de personal y el desempeño laboral de los empleados que forman parte de la institución. Se realizó con una metodología aplicada, de enfoque cuantitativo y un

nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra constituida por 40 trabajadores de la compañía ya referida.

En cuanto a los resultados, se evidenciaron puntajes de 0.904 para selección de personal y 0.951 para desempeño laboral, en torno a la fiabilidad patentada mediante el Alfa de Cronbach y un valor de 0.723 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación evidenciada entre ambas variables. Finalmente se concluyó que existe una correlación directa y elevada entre las dos variables planteadas en el desarrollo del trabajo de investigación.

De igual forma, Manco (2018), llevó a cabo una tesis titulada “Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, 2016”, contó con el objetivo de establecer la relación que existe entre el reclutamiento, la selección de personal y el desempeño laboral de los empleados del Hospital Hipólito Unanue. El estudio permitió identificar una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra constituida por 98 trabajadores de dicho nosocomio.

Por lo que se refiere a los resultados, en torno a la fiabilidad patentada mediante el Alfa de Cronbach se evidenciaron puntajes de 0.772 para la selección de personal y 0.797 para el desempeño laboral, y un valor de 0.898 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación evidenciada entre ambas variables. En tal sentido se concluyó que existe una correlación directa y elevada entre las dos variables planteadas en el desarrollo del trabajo de investigación.

De acuerdo con Portuondo (2018), desarrolló una tesis titulada “Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital - 2018”, contó con el objetivo de evaluar el vínculo que existe entre la selección de personal con el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad. El estudio se empleó con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra constituida por 98 empleados de dicho municipio.

Respecto a los resultados, se obtuvo un puntaje de 0.616 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación verificada entre ambas variables. Asimismo, el 78.2% del personal califica como destacado el proceso de selección de los trabajadores en dicho municipio. Por consiguiente, se determinó que existe una

correlación directa y moderada entre las dos variables planteadas en el desarrollo del trabajo de investigación.

Desde el punto de vista de Quenaya (2017), elaboró una investigación titulada “Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima – 2016”, con el objetivo primordial de poder establecer la relación entre ambas variables de estudio en el personal que labora en la Subgerencia de la Municipalidad. En cuanto al estudio fue desarrollado con una metodología aplicada, un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional; y se aplicó sobre una muestra constituida por 44 trabajadores de dicha subgerencia.

Como resultado, se alcanzaron puntajes de 0.800 para la variable selección de personal y 0.805 para el desempeño laboral, en torno a la fiabilidad patentada mediante el Alfa de Cronbach y un valor de 0.926 respecto al Rho de Spearman en torno a la correlación evidenciada entre ambas variables. Por consiguiente, logró concluir que existe una correlación directa y elevada entre las dos variables planteadas en el desarrollo del trabajo de investigación.

Así mismo respecto a los artículos científicos, se cuenta que Adeniji et al. (2020) en su artículo “Dimensiones de liderazgo, compromiso de los empleados y desempeño laboral de empresas seleccionadas de bienes de consumo empaquetados”, tiene como objetivo analizar el desempeño laboral y el liderazgo, por la cual aplicaron la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, que se aplicó a 422 ejecutivos de diversas empresas en Nigeria. Los resultados de la investigación tuvieron valores  $p < 0,05$  y un valor  $\rho = 0,466$  entre las variables analizadas. Concluyeron que existe una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y el liderazgo, lo que demuestra que el factor personal indispensable en una empresa es el liderazgo del ejecutivo.

Considerando a Bienkowska y Tworek (2020) en su artículo “Modelo de desempeño laboral basado en las capacidades dinámicas de los empleados (EDC)”, tuvieron como objetivo medir el desempeño laboral teniendo en cuenta el modelo de capacidad dinámica. Obteniendo un método aplicado, descriptivo, cuantitativo, basado en técnica de encuestas e instrumento el cuestionario, con una muestra de 550 trabajadores. Los resultados obtenidos han confirmado que el desempeño laboral se encuentra relacionado con la motivación, satisfacción del

trabajo y el compromiso, con un valor  $p = 0,022$  y un  $Rho = 0,878$ . En consecuencia, concluyó que existe una correlación positiva alta entre el desempeño laboral y las dimensiones de satisfacción y motivación.

Según Dhliwayo y Coetzee (2020) en su artículo “La inteligencia cognitiva, la inteligencia emocional y los tipos de personalidad como predictores del desempeño laboral: Exploración de un modelo para la selección de personal”, realizaron un estudio sobre cómo los predictores del desempeño laboral que son la inteligencia cognitiva, la emocional y los diversos tipos de personalidad se relacionan para definir un modelo para seleccionar personal en una empresa. Su método aplicado fue descriptivo, cuantitativo, con técnica de encuesta e instrumento de cuestionario, por la cual se realizó una muestra de 299 especialistas de la ciudad de Zimbabue.

Por ende, los resultados que obtuvieron fue un valor significativo  $p < 0,05$  y valor  $Rho = 0,540$ . En efecto concluyeron, que existe una correlación positiva moderada entre el desempeño laboral y sus predictores, a lo que se puede tener en cuenta que tipo de personalidad debe de tener el ejecutivo para laborar en una empresa de alta presión en sus labores.

Así mismo Endriulaitiene (2020) en su artículo “El papel predictivo de las diferencias individuales en el desempeño laboral de los examinadores de conducción lituanos”, los investigadores tuvieron como objetivo medir el desempeño laboral de los supervisores de controles de exámenes de manejo en Lituania, teniendo en cuenta su relación con sus diversos aspectos emocionales. Con una metodología aplicada que ha sido descriptiva, cuantitativa, técnica de encuesta y uso de cuestionario, aplicada a 103 supervisores de manejo, edad promedio 49,3 años y experiencia promedio 10,2 años.

Resultados obtienen un valor  $rho =$  de 0,440 hasta 0,480 y nivel  $p < 0,05$  lo que confirma que los resultados de los exámenes a los superiores fueron los adecuados y se relacionan positivamente con su desempeño laboral. Concluyeron que obtuvieron una correlación positiva moderada entre las dimensiones investigadas y que el personal supervisor de manejo contratado es el adecuado.

Con respecto a Sekarini et al. (2020) en su artículo “Análisis de la satisfacción laboral de los empleados de Daluman Villa”, es importante mantener el nivel de satisfacción de los empleados para que se desempeñen bien en el área determinada. Así mismo los datos obtenidos se obtuvieron a partir de la distribución del cuestionario y la entrevista. Los datos del cuestionario obtenidos se probaron su validez y confiabilidad utilizando el sistema SPSS y Alpha de Cronbach. Los datos obtenidos se discutieron mediante análisis descriptivo, cuantitativo y aplicación de encuesta. Los resultados de la investigación es que la mayoría de los empleados están satisfechos con los indicadores establecidos con resultados de  $p < 0,05$  y  $Rho = 0,891$ . El investigador concluyó que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, logrando la empresa una satisfacción elevada del personal.

En referencia a Taheri et al. (2020) en su artículo “Impacto del entorno de trabajo en la satisfacción laboral”, realizan un análisis entre el impacto del entorno laboral y la satisfacción laboral en una empresa de electrificación en Bangladesh. El método utilizado ha sido cuantitativo, no experimental y cuantitativo, la muestra ha sido determinada según las labores, la cual fue de 50 personas por cada área. Así mismo los resultados obtenidos aplicados en el sistema SPSS son: valor de significancias  $p < 0,05$  y  $Rho = 0,788$  de la correlación no paramétrica entre ambos valores. Concluyendo que existe una correlación positiva alta entre las variables impacto del entorno laboral y la satisfacción laboral.

Según Woods et al. (2020) en su artículo “La selección de personal en la era digital: Una revisión de la validez y las reacciones de los candidatos, y los futuros retos de la investigación”, concluyeron en su investigación que para la selección de personal es indispensable que las empresas tengan desarrollados diversos tipos de aplicativos confiables, a través de los cuales se alcanzarían al postulante a desarrollar diversas pruebas psicotécnicos, entrevistas digitales, evaluaciones de problemas de trabajo actuales y entrevistas con los ejecutivos inmediatos. Estas evaluaciones aplicadas conducen a las empresas a tener una evaluación de postulantes, rápida y confiable, es el uso de herramientas tecnológicas a disposición de la empresa para una contratación de personal de confianza.

De acuerdo a Aguado et al. (2019) en su artículo “LinkedIn “Los cuatro grandes”: Validación del desempeño del trabajo en el sector de las ICT”, los autores desarrollaron un estudio desde la plataforma de LinkedIn a entrevistar a 615 profesionales para evaluar sus antecedentes de desempeño laboral en su empresa actual, que sirvan como base para tomar decisiones de contratación y validar su orientación a un mejor puesto de trabajo. Los temas considerados como válidos en la evaluación han sido su nivel profesional, conocimiento del tema, experiencia profesional, su asistencia al centro de labores y vida familiar. Por lo tanto, concluyeron que el desempeño laboral en relación a los temas considerados en su investigación, tuvieron valores de  $p < 0,05$  y rho promedio de 0,658, que demuestran que existía una correlación positiva moderada.

Teniendo en cuenta a Paredes et al. (2019) en su artículo “La evaluación de los candidatos en un proceso de selección de personal: Preferencia de la experiencia sobre el potencial en un contexto desfavorable”, tuvo como objetivo el investigar si los diversos perfiles de personas candidatas a un puesto de trabajo cumplen con los requisitos de una organización. Método de la investigación aplicada, corte transversal, no experimental, técnica encuesta y cuestionario a una muestra de 150 participantes, 54,8% mujeres y 45,2% hombres, en lo que respecta a resultados obtenidos para la dimensión experiencia profesional tiene un valor  $p = 0,010$  y un  $Rho = 0,219$ , con respecto a los conocimientos,  $p = 0,048$  y  $rho = 0,237$ . En efecto concluyeron que existe una correlación positiva baja entre el desempeño laboral y los perfiles de conocimientos, con lo que las pruebas de candidatos seleccionados para el puesto ejecutivo han sido los adecuados.

Según Tuteja y Sharma (2018) en su artículo “Relación entre el desempeño laboral y los cinco grandes rasgos de personalidad de los empleados del sector informático de Chandigarh”, tuvieron como análisis el validar un estudio para aplicar los cinco grandes conocidos rasgos de la personalidad de un colaborador durante su desempeño laboral, usando una metodología del tipo aplicada, cuantitativa, siendo la muestra de 404 empleados seleccionados de empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Chandigarh, a quienes se les aplicó un cuestionario donde los valores de correlación del desempeño laboral con los rasgos de personalidad un valor  $p < 0,05$  y un valor  $Rho = 0,362$ .

Además, señalan que existe correlación positiva baja entre los rasgos de la personalidad de un trabajador con su desempeño laboral, lo más importante el alto valor que se da a la innovación al adaptarse al cambio en la organización, como su labor de creatividad y aportes en su labor diaria.

Considerando a Alromaihi y Alshomaly (2017) en su artículo “Satisfacción laboral y desempeño de los empleados: Una revisión teórica de la relación entre las dos variables”, en su investigación analizaron los autores, que en la actualidad debido al mayor factor competitivo entre las organizaciones, es de vital importancia que se reconozca de la mejor manera al recurso humano, indispensable para el cumplimiento de los objetivos que una empresa planifica para un periodo determinado. Concluyen, que la organización para poder cumplir con el desempeño laboral de un colaborador, se debe de entregar sus beneficios, compensaciones y materiales de trabajo al personal para poder tener una satisfacción laboral, debido que el desempeño de un empleado se relaciona directamente con la motivación que le den y las metas cumplidas.

De acuerdo a Lado y Alonso (2017) en su artículo “El modelo de los cinco factores y el desempeño laboral en trabajos de baja complejidad: Una síntesis cuantitativa”, los investigadores concluyeron en su investigación que el desempeño laboral influido por cuatro métodos que son: el desempeño global (DG), el desempeño de actividades (DT) y el desempeño de conocimiento (DC) han llegado a demostrar que un trabajador que cumple sus funciones adecuadamente, su desempeño en sus actividades diarias son eficientes y que estos dos con el conocimiento de sus funciones inciden en demostrar que un trabajador con este tipo de eficiencias sea reconocido por la empresa.

Teniendo en cuenta a Kausel et al. (2016) en su artículo “Exceso de confianza en la selección de personal: Cuándo y por qué la entrevista no estructurada”, concluyeron que las empresas tienen un exceso de confianza en el proceso de selección del personal, por ende involucra que los funcionarios no tienen en cuenta los diversos procesos de selección de ejecutivos en forma estricta, debido a que se relacionan directamente con un postulante y en otras entrevistas no son tan rígidos que con el resto de postulantes. Esta situación es muy importante

ser revaluada por los funcionarios, deben de ser estrictos en todos los momentos porque al final este personal seleccionado puede retirarse del puesto de trabajo.

Concerniente a las teorías y los enfoques conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores, en lo que corresponde a la variable selección de personal. De acuerdo con Chiavenato (2017) define a la selección de personal como un filtro que permite el ingreso de personas con determinadas características esperadas a una empresa. Por ello, en un sentido más extenso, la selección de personal consiste en la elección de los candidatos más aptos para los diferentes puestos en una empresa (p.137).

Además, la variable consta de 3 dimensiones, las cuales son bases de selección del personal, mapas de las competencias y técnicas de selección.

Referente a la dimensión bases de selección del personal, menciona Chiavenato (2020) que consiste en un sistema que sirve para realizar la comparación y su posterior elección. Por ello, es fundamental que se pueda apoyar en un criterio de referencia que ayude a la comparación realizada a contar con cierto grado de validez. Los parámetros tienen que extraerse en función a la información de los puestos que se requiere para cubrir las competencias que se desean y en los candidatos presentados (p.143).

Por ello se ha considerado los siguientes indicadores: reclutamiento de operadores AFIS; funciones de dirigir despegues y aterrizajes; técnicas de los incidentes críticos, incendios y choques; solicitud de personal y análisis del puesto en el mercado.

Acerca de la dimensión mapas de las competencias, afirma Chiavenato (2020) que consiste en la recolección de información que se centra en la concepción de las competencias de forma individual. Por ello, mientras la concepción de la competencia sea más clara, mejor será el instrumento para comparar a los candidatos. Por otro lado, una competencia consiste en los diversos comportamientos que son capaces de integrar, transferir y movilizar los conocimientos que brindan un valor económico a las organizaciones y un valor de carácter social para los individuos (p.146).

Además, se ha considerado los siguientes indicadores: competencias esenciales de la organización; competitividad en aeronáutica; liderazgo de equipo en el servicio del operador AFIS; competencias funcionales; competencias en tecnología; competencias funcionales en finanzas; competencias administrativas y competencias individuales.

Respecto a la dimensión técnicas de selección describe Chiavenato (2020), que consisten en el rastreo que permite conocer cuáles son las características de forma personal de cada candidato a través de su comportamiento, una técnica eficiente para la selección adecuada del personal tiene que contar con atributos como la confiabilidad y rapidez para poder entregar un pronóstico más acertado sobre el futuro desempeño laboral del individuo (p.148).

Además, se ha considerado los siguientes indicadores: entrevista de selección al operador AFIS; pruebas de conocimiento; cultura general; pruebas psicológicas; pruebas de personalidad; expresivas; proyectivas y técnicas de simulación.

Concerniente a los indicadores de la dimensión bases de selección del personal, Chiavenato (2020) afirma que se basa en las técnicas sobre los incidentes críticos por la cual tiene como función las anotaciones sistemáticas y juiciosas que los gerentes tienen que realizar respecto a todos los hechos acontecidos de los individuos que han sido considerados para los puestos y quienes se desempeñarán de manera excelente o pésima (p.143).

En cuanto a la solicitud de personal, Chiavenato (2020) enfatiza que su función es poder iniciar el proceso de selección por orden del gerente para que se ocupe el puesto vacante. En diferentes organizaciones donde no se cuenta con un sistema de manera estructurada de inscripción de los puestos, la solicitud es una manera donde el encargado realiza la requisición y firma, esto incluye diferentes campos de pide que se anoten los requisitos y las características que tienen que tener los posibles ocupantes (p.144).

Así mismo en el análisis del puesto de mercado, Chiavenato (2020) menciona que en los casos donde la empresa no disponga de la información referentes a las características y requisitos para el puesto a ocupar, se tiene que realizar la investigación del mercado. Por ello, es importante tener en cuenta que

en un mundo que está cambiando constantemente, las empresas tienen que conocer lo que otras empresas realizan por medio de la investigación y también del análisis de los puestos similares o comparables que existe en el mercado con el propósito de recoger información (p.144).

Con respecto a los indicadores de la dimensión mapas de las competencias, Chiavenato (2020) cuenta con las competencias esenciales de la organización, las cuales corresponden a las competencias distintivas de toda empresa, por ello se tiene que construir para mantener una ventaja competitiva (p.146).

En relación a las competencias funcionales Chiavenato (2020) afirma que corresponde a las competencias que cada departamento en la empresa tiene que elaborar y mantener, para de esa forma poder sustentar las competencias que serán esenciales en la empresa (p.146).

Tal cual, en competencias administrativas, Chiavenato (2020) menciona que corresponden a los gerentes para que pueda actuar como administradores (p.146).

Por último, en competencias individuales Chiavenato (2020) señala que cada persona debe elaborar y poseer para que pueda interactuar en la empresa o departamento correspondiente (p.146).

Acerca de los indicadores de la dimensión técnicas de selección deduce Chiavenato (2020), que cuenta con la entrevista de selección, por la cual esta técnica es de las más empleadas. Es una técnica que puede tener diferentes formas de aplicación en una empresa, al inicio de un reclutamiento se puede emplear para tamizar a los candidatos realizando una entrevista personal. También se puede emplear una entrevista técnica con el propósito de conocer cuál es el nivel técnico de los diferentes candidatos. Además, se pueden emplear diversas entrevistas como la entrevista de asesoría, entrevista de orientación y otros (pp.148-149).

Sobre el indicador pruebas de conocimiento, Chiavenato (2020) refiere que esta técnica nos permite evaluar para poder conocer el nivel sobre un conocimiento específico y general de los candidatos, por medio de esta técnica también se puede conocer el grado de conocimiento a nivel técnico y profesional de los candidatos (p.154).

Así mismo en el indicador cultura general, Chiavenato (2020) argumenta que esta técnica también es conocida como prueba general, que consiste en poder conocer el nivel de conocimiento sobre cultura general de los candidatos (p.154).

De la misma manera el indicador pruebas psicológicas, Chiavenato (2020) señala que por medio de estas técnicas se puede representar un promedio objetivo de muestra de comportamientos que corresponden a las actitudes de los candidatos. Estas se utilizan para medir el desempeño, el resultado se compara con otros resultados de muestras representativas con el fin de obtener respuestas porcentuales (p.155).

Con respecto a las pruebas de personalidad, Chiavenato (2020) afirma que la técnica permite conocer aspectos superficiales de los candidatos, como los que son determinados debido al carácter de la persona que son los rasgos adquiridos y los que son determinados por su temperamento que son los rasgos innatos. Por ello, para aplicar y posteriormente realizar la interpretación de las pruebas sobre la personalidad necesitan de la participación de un profesional de psicología (p.159).

Por lo que refiere en las técnicas de simulación, Chiavenato (2020) define que consiste en concentrarse en el trabajo por grupos y dejar a un lado el trabajo individual, esta técnica emplea la acción social sustituyendo el método verbal. La esencia de estas técnicas son las dinámicas grupales, una de sus principales técnicas es el psicodrama que consiste en que cada persona pone en acción un papel donde tienen que interactuar con otras personas que también cuentan con un papel. Estas técnicas se emplean como un complemento a otras técnicas como son la entrevista y las pruebas psicológicas (pp. 160-161).

Respecto de la segunda variable desempeño laboral, Chiavenato (2017), define el desempeño laboral como el rendimiento o comportamiento de una persona, equipo u organización que se evidencia por medio de sus diferentes capacidades. Por ello, en un sentido más amplio, el desempeño laboral consiste en la manera en cómo una persona ejecuta una actividad en particular con el propósito de conseguir los objetivos de una compañía (p.206).

Además, la variable desempeño laboral consta de 3 dimensiones, las cuales son los objetivos del desempeño, gestión del desempeño y beneficios de la evaluación del desempeño.

En cuanto a la dimensión objetivos del desempeño, Chiavenato (2017) señala que consiste en toda la estrategia que se realiza en conformidad a los diversos niveles de la organización hasta poder alcanzar el nivel operativo deseado. Para que esto pueda ser realizado, se necesita poder alinearse por medio de los objetivos sobre el desempeño en cada nivel y se pueda contribuir en mejorar la competitividad de la empresa (p.206). Además, se han considerado los siguientes indicadores de calidad de servicio; velocidad; confiabilidad en la entrega de carga; flexibilidad; costos adicionales y precio bajo.

Acerca de la dimensión gestión del desempeño, Chiavenato (2017) se refiere a la planeación, organización, dirección y el control de todos los flujos de diferentes actividades existentes dentro de una empresa, así como en las diferentes áreas y todos los diversos niveles para que de esta forma se pueda asegurar el logro de los objetivos planteados de la empresa y se pueda entregar resultados satisfactorios (p.208). Además, se ha considerado los siguientes indicadores los cuales son planeación; planes de trabajo; organización; asignación de recursos; dirección; entrenamiento; control; acciones preventivas y acciones correctivas.

Referente a la dimensión beneficios de la evaluación del desempeño, Chiavenato (2017) recomienda que cuando se lleva a cabo un programa de evaluación, esto produce beneficios en un mediano y largo plazo. Además, dentro de los beneficiados se tiene al jefe, a los individuos y la empresa (p.208). Por otro lado, se han considerado los siguientes indicadores, que son los beneficio para el jefe como administrador de los individuos; evaluar el desempeño; evaluar el comportamiento; beneficios para la persona; conocer las reglas; conocer las expectativas; beneficios para la organización; identificar empleados que necesitan rotarse e intensificar las políticas de recursos humanos.

Concerniente a los indicadores de la dimensión objetivos del desempeño, Chiavenato (2017) cuenta con la calidad que corresponde a las producciones que se encuentran exentas y de esta forma se puede ofrecer productos y servicios que estén dentro de las especificaciones (p.207).

De la misma manera en velocidad Chiavenato (2017) afirma que consiste en la prontitud de la entrega del producto o servicio reducido (p.207).

También en la confiabilidad, Chiavenato (2017) destaca que consiste en la producción adecuada, confiable y segura de los productos y servicios (p.207).

Así mismo en flexibilidad Chiavenato (2017) expresa que se basa en la capacidad de innovar y mejorar continuamente los servicios y productos ofrecidos por la empresa (p.207).

De tal modo en costo, Chiavenato (2017) menciona que consiste que en producir a bajo costo es favorable, además de esa forma poder garantizar un precio bajo y un margen elevado (p.208).

Referente a los Indicadores de los beneficios de la evaluación sobre el desempeño, Chiavenato (2017) cuenta con beneficios para el jefe, como la evaluación de los empleados con base en factores va permitir tener un sistema de medición que será capaz de lograr neutralizar la subjetividad en los empleados (p.214).

En tal sentido, en beneficios para la persona Chiavenato (2017) indica que se permitirá conocer el desempeño y comportamiento de los trabajadores que la empresa valora, permitirá conocer las expectativas que tienen los gerentes y también podrán conocer las medidas que toman los gerentes con el propósito de mejorar el desempeño en la empresa (p.214).

Por último, en el indicador de beneficios para la organización, Chiavenato (2017) afirma que se permitirá conocer el potencial en las personas en un corto, mediano y largo plazo, también se podrá definir de forma individual la contribución de cada uno de los colaboradores y conocer quienes necesitan rotación (p.2014).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

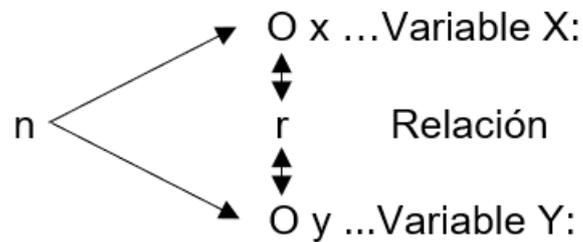
En lo que concierne al **tipo** de estudio, corresponde a una investigación de tipo aplicada, por cuanto la investigación tuvo como sustento diversas teorías y que se buscó resolver un problema en la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM SRL. Según Ñaupas et al. (2018), señalan que las investigaciones de tipo aplicada están basadas en las investigaciones puras o básicas que están orientadas a resolver diversos problemas sociales (p.136).

Igualmente, el **enfoque** del estudio fue de orientación cuantitativa, por cuanto los datos recolectados se procesaron de manera estadística. De acuerdo con Muñoz (2016) son estudios en las que se utilizan estadísticas para medir fenómenos o eventos estudiados con el fin de verificarlos (p.6).

Acerca del **nivel**, la investigación correspondió a un alcance descriptivo – correlacional, porque en la investigación no solamente se describió las variables, sino que además se conoció la interacción de las variables de investigación de forma estadística. Según Hernández y Mendoza (2018), señalaron que incumbe a una investigación que busca conectar variables y determinar la relación entre ellos a través de la estadística (p.108).

Por último, el **diseño** considerado para el estudio fue el diseño no experimental – transversal. En efecto Hernández y Mendoza (2018), explica que son investigaciones donde no se manipulan deliberadamente las variables de estudio. Es decir, consiste en investigaciones donde no se hace variar de manera intencional la variable de estudio para observar su efecto sobre otras. Por ende, lo que efectuó el estudio no experimental es ver los fenómenos o variables en su estado natural (p.174). Asimismo, explicaron sobre los diseños transaccionales que aplican los cuestionarios en un momento determinado y por única vez (p.179).

El diseño del estudio se representó de la siguiente forma:



Dónde:

n = Es la muestra

Ox = Selección de Personal, representa a la variable X

Oy = Desempeño Laboral, es la observación de la variable Y

r: representa la relación de las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Definición conceptual:** Selección de Personal

De acuerdo con Chiavenato (2020), es definida como el filtro donde permite el ingreso de individuos con determinadas características esperadas a una empresa. Por ello, en un sentido más amplio, la selección de personal consiste en la elección de los candidatos más aptos para los diferentes puestos en una empresa a quienes sean más adecuados teniendo las bases de selección, los mapas de competencias y las técnicas para los diferentes puestos en una empresa. (p.137).

**Definición operacional:** Selección de Personal

En referencia a la selección de personal, fue medido por intermedio de sus 3 dimensiones aplicando un cuestionario de escala de tipo Likert para posteriormente procesar los datos en el programa SPSS v.26 en español.

**Definición conceptual:** Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2017), es definido como el rendimiento o comportamiento de una persona, equipo u organización que se evidencia por medio de sus diferentes capacidades. Por ello, en un sentido más amplio, el desempeño laboral consiste en la manera en cómo una persona ejecuta una actividad en particular, por la cual

están conformadas por los objetivos del desempeño, la gestión y beneficios de la evaluación, realizando actividades que obtengan un propósito de lograr objetivos en el centro de labor (p.206).

**Definición operacional:** Desempeño Laboral

En cuanto al desempeño laboral, fue medido por intermedio de sus 3 dimensiones aplicando un cuestionario de escala de tipo Likert para posteriormente procesar los datos en el programa SPSS v. 26 en español.

**3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

De acuerdo a Arias (2021) explicó que la población consistió en un determinado grupo finito o infinito de todos los sujetos que cuenta con similares características (p.113). Por ello, la población estuvo compuesta por 100 trabajadores que laboran en las instalaciones de la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L.

**Tabla 1**

*Registro de Planilla de Trabajadores*

Área	Población
Planilla de trabajadores	100
Total	100

Fuente: Elaboración propia

En lo que corresponde al criterio de inclusión se realizó con el personal en planilla, así mismo en criterios de exclusión se aplicó a los adultos mayores de 65 años, personal del servicio por terceros y personal por enfermedad del COVID.

Como señala Baena (2017) la muestra se consideró a una parte representativa de la población a estudiar, esta se obtuvo por la aplicación de diversos procedimientos que son comprendidos dentro del muestreo probabilístico o no probabilístico (p.125), asimismo, Cabezas et al (2018) lo definió como un subconjunto de la población a investigar que tengan características similares para la investigación a realizar. (p. 92).

En ese contexto, en el presente trabajo se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que a criterio de las investigadoras se decidió trabajar con toda la población por ser lo más conveniente al presente caso. De

acuerdo con Niño (2019), explican que, en forma de muestreo interviene el criterio del investigador al momento de seleccionar las unidades muestrales (p.56). Entonces, la muestra se conformó por 100 colaboradores. Por consiguiente, siendo la población igual a la muestra, correspondió aplicar el método censal.

Finalmente, conforme explico Sucasaire (2021), la unidad de análisis es aquella de donde se van a extraer los datos (p.25). En ese sentido, la unidad de análisis fue constituida por los colaboradores de RR. HH y operadores AFIS de la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM.

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

Por lo que se refiere a la técnica, se empleó la encuesta. De acuerdo con Gómez (2015), esta técnica se basó en el diseño y la aplicación de incógnitas que están dirigidas a la obtención de datos (p.58).

Referente al instrumento se planteó el cuestionario. Según Bernardo, Carbajal y Contreras (2019) el cuestionario es parte de la técnica conocida como la encuesta, este instrumento tiene como característica la formulación de un grupo de preguntas que tienen relación con las variables y los indicadores, cuyo propósito fue la recolección de la información para comprobar las hipótesis (p.88). Por consiguiente, se elaboraron dos cuestionarios, uno para la selección de personal y la otra para el desempeño laboral, cada uno estuvo compuesta por 30 ítems, las cuales tuvieron como propósito recolectar información relevante para la presente investigación.

Por ello la validez de los cuestionarios se realizó por intermedio del juicio de expertos, donde tres docentes expertos que son docentes de la Universidad César Vallejo evaluarán la pertinencia, claridad y relevancia de cada ítem que fueron formulados en los instrumentos. Según Hernández y Mendoza (2018), señalaron que la técnica verificó el grado en la cual el instrumento mide la variable en conformidad con los expertos en la materia (p.204).

**Tabla 2***Juicio de Expertos*

N°	EXPERTOS	OPINION
10122038	Dra. Teresa Narváez Araníbar	APLICABLE
23703679	Mg. Edith Rosales Domínguez	APLICABLE
23833025	Dr. Edwin Arce Álvarez	APLICABLE

Fuente: Elaboración propia

En lo concerniente a la confiabilidad, se calculó a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach, Hernández y Mendoza (2018, p.295) sugieren con el fin de poder reconocer si hay fiabilidad, donde fue necesario encontrar el coeficiente, el cual fluctuó entre 0 y 1. Además, el análisis estadístico tendrá que probar que el coeficiente se encuentra en dicho rango, para poder afirmar que si hay consistencia y coherencia.

**Tabla 3**

## Valores de Alfa de Cronbach

VALORES	
0,90 – 1,00	<i>Muy satisfactoria</i>
0,80 – 0,89	<i>Adecuada</i>
0,70 – 0,79	Moderada
0,60 – 0,69	Baja
< 0,50	El instrumento no se acepta, no pasa la prueba de fiabilidad

Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p.295).

Se tuvo en consideración la tabla 3 que muestra los diferentes valores sobre el análisis estadístico, de esta forma se pudo demostrar que el Alfa de Cronbach se halla en un rango aceptable y así poder afirmar que existe consistencia y coherencia en el instrumento.

**Tabla 4***Fiabilidad del Instrumento Selección de Personal*

FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	n
,944	30

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla 4, la confiabilidad del instrumento fue realizada con una muestra que constituye 30 elementos y se logró una confiabilidad de 0.944, lo cual certifica que el instrumento de medición cuenta con una fiabilidad muy satisfactoria para la evaluación de la variable en cuestión.

**Tabla 5***Fiabilidad del Instrumento Desempeño Laboral*

FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	n
,940	30

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Conforme a la tabla 5, la confiabilidad del instrumento fue realizada con una muestra que constituye 30 elementos y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.940, lo cual certifica que el instrumento de medición cuenta con una fiabilidad muy satisfactoria para la evaluación de la variable en cuestión.

**3.5. Procedimientos**

Para la presente investigación se solicitó la autorización de la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L, por la cual se realizaron primero por la elaboración de las encuestas conforme a las dos variables, segundo se formuló las interrogantes con base en las dos variables, por lo cual se aplicó el cuestionario piloto de preguntas a quienes pertenecieron a la muestra de estudio, luego se anotaron las observaciones hechas al cuestionario como modificación de preguntas y el orden de las mismas, entre otras. Seguidamente se aplicó el nuevo cuestionario optimizado a la muestra seleccionada y para concluir se tabulo la información en

función a los datos que se obtuvieron por medio de la utilización del software SPSS v26.

### 3.6. Método de análisis de datos

En efecto en la base de datos se organizó y se configuraron opciones que permitieron realizar análisis de confiabilidad de los cuestionarios. Entonces, el análisis de los datos se realizó a través del software SPSS v. 26, donde se extrajeron tablas y figuras que resumieron los resultados porcentuales y probabilísticos; asimismo, para el contraste de hipótesis se aplicó la estimación del coeficiente de Spearman, con el cual se establecieron los tipos y niveles de correlación.

En ese sentido, para las correlaciones de Spearman, se interpretaron los valores de significancia bilateral y los coeficientes. Entonces, para la interpretación de los niveles de correlación fue preciso tomar la escala que propone Hernández y Mendoza (2018), quienes sostienen, en primera instancia que los coeficientes de correlación expresan el grado de asociación entre dos variables, y los niveles pueden determinar a partir de la siguiente tabla.

**Tabla 6**

*Coefficiente de Correlación de Spearman*

Valor del Coeficiente	Significado
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90 hasta - 0.99	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 hasta - 0.89	Correlación negativa considerable
- 0.50 hasta - 0.74	Correlación negativa media
- 0.25 hasta - 0.49	Correlación negativa débil
- 0.10 hasta - 0.24	Correlación negativa muy débil
0.00	Correlación nula
0.10 hasta 0.24	Correlación positiva muy débil
0.25 hasta 0.49	Correlación positiva débil
0.50 hasta 0.74	Correlación positiva media
0.75 hasta 0.89	Correlación positiva considerable
0.90 hasta 0.99	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza (2018, p.304)

Concerniente al nivel de significancia se utilizó con el fin de probar o no la hipótesis, por cuanto, esta mide la probabilidad en la que un evento suceda. Por ello, su aceptación sólo se estableció cuando la significancia sea menor a 0.05.

Acerca de la estadística descriptiva se empleó para describir de manera cuantitativa los resultados obtenidos, por la cual estas fueron representadas en tablas y figuras. Según Sánchez, Romero y Mejía (2018) señalan que es conocida como estadística básica o de nivel primario, esta comprende la obtención de las frecuencias y medidas, así como se ocupó de describir los datos analizados de forma cuantitativa (p.63).

En cuanto a la estadística inferencial se utilizó esta rama para realizar la prueba de las hipótesis y así poder obtener respuestas a los objetivos planteados y realizar las conclusiones de la investigación. De acuerdo con Sánchez et al. (2018) refieren que es conocida como estadística de segundo nivel, se utiliza para estimar las semejanzas, diferencias y relaciones entre la población por medio de una muestra (p.63).

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respecto al cumplimiento de las normas de la institución, indica en el reglamento de grados y título, que durante el desarrollo del estudio se empleó información auténtica, por la cual no hubo plagio ni copia, por ende, se utilizó de manera legítima y respetando las disposiciones legales. De modo que, en relación a la autenticidad esta investigación se realizó bajo los criterios y fundamentos de la Universidad César Vallejo, aplicando métodos y normas establecidas, garantizando el respeto y el derecho de los autores, citándolos de acuerdo a las normas APA edición 7<sup>o</sup> y acatando sus ideas en la investigación.

## IV. RESULTADOS

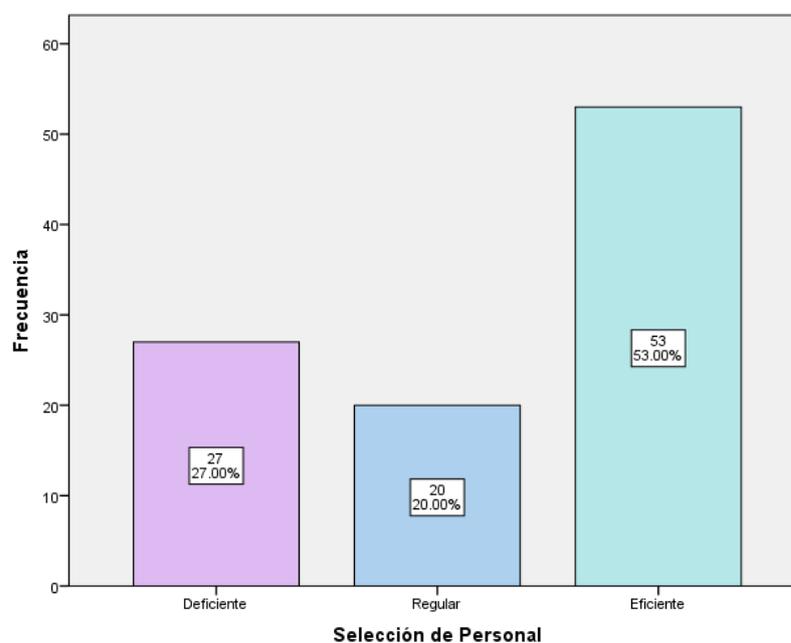
### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 7**

*Descripción de la Variable X: Selección de Personal*

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	27	27.0	27.0
Válido	Regular	20	20.0	47.0
	Eficiente	53	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1.** Descripción de la variable Selección de Personal

Fuente: Elaboración propia

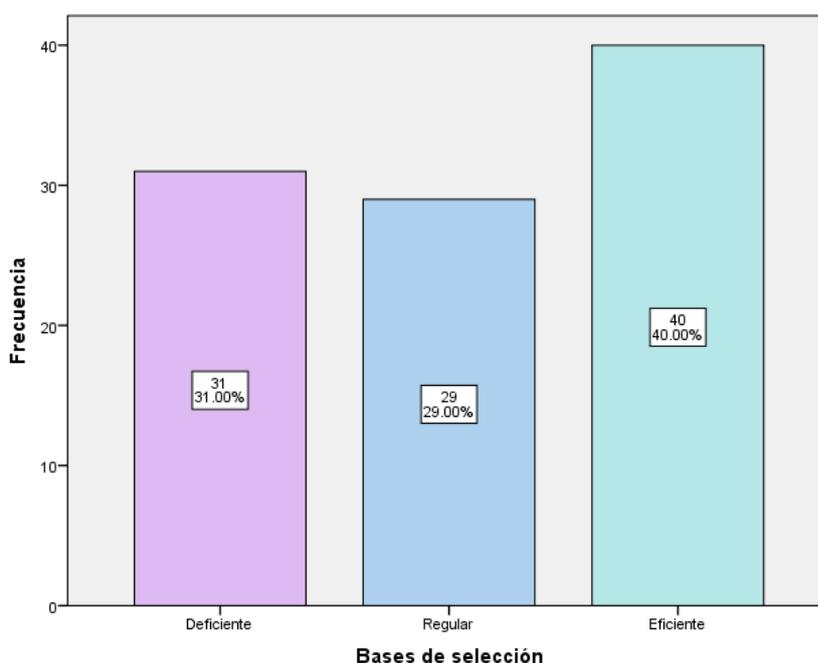
Interpretación: De acuerdo con la Tabla 7 y figura 1, sobre la selección de personal, el 27% del personal encuestado manifestaron que se da en un nivel deficiente, el 20% manifiesta que se da de forma regular y el 53% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 8**

*Descripción de Bases de Selección del Servicio en Aviación*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	31	31.0	31.0	31.0
Válido	Regular	29	29.0	29.0	60.0
	Eficiente	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2.** Bases de Selección del Servicio en Aviación

Fuente: Elaboración propia

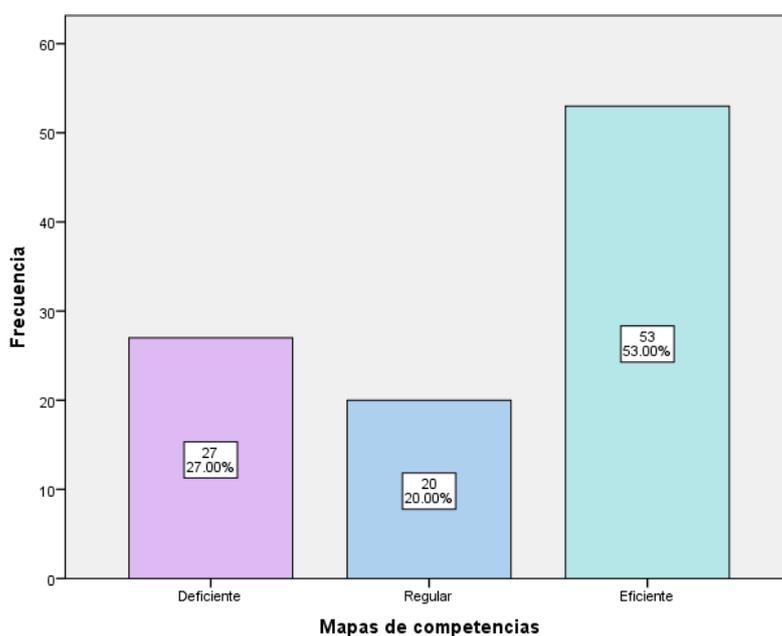
Interpretación: Conforme a la tabla 8 y figura 2, la dimensión bases de selección del servicio en aviación, el 31% del personal encuestado manifestaron que se da de forma deficiente, el 29% manifiesta que se da de forma regular y el 40% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 9**

*Descripción de Mapas de Competencias del Servicio Aeronáutico*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	27	27.0	27.0	27.0
Válido	Regular	20	20.0	20.0	47.0
	Eficiente	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3.** Mapas de Competencias del Servicio Aeronáutico

Fuente: Elaboración propia

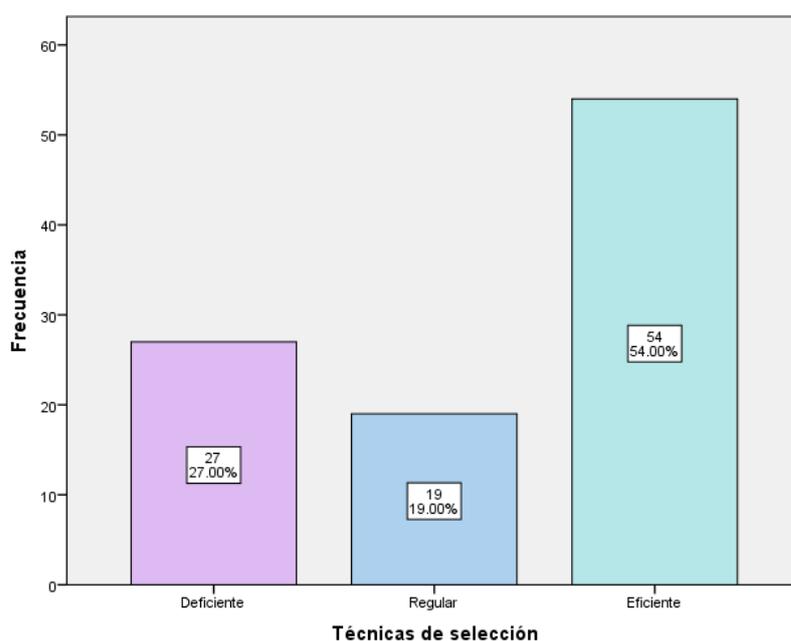
Interpretación: Respecto a la tabla 9 y figura 3, la dimensión mapas de competencias del servicio aeronáutico, el 27% del personal encuestado manifestaron que se da de manera deficiente, el 20% manifiesta que se da de forma regular y el 53% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 10**

*Descripción de Técnicas de Selección del Operador AFIS*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	27	27.0	27.0	27.0
Válido	Regular	19	19.0	19.0	46.0
	Eficiente	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4.** Técnicas de Selección del Operador AFIS

Fuente: Elaboración propia

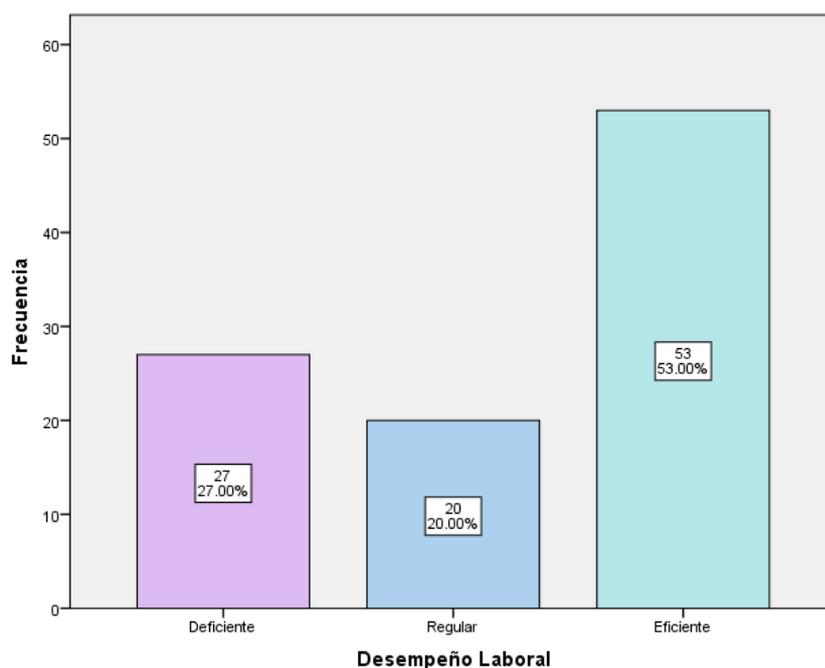
Interpretación: De acuerdo a la tabla 10 y figura 4, la dimensión técnica de selección del operador AFIS, el 27% del personal encuestado manifestaron que se da de forma deficiente, el 19% manifiesta que se da de forma regular y el 54% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 11**

*Descripción de la Variable Y: Desempeño Laboral*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	27	27.0	27.0	27.0
Válido	Regular	20	20.0	20.0	47.0
	Eficiente	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5. Desempeño Laboral**

Fuente: Elaboración propia

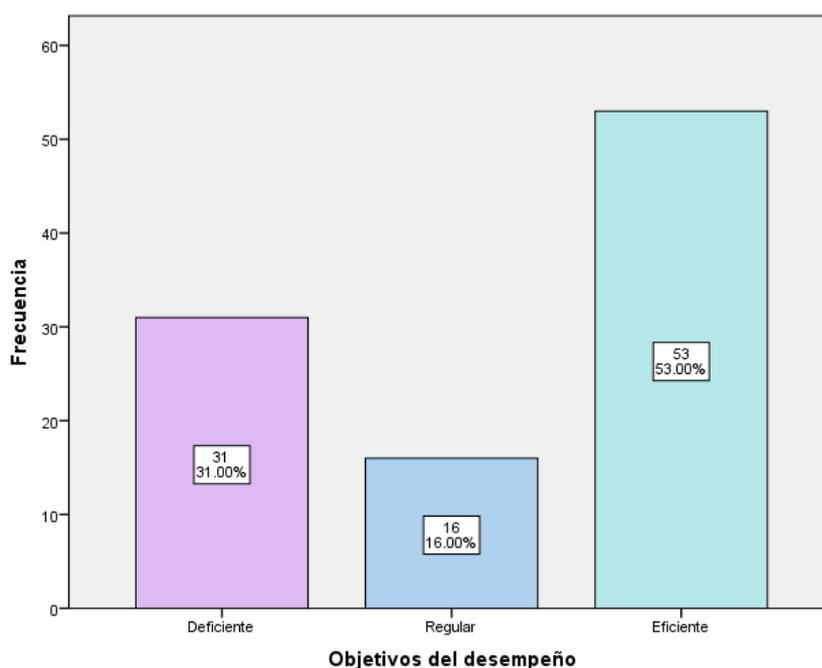
Interpretación: Conforme a la tabla 11 y figura 5, la variable desempeño laboral, el 27% del personal encuestado manifestaron que se da en forma deficiente, el 20% manifiesta que se da de forma regular y el 53% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 12**

*Descripción de la Dimensión Objetivos del Desempeño*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	31	31.0	31.0	31.0
Válido	Regular	16	16.0	16.0	47.0
	Eficiente	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6.** Objetivos del Desempeño

Fuente: Elaboración propia

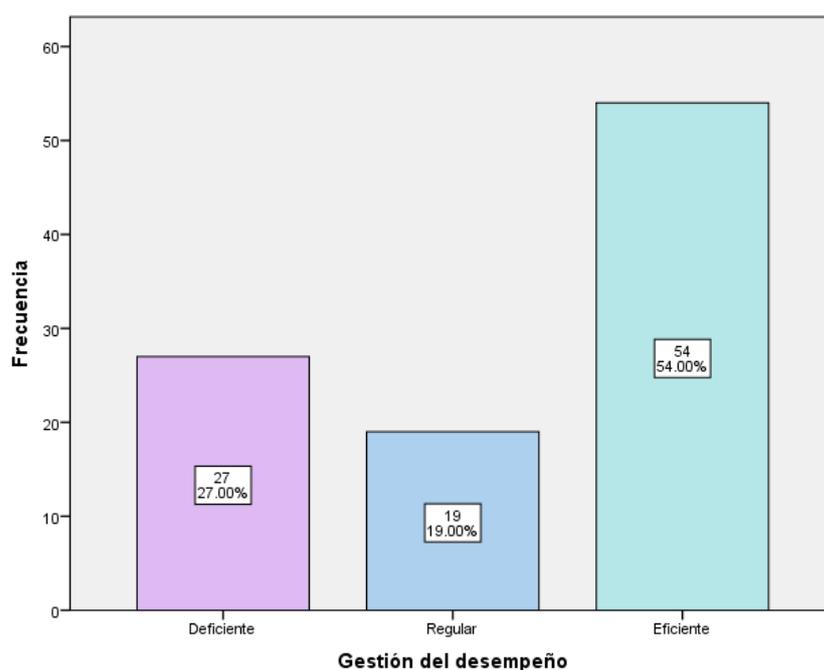
Interpretación: Respecto a la tabla 12 y figura 6, la dimensión objetivo del desempeño, el 31% del personal encuestado mencionaron que se da en forma deficiente, el 16% manifiesta que se da de forma regular y el 53% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 13**

*Descripción de la Dimensión Gestión del Desempeño*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	27	27.0	27.0	27.0
Válido	Regular	19	19.0	19.0	46.0
	Eficiente	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7.** Gestión del Desempeño

Fuente: Elaboración propia

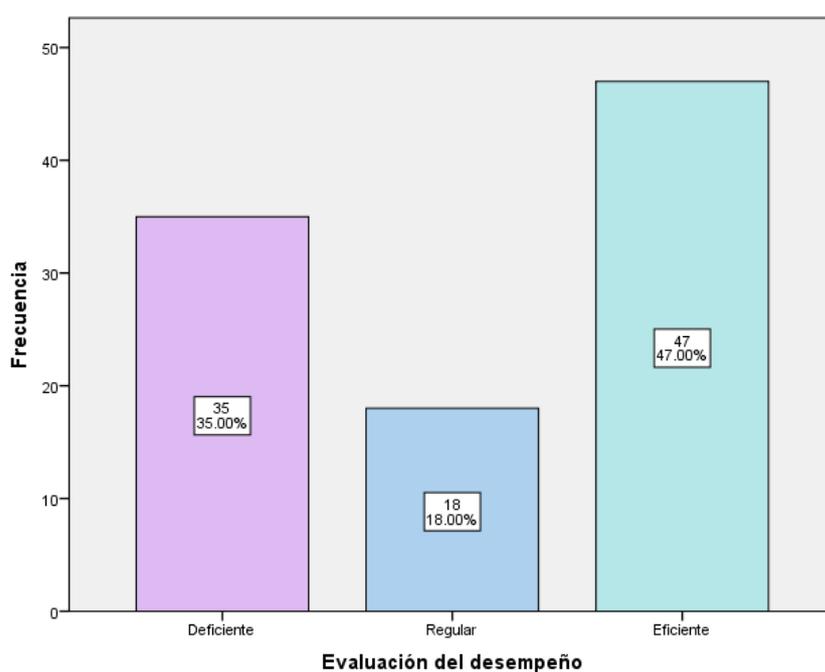
Interpretación: Conforme a la tabla 13 y figura 7, la dimensión gestión del desempeño, el 27% del personal encuestado mencionaron que se da un nivel deficiente, el 19% correspondieron que se da de forma regular y el 54% manifestaron que se da de manera eficiente.

**Tabla 14**

*Descripción de Beneficios de la Evaluación del Desempeño*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Deficiente	35	35.0	35.0	35.0
Válido	Regular	18	18.0	18.0	53.0
	Eficiente	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8.** Beneficios de la Evaluación del Desempeño

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: de acuerdo a la tabla 14 y figura 8, la dimensión gestión del desempeño, el 35% del personal encuestado manifestaron que se da en forma deficiente, el 18% correspondieron que se da de forma regular y el 47% manifestaron que se da manera eficiente.

## 4.2. Cuadros de contingencia

**Tabla 15**

*Cruce entre Selección de Personal y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Selección de Personal	Deficiente	Recuento	27	0	0	27
		% del total	27.0%	0.0%	0.0%	27.0%
	Regular	Recuento	0	20	0	20
		% del total	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	53	53
		% del total	0.0%	0.0%	53.0%	53.0%
Total		Recuento	27	20	53	100
		% del total	27.0%	20.0%	53.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 15, corresponde al análisis cruzado entre ambas variables, donde el 27% del personal encuestado manifestó que la selección de personal se da en un nivel deficiente, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral, el 20% manifestó que la selección del personal se da de forma regular, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral y el 53% de los encuestados manifestaron que se da manera eficiente, siendo el desempeño laboral eficiente.

**Tabla 16***Cruce entre Bases de Selección y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Bases de selección del servicio en aviación	Deficiente	Recuento	27	4	0	31
		% del total	27.0%	4.0%	0.0%	31.0%
	Regular	Recuento	0	16	13	29
		% del total	0.0%	16.0%	13.0%	29.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	40	40
		% del total	0.0%	0.0%	40.0%	40.0%
Total	Recuento	27	20	53	100	
	% del total	27.0%	20.0%	53.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 16, corresponde al análisis cruzado entre la dimensión bases de selección del servicio en aviación y la variable desempeño laboral, donde el 27% del personal encuestado manifestó que las bases de selección del servicio en aviación se da en un nivel deficiente, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral, el 16% manifestó que las bases de selección del servicio en aviación se da de forma regular, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral y el 40% de los encuestados manifestaron que se da manera eficiente, siendo el desempeño laboral eficiente.

**Tabla 17***Cruce entre Mapas de competencias y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Mapas de competencias del servicio aeronáutico	Deficiente	Recuento	27	0	0	27
		% del total	27.0%	0.0%	0.0%	27.0%
	Regular	Recuento	0	20	0	20
		% del total	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%
	Eficiente	Recuento	0	0	53	53
		% del total	0.0%	0.0%	53.0%	53.0%
Total	Recuento	27	20	53	100	
	% del total	27.0%	20.0%	53.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la tabla 17, corresponde al análisis cruzado entre la mapas de competencias del servicio aeronáutico y la variable desempeño laboral, donde el 27% del personal encuestado manifestó que los mapas de competencias del servicio aeronáutico se da en un nivel deficiente, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral, el 20% manifestó que los mapas de competencias del servicio aeronáutico se da de forma regular, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral y el 53% de los encuestados manifestaron que se da manera eficiente, siendo el desempeño laboral eficiente.

**Tabla 18***Cruce entre Técnicas de Selección y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Técnicas de selección del operador AFIS	Deficiente	Recuento	27	0	0	27
		% del total	27.0%	0.0%	0.0%	27.0%
	Regular	Recuento	0	16	3	19
		% del total	0.0%	16.0%	3.0%	19.0%
	Eficiente	Recuento	0	4	50	54
		% del total	0.0%	4.0%	50.0%	54.0%
Total	Recuento	27	20	53	100	
	% del total	27.0%	20.0%	53.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 18, corresponde al análisis cruzado entre las técnicas de selección del operador AFIS y la variable desempeño laboral, donde el 27% del personal encuestado manifestó que las técnicas de selección se da en manera deficiente, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral, el 16% manifestó que las técnicas de selección se da de forma regular, encontrándose en este mismo nivel el desempeño laboral y el 50% de los encuestados manifestaron que se da manera eficiente, siendo el desempeño laboral eficiente.

### 4.3. Pruebas de normalidad

Para poder acceder a la comprobación de las hipótesis que se formularon en la investigación, se procedió a medir los niveles de normalidad de la muestra, para ello, se empleó el test de Kolmogorov por ser el más adecuado para el tratamiento en muestras superiores a 50. Este test permitió conocer los resultados siguientes:

**Tabla 19**

*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Selección de Personal	,238	100	,000
Desempeño Laboral	,243	100	,000
D1 Bases de selección del servicio en aviación	,205	100	,000
D2 Mapas de competencias del servicio aeronáutico	,218	100	,000
D3 Técnicas de selección del operador AFIS	,220	100	,000
D1 Objetivos del desempeño	,257	100	,000
D2 Gestión del desempeño	,210	100	,000
D3 Beneficios de la evaluación del desempeño	,210	100	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 19, se alcanzó como resultado un p valor = 0.000, y tal como lo indica la regla, valores menores a 0.050 en las pruebas de normalidad, son considerados como muestras no paramétricas, por tanto, se tiene que recurrir a las correlaciones de Spearman para poder comprobar las hipótesis.

#### 4.4. Análisis inferencial

##### 4.4.1. Prueba de hipótesis general

HG: Existe una relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

H0: No existe una relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

Regla: Nivel de significancia = 0.05

P valor es menor a 0.05, se acepta la hipótesis formulada por el investigador.

P valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 20**

*Prueba de Hipótesis General*

			Selección de Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Selección de Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 20, se evidencia que las correlaciones de Spearman dieron como resultado un p valor = 0.000 que es menor al 0.05, por ello, queda en evidencia sobre la existencia de relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral, siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte (Rho = 0,935).

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis específica 1

HE1: Existe una relación significativa entre las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

H0: No existe una relación significativa entre las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

**Tabla 21**

*Prueba de Hipótesis Específica 1*

		Bases de selección del servicio en aviación			Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Bases de selección del servicio en aviación	Coeficiente de correlación	1,000	,923**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,923**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En conformidad a la tabla 21, se observa que las correlaciones de Spearman dieron como resultado un p valor = 0.000 que es menor al 0.05, por ello, queda en evidencia la existencia de una relación significativa entre las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral, siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte (Rho = 0,923).

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis específica 2

HE2: Existe una relación significativa entre los mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos y el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

H0: No existe una relación significativa entre los mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos y el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

**Tabla 22**

*Prueba de Hipótesis Específica 2*

		Mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos			Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos	Coefficiente de correlación	1,000	,897**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,897**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Conforme a la tabla 22, se evidencia que las correlaciones de Spearman dieron como resultado un p valor = 0.000 que es menor al 0.05, por ello, queda en evidencia la existencia de una relación significativa entre los mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos y el desempeño laboral, siendo el nivel de correlación positiva considerable (Rho = 0,897).

#### 4.4.2. Prueba de hipótesis específica 3

HE3: Existe una relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

H0: No existe una relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.

**Tabla 23**

*Prueba de Hipótesis Específica 3*

			Técnicas de selección del operador AFIS	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Técnicas de selección del operador AFIS	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En conformidad a la tabla 23, se observa que las correlaciones de Spearman dieron como resultado un p valor = 0.000 que es menor al 0.05, por ello, queda en evidencia la existencia de una relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral, siendo el nivel de correlación positiva considerable (Rho = 0,865).

## V. DISCUSIÓN

Con referencia a la investigación se reafirma la hipótesis general y específicas; así mismo se ha contrastado los objetivos propuestos comparándolos con los resultados, analizando el problema de investigación, antecedentes, tesis, teorías, libros, metodología y se proponen los hallazgos significativos; de igual manera los resultados logrados en la aplicación del instrumento permiten confirmar la validez y confiabilidad.

En lo que concierne a la discusión por objetivos, el estudio tuvo como objetivo general determinar la relación de la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021. Además, se planteó tres objetivos específicos; determinar la relación de las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la empresa, determinar la relación de los mapas de las competencias del servicio aeronáutico y el desempeño laboral en la empresa, y determinar la relación de las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la empresa.

Por consiguiente, se planteó la investigación con un margen de error de 5% con un 95% de probabilidad y un valor  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), de confianza, se aplica teniendo como resultado el método de Spearman ya que se cuenta con una población mayor a los 50. Por otro lado, la población que fue encuestada corresponde a 100 trabajadores, siendo la definición metódica de la población es censal, por cuanto la muestra es igual a la población. Los resultados de la correlación de Spearman alcanzan un  $Rho = 0,935$  para la variable selección de personal y un  $Rho = 0,935$  para la variable desempeño laboral que se muestra en la tabla 20 de comparación o baremo.

En ese mismo sentido, existe correlación positiva muy fuerte entre la selección de personal y el desempeño laboral, de igual modo con las dimensiones e indicadores. Sin embargo, en la dimensión bases de la selección en el servicio de aviación se muestra un  $Rho$  de 0,923 representando una correlación positiva muy fuerte con el desempeño laboral, así mismo en la dimensión mapas de las competencias del servicio aeronáutico existe una correlación positiva considerable ya que obtiene un  $Rho = 0,897$  y se relaciona con el desempeño laboral, de igual forma con la dimensión técnicas de selección del operador AFIS tienes un  $Rho =$

0,865 siendo el nivel de correlación positiva considerable. En tal sentido, existe una correlación entre selección de personal y desempeño laboral, por la cual se muestra una relación entre ambas variables.

En ese contexto, esta investigación es igual a lo propuesto por Quenaya (2017), cuyos resultados evidencian que la selección de personal y el desempeño laboral tienen una relación significativa ( $p < 0.05$ ) y una correlación Rho Spearman de 0.926. Por consiguiente, se concluyó en que existe un nivel de correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. El investigador Quenaya, destacó los resultados por la cual existe políticas de selección, técnicas de selección e inducción que conllevan al reclutamiento, lo cual destaca a favor con la presente investigación, elaborando un buen conocimiento del cargo para obtener desempeño laboral eficiente.

De igual manera es similar a la investigación propuesta por Manco (2018), cuyos resultados evidencian que la selección de personal y el desempeño laboral tienen una relación significativa ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.898$ . Por consiguiente, se concluyó que existe un nivel de correlación positiva considerable entre las variables de estudio. En tal sentido según el autor Manco, menciona que las bases de selección son importantes para obtener un reclutamiento y solicitud de empleo adecuado al puesto requerido. Para ello es necesario tener conocimiento del trabajo a realizar con el fin de fomentar la calidad en el desempeño.

También la investigación es similar a lo propuesto por Cienfuegos (2020), cuyos resultados evidencian que la selección de personal y el desempeño laboral tienen una relación significativa ( $p < 0.05$ ) y un  $Rho = 0.614$ . Por consiguiente, se concluyó en que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Por lo que se refiere el autor Cienfuegos en base a mapas de las competencias, explica que es necesario tener las pruebas psicométricas de aptitudes y pruebas de personalidad; por otro lado, en lo referente al desempeño laboral se resalta la mejora continua ya que es de suma importancia la evaluación para su crecimiento profesional.

Sobre las bases de las consideraciones anteriores, es similar a la investigación de Mas (2020), cuyos resultados evidencian que la selección de personal y el desempeño laboral tienen una relación significativa ( $p < 0.05$ ) y una

correlación Rho Spearman de 0.723. En consecuencia, se concluyó en que existe un nivel de correlación positiva media entre las variables de estudio. Por lo tanto, el autor señala que se requiere técnicas de selección para reforzar las entrevistas, pruebas psicológicas y técnicas de simulación, por otro lado, en cuanto a la evaluación del desempeño se debe tener en cuenta los recursos, costos, confianza, desempeño y dedicación en el trabajo.

En ese sentido, las investigaciones presentadas líneas arriba confirman la relación que existe entre la variable selección de personal y sus dimensiones e indicadores como son las bases de selección del servicio en aviación, mapas de las competencias del servicio aeronáutico y las técnicas de selección del operador AFIS y la variable desempeño laboral con sus dimensiones e indicadores las cuales son los objetivos del desempeño, gestión del desempeño y los beneficios de la evaluación del desempeño. Por lo tanto, la selección de personal permite captar recursos humanos específicos a los requerimientos y necesidades de los puestos laborales de la empresa logrando de esta forma la competitividad de personal al servicio de los clientes.

En referencia a la discusión por hipótesis, se manifiesta que la hipótesis general se plantea que si p valor es menor a 0.05, del 0.000, y  $\alpha=0.05$  (95%  $Z= +/- 1.96$ ); se acepta la hipótesis formulada por el investigador, y si p valor es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula. Por lo que la hipótesis planteada es que existe una relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021. En el orden de las ideas anteriores, las hipótesis específicas planteadas son: a) Existe una relación significativa entre las bases de selección del servicio en aviación y el desempeño laboral en la Empresa, b) Existe una relación significativa entre los mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos y el desempeño laboral en la Empresa, y c) Existe una relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa.

En ese contexto, esta investigación es similar a lo propuesto por Quenaya (2017), cuya hipótesis formulada señala que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, donde existe un  $r = 0,926$  y p valor de 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, la hipótesis formulada por el investigador

es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. El contraste con nuestra investigación es que ambos estudios consideran que existe una correlación positiva entre ambas variables y se considera una metodología similar, en la cual el autor señala que es de suma importancia las políticas de selección contando con una buena inducción al personal, obteniendo las funciones inherentes al cargo, competencias funcionales y técnicas, obteniendo un desempeño del cargo adecuado con la experiencia y habilidades.

De igual manera es similar a la investigación propuesta por Manco (2018), cuya hipótesis señala que existe relación significativa entre ambas variables, donde existe un  $r = 0,898$  y p valor de 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, la hipótesis formulada por el investigador es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. Finalmente se concluyó que existe una correlación directa y elevada entre las dos variables planteadas en el desarrollo del trabajo de investigación, siendo similar con nuestra investigación, tanto en el aspecto metodológico como en las respuestas obtenidas, por ello se lograron los objetivos de la investigación, en la cual el autor Manco menciona que los procesos de reclutamiento; relacionado a planeación del talento humano, fuentes de reclutamiento y los métodos de reclutamiento son utilizados en la empresa.

Hecha la observación anterior, es importante considerar los factores de actitud, disciplina, responsabilidad, creatividad y por último ánimos de realización, que son consideraciones a tener en cuenta para evaluar el desempeño laboral.

También es similar a lo propuesto por Cienfuegos (2020), cuya hipótesis formulada señala que existe una relación entre ambas variables, donde existe un  $r = 0,614$  y p valor de 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, la hipótesis formulada por el investigador es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. Por ende, se logró concluir que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables.

En ese mismo sentido el investigador recomienda que en toda empresa se debe tener en cuenta como parte importante de los procesos de selección los siguientes puntos: entrevista corta, entrevista amplia y ofertas, de igual manera se debe también prevenir el estrés laboral ya que genera conflictos emocionales y coordinar las labores a fin de no tener excesiva carga laboral, todo ello es

importante para mejorar la calidad de vida laboral ya que ello dará como resultado la creatividad e innovación en el colaborador.

Asimismo, es similar a la investigación de Mas (2020), cuya hipótesis formulada señala que existe relación directa entre ambas variables, donde existe un  $r = 0,723$  y p valor de 0,000 que es menor a 0,05. Por consiguiente, la hipótesis formulada por el investigador es aceptada y la hipótesis nula es rechazada. Finalmente se concluyó que existe una correlación directa positiva alta entre las dos variables planteadas en el desarrollo del trabajo de investigación con la nuestra. Según Mas reafirma que se debe tener en cuenta que en toda empresa es de suma importancia la selección de personal con la respectiva verificación y comprobación de información al momento de recibir las solicitudes de los postulantes, revisar posibles antecedentes con el objetivo de tomar buenas decisiones, todo ello con el fin de tener colaboradores eficaces y eficientes para lograr cumplir las metas y resultados propuestos por gerencia.

Respecto a la discusión por metodología, la investigación conto con un tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo - correlacional, estos métodos de investigación ayudaron a obtener los resultados y formular las conclusiones, por tanto, fueron eficientes. Además, estos métodos son similares a los propuestos por los distintos investigadores (Quenaya, 2017; Cienfuegos, 2020; Mas, 2020; Manco, 2018 y Portuondo, 2018). Se afirma el uso de las metodologías pues permitieron lograr los resultados alcanzados, lo que coadyuvo tomar decisiones adecuadas acorde a lo establecido para obtener los objetivos y metas deseadas, con el fin de tener éxito en el rubro.

En relación a la discusión por teoría, en la investigación la variable selección de personal está sustentada en la teoría establecida por Chiavenato (2020), quien señala que la selección de personal es como un filtro que permite el ingreso de personas con determinadas características esperadas a una empresa. Por ello, en un sentido más amplio, la selección de personal consiste en la elección de los candidatos más aptos para los diferentes puestos en una empresa (p.137). Esta teoría guarda relación con lo propuesto por Chiavenato (1999) citado por (Quenaya, 2017, p.25) donde señala que la selección de personal es la elección de un

trabajador para un lugar de trabajo correcto que es realizado entre varios candidatos y se elige al más adecuado.

Así mismo guarda relación con lo propuesto por Ibáñez (2005) citado por (Cienfuegos, 2020, p.6) donde señala que la selección del personal corresponde a un procedimiento que tiene como propósito buscar un candidato entre varios que cuente con diversas habilidades.

También guarda relación con lo propuesto por Robbins y Judge (2016) citado por (Mas, 2020, p7) donde señala que la selección del personal tiene como objetivo identificar quienes serán los nuevos personales apropiados al conocer las cualidades y capacidades de forma individual.

De igual forma con lo propuesto por Mondy (2010) citado por (Manco, 2018, p.23) donde señala que la selección del personal consiste en el proceso de elección que se lleva a cabo a solicitud de un grupo de personas y se elige a quien mejor se adapte al puesto y a la empresa. De modo similar guarda relación con lo propuesto por Chiavenato (2008) citado por (Portuondo, 2018, p19) donde señala que la selección del personal consiste en elegir a una persona para que ocupe el cargo determinado en la empresa, tratando de incrementar el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores.

Correspondiente a la variable desempeño laboral tiene sustento en la teoría establecida por Chiavenato (2017), quien señala que el desempeño laboral consiste en el rendimiento o comportamiento de una persona, equipo u organización que se evidencia por medio de sus diferentes capacidades. Por ello, en un sentido más amplio, el desempeño laboral consiste en la manera en cómo una persona ejecuta una actividad en particular con el propósito de lograr los objetivos de una empresa (p.206).

Por ende, la teoría guarda relación con lo propuesto por Chiavenato (2000) citado por (Quenaya, 2017, p.40) donde señala que el desempeño laboral consiste en la conducta de una persona que persigue lograr los objetivos que se han planteado por medio de sus habilidades individuales. También guarda relación con lo propuesto por Ivancevich (2005) citado por (Cienfuegos, 2020, p.12) donde señala el desempeño laboral corresponde a la actividad en la que podemos medir el rendimiento de un trabajador, es decir que el trabajador debe evidenciar en

cualquier momento idoneidad en su labor. Asimismo, guarda relación con lo propuesto por Chiavenato (2011) citado por (Mas, 2020, p.11) donde señala que el desempeño laboral consiste en conocer la eficacia de una persona que tiene asignaciones dentro de un centro laboral, por ello es importante contar con un personal que realiza de manera positiva sus competencias laborales.

De igual forma con lo propuesto por Chiavenato (2000) citado por (Manco, 2018, p.31) donde señala que el desempeño laboral consiste en aquel comportamiento de un empleado en la persecución de los objetivos establecidos en la empresa y esta es constituida en la estrategia que realiza el trabajador de forma individual para alcanzar los objetivos. También guarda relación con lo propuesto por Morales (2009) citado por (Portuondo, 2018, p.29) donde señala que consisten en el rendimiento laboral de un trabajador en la realización de sus deberes.

En ese sentido, las teorías presentadas líneas arriba son similares a las empleadas como sustento teórico en la presente investigación. Por ello, la selección del personal que es obtenido por medio de las bases, mapas de competencias y técnicas adecuadas, se identifica al postulante apto y pueda lograr los objetivos y las metas planteadas para incrementar un rendimiento eficiente con el fin de proporcionar calidad de servicio en la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM SRL. Por cuanto, las correlaciones de Spearman dieron que es menor al 0.05 (5%) con un margen de error de 5% con un 95 de probabilidad y un valor  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), de confianza siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte ( $Rho = 0,935$ ). Por tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, cabe precisar que realizar una adecuada base de selección va permitir contar con personal calificado que puedan desarrollar las funciones de dirigir despegues y aterrizajes, así como contar con la capacidad para atender los incidentes críticos. Además, los mapas de competencia, permitirán describir las competencias que se requieren en el personal para los diversos puestos. También, son vitales las técnicas de selección como la entrevista, prueba de conocimiento, psicológica, expresivas, proyectivas y de simulación.
2. Se ha determinado que existe una relación significativa entre las bases de selección del servicio en aviación con el desempeño laboral en la Empresa. Por cuanto, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un valor  $p = 0.000$  que es menor al 0.05 (5%) siendo el nivel de correlación positiva muy fuerte ( $Rho = 0,923$ ). Por lo tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, cabe señalar que las bases de selección permiten conocer aspectos importantes de los individuos para los puestos de operadores AFIS, las funciones sobre la dirección de los despegues y aterrizajes.
3. Se ha determinado que existe una relación significativa entre los mapas de las competencias de los servicios aeronáuticos con el desempeño laboral en la Empresa. Por cuanto, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un valor  $p = 0.000$  que es menor al 0.05 (5%) siendo el nivel de correlación positiva considerable ( $Rho = 0,897$ ). Por lo tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, se tiene que los mapas de competencias, permiten conocer las competencias esenciales que se requieren para cada puesto en la empresa, como el liderazgo, competencias en tecnología, finanzas, administración e individuales.

4. Se ha determinado que existe una relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS con el desempeño laboral en la Empresa. Por cuanto, las correlaciones de Spearman dieron como resultado un valor  $p = 0.000$  que es menor al 0.05 siendo el nivel de correlación positiva considerable ( $Rho = 0,865$ ). Por lo tanto, a partir del análisis realizado a los resultados obtenidos, cabe precisar que las técnicas de selección son vitales para contar con personal calificado, técnicas como la entrevista, pruebas de conocimiento, psicológicas, cultura general, expresivas y de simulación.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los representantes de la empresa, en vista que la selección de personal cuenta con una correlación positiva muy fuerte con el desempeño laboral (93,5%), se tiene que contar con una buena base de selección en el servicio de aviación, mapas de las competencias del servicio aeronáutico y técnicas de selección del operador AFIS. De esta forma se podrá realizar una eficiente selección de personal y se mejorará el desempeño laboral en los colaboradores.
2. Se propone a la empresa, en vista que la base de selección cuenta con una correlación positiva muy fuerte con el desempeño laboral (92,3%), se debe mejorar el empleo de las bases de selección que permiten conocer aspectos importantes de los individuos que califiquen a puestos como operadores AFIS, función sobre dirección de los despegues y aterrizajes. De esta manera se podrá obtener empleados más eficientes en el servicio de aviación y se verá un mejor desempeño laboral, estableciendo una buena calidad de servicio.
3. Se sugiere a la empresa, en vista que el mapa de las competencias en el servicio aeronáutico cuenta con una correlación positiva considerable con el desempeño laboral (89,7%), se debe contar con un buen mapa de las competencias, ya que es importante realizar las competencias esenciales de la organización, competencias en liderazgo, competencias funcionales, tecnológicas, finanzas, individuales y administrativas. Por consiguiente, se podrá contar con un buen mapa de competencias para el servicio aeronáutico y así mismo se obtendrá un excelente rendimiento en el desempeño laboral.
4. Se recomienda a la empresa, en vista que las técnicas de selección del operador AFIS cuenta con una correlación positiva considerable con el desempeño laboral (86,5%), se debe contar con técnicas eficientes como la entrevista, pruebas de conocimiento, psicológicas, expresivas y técnicas de simulación. Por ello se dispone contar con técnicas idóneas que permitirán realizar una correcta selección y rendir en los objetivos planteados en la empresa.

## REFERENCIAS

- Adeniji, A., Osibanjo, A., Salau, O., Atolagbe, T., Ojebola, O., Osoko, A., . . . Edewor, O. (2020). Leadership dimensions, employee engagement and job performance of selected consumer-packaged goods firms. *Cogent arts & humanities*, 1-8. doi:10.1080/23311983.2020.1801115
- Aguado, D., Andrés, J., García, A., & Rodríguez, J. (2019). LinkedIn “Big Four”: Job Performance Validation in the ICT Sector. *Official College of Psychology of Madrid*, 53-64. doi:10.5093/jwop2019a7
- Alromaihi, M., & Alshomaly, Z. (2017). Job satisfaction and employee performance: A theoretical review of the relationship between the two variables. *International Journal of Advanced Research*, 1-20. Obtenido de [https://www.academia.edu/31121381/JOB\\_SATISFACTION\\_AND\\_EMPLOYEE\\_PERFORMANCE\\_A\\_THEORETICAL\\_REVIEW\\_OF\\_THE\\_RELATIONSHIP\\_BETWEEN\\_THE\\_TWO\\_VARIABLES](https://www.academia.edu/31121381/JOB_SATISFACTION_AND_EMPLOYEE_PERFORMANCE_A_THEORETICAL_REVIEW_OF_THE_RELATIONSHIP_BETWEEN_THE_TWO_VARIABLES)
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRLL.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patría.
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 1-16. doi:10.1080/23311975.2020.1801961
- Bernardo Zárate, C. E., Carbajal Llanos, Y. M., & Contreras Salazar, V. R. (2019). *Metodología de la investigación*.
- Bienkowska, A., & Tworek, K. (2020). Job Performance Model Based on Employees’ Dynamic Capabilities (EDC). *Sustainability*, 1-25. doi:10.3390/su12062250
- Borja, D., Samuel del Olmo, B., & Briñol, P. (2019). The evaluation of candidates in a personnel selection Process: Preference for experience over potential in

unfavorable context. / *annals of psychology*, 514-520.  
doi:10.6018/analesps.35.3.354941

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.

Choon, O., Hui, C., Owee, T., Chin, G., & Lee, L. (June de 2020). Factors influencing job satisfaction among academic staffs. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 285-291. doi:10.11591/ijere.v9i2.20509

Cienfuegos, D. (2020). *Selección de personal y el desempeño laboral de los fiscalizadores municipales, Surquillo, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48692/Cienfuegos\\_MDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48692/Cienfuegos_MDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Contreras, K., & Parra, M. (2017). *Análisis y rediseño del proceso de selección de personal de la empresa Diviconstru en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20657/1/TESIS-COMPLETA-lista.pdf>

Davidescu, A., Apostu, S., Paul, A., & Casuneanu, I. (29 de July de 2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees— Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 1-53. doi:10.3390/su12156086

Dhliwayo, P. (2020). Cognitive intelligence, emotional intelligence and personality types as predictors of job performance: Exploring a model for personnel selection. *Journal of Human Resource Management*. doi:10.4102/sajhrm.v18i0.1348

- Endriulaitiene, A., Seibokaite, L., Marksaitste, R., & Zardeckaite, K. (2020). The predictive role of individual differences of the work performance of Lithuanian driving examiners. *Transactions on Transport Sciences*, 25-36. doi:10.5507/tots.2020.012
- Gomez Bastar, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Tercer Milenio.
- Hassan, Q., Abid, G., Ahmad, J., Ali, M., Hussain, A., & Zafar, R. (2020). Applicants reaction towards the personnel selection methods in Pakistan. *Cogent Business & Management*, 1-14. doi:10.1080/23311975.2020.1816418
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Kausel, E., Culbertson, S., & Madrid, H. (2016). Overconfidence in Personnel Selection: When and Why Unstructured Interview. *School of Management, Pontificia Universidad Católica de Chile*, 1-56. doi:10.1016/j.obhdp.2016.07.005
- Lado, M., & Alonso, P. (8 de November de 2017). The Five-Factor model and job performance in low complexity jobs:A quantitative synthesis. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 175-182. doi:10.1016/j.rpto.2017.07.004
- León Castro, D. S. (2020). El proceso de selección y su efecto en el desempeño laboral en el personal de las Microfinancieras de la ciudad de Quetzaltenango. Obtenido de <https://revistasep.usac.edu.gt/index.php/RevistaSEP/article/view/29/76>
- Manco, C. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica, 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mas, L. (2020). *Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del Grupo Horna S.A.C., La Victoria, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52079/Mas\\_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52079/Mas_GL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina Cueva, A. A. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>

Melao, N., & Reis, J. (2020). Selecting talent using social networks: A mixed-methods study. *Heliyon*, 1-11. doi:10.1016/j.heliyon.2020.e03723

Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la investigación*. OXFORD.

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación:: Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.

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

Portuondo, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre - 2018*. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo\\_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quenaya, J. (2017). *Selección de personal y desempeño laboral del personal de la Subgerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima - 2016*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9116/Quenaya\\_VJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9116/Quenaya_VJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sánchez Carlessi, H., Reyer Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
- Sekarini, Surata, K., Gandra, D., & Restu, W. (2020). Analysis on Employee Job Satisfaction at Daluman Villa. *BARISTA*, 81-89. Obtenido de <https://journal.stp-bandung.ac.id/index.php/barista/article/view/215>
- Solís Moreno, E. E. (2020). *El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades públicas del Ecuador*. Tesis de Posgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31765>
- Sucasaire Pilco, Jorge. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación*. Concytec.gob.pe.
- Taheri, R., Miad, S., & Kamaruzzaman. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*, 1-5. doi:10.24018/ejbmr.2020.5.6.643
- Tuteja, N., & Sharma, P. (2018). Linking job performance and big five personality traits of employees in Chandigarh IT sector. *Scholarly Research Journal for Humanity Science & English Language*, 7358-7370. Obtenido de <http://oaji.net/articles/2017/1201-1529744602.pdf>
- Vyaacheslav, K., & Alexey, T. (2020). Modern recruitment approaches in personnel selection. *Revista espacios*, 1-8. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n12/20411212.html>
- Woods, S., Ahmed, S., Nikolaou, I., Costa, A., & Anderson, N. (2020). Personnel selection in the digital age: a review of validity and applicant reactions, and future research challenges. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 64-77. doi:10.1080/1359432X.2019.1681401

# ANEXOS

## Anexo 1: Base de datos estadísticos

Base de datos - Anthonelly - July.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: IT31 4 Visible: 77 de 77 vt

CASO	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12	IT13	IT14	IT15	IT16	IT17	IT18	IT19	IT20	IT21	IT22	IT23	IT24	IT25	IT26	IT27	IT28	IT29	IT30	
1	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	
2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	
7	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	
8	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
9	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	
10	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
11	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
12	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
13	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
14	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
15	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
16	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
18	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	
20	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
21	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	
22	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	
24	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
25	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	
26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
28	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
30	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	
31	4	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	
32	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4
33	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	
34	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	
35	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
36	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
37	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

Base de datos - Anthonelly - Jully.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CASO	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
2	IT1	Numérico	1	0	1. ¿Considera ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	IT2	Numérico	1	0	2. ¿La empresa...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	IT3	Numérico	1	0	3. ¿En la empr...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	IT4	Numérico	1	0	4. ¿En la empr...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
6	IT5	Numérico	1	0	5. ¿La solicitud...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
7	IT6	Numérico	1	0	6. ¿Los operad...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
8	IT7	Numérico	1	0	7. ¿CORPAC o...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
9	IT8	Numérico	1	0	8. ¿Las compet...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
10	IT9	Numérico	1	0	9. ¿Las compet...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	IT10	Numérico	1	0	10. ¿La empres...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
12	IT11	Numérico	1	0	11. ¿El jefe de ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
13	IT12	Numérico	1	0	12. ¿La empres...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	IT13	Numérico	1	0	13. ¿Las comp...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	IT14	Numérico	1	0	14. ¿Los opera...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	IT15	Numérico	1	0	15. ¿Los profes...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	IT16	Numérico	1	0	16. ¿El person...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
18	IT17	Numérico	1	0	17. ¿La empres...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
19	IT18	Numérico	1	0	18. ¿Para elegi...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
20	IT19	Numérico	1	0	19. ¿La entrevi...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	IT20	Numérico	1	0	20. ¿Cree que ...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	IT21	Numérico	1	0	21. ¿El recluta...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	IT22	Numérico	1	0	22. ¿En la prue...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
24	IT23	Numérico	1	0	23. ¿Los test p...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	IT24	Numérico	1	0	24. ¿Los test p...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
26	IT25	Numérico	1	0	25. ¿En los tes...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
27	IT26	Numérico	1	0	26. ¿Está uste...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
28	IT27	Numérico	1	0	27. ¿Se toma e...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
29	IT28	Numérico	1	0	28. ¿Las técnic...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
30	IT29	Numérico	1	0	29. ¿Las técnic...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
31	IT30	Numérico	1	0	30. ¿Se aplican...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
32	IT31	Numérico	1	0	31. ¿La empres...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
33	IT32	Numérico	1	0	32. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
34	IT33	Numérico	1	0	33. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
35	IT34	Numérico	1	0	34. ¿Existe flexi...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
36	IT35	Numérico	1	0	35. ¿Cree usted...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
37	IT36	Numérico	1	0	36. ¿El costo d...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
38	IT37	Numérico	1	0	37. ¿Considera...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
39	IT38	Numérico	1	0	38. ¿En la emp...	{1, Nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
40											

Vista de datos Vista de variables

Anexo 2: Matriz de consistencia

*Selección de personal y desempeño laboral de la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona las bases de selección del servicio de aviación y el desempeño laboral en la Empresa?</p> <p>¿Cómo se relaciona los mapas de las competencias del servicio aeronáutico y</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación de la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación de las bases de selección del servicio de aviación y el desempeño laboral en la Empresa.</p> <p>Determinar la relación de los mapas de las</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación significativa entre la selección de personal con el desempeño laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las bases de selección del servicio de aviación y el desempeño laboral en la Empresa.</p> <p>Existe una relación significativa entre los</p>	<p>Variable X:</p> <p>Selección de Personal</p>	<p>Bases de selección del servicio en aviación</p> <p>Mapas de las competencias del servicio aeronáutico</p>	<p>Reclutamiento de operadores AFIS Funciones de Dirigir despegues y aterrizajes Técnicas de los incidentes críticos incendios y choques Solitud de personal Análisis del puesto en el mercado</p> <p>Competencias esenciales de la organización Competitividad en aeronáutica Liderazgo de equipo en el servicio del operador AFIS Competencias funcionales Competencias funcionales en tecnología Competencias funcionales en finanzas Competencias administrativas</p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicado</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental - Transeccional</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo - Correlaciona</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 100 trabajadores de la Empresa CAIMM S.R.L.</p>

<p>el desempeño laboral en la Empresa? ¿Cómo se relaciona las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa?</p>	<p>competencias del servicio aeronáutico y el desempeño laboral en la Empresa. Determinar la relación de las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa.</p>	<p>mapas de las competencias del servicio aeronáutico y el desempeño laboral en la Empresa. Existe una relación significativa entre las técnicas de selección del operador AFIS y el desempeño laboral en la Empresa.</p>			<p>Competencias individuales</p>	<p><b>MUESTRA:</b> 100 trabajadores de la Empresa CAIMM S.R.L.</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p> <p><b>FIABILIDAD:</b> V1 0,944 V2 0,940</p> <p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS:</b> Software SPSS versión 26 en español</p>
				Técnicas de selección del operador AFIS	<p>Entrevista de selección al operador AFIS</p> <p>Pruebas de conocimiento</p> <p>Cultura general</p> <p>Pruebas psicológicas</p> <p>Pruebas de personalidad</p> <p>Expresivas</p> <p>Proyectivas</p> <p>Técnicas de simulación</p>	
			Variable Y: Desempeño Laboral	Objetivos del desempeño	<p>Calidad de servicio</p> <p>Velocidad</p> <p>Confiabilidad en la entrega de carga</p> <p>Flexibilidad</p> <p>Costos adicionales</p> <p>Precio bajo</p>	
	Gestión del desempeño	<p>Planeación</p> <p>Planes de trabajo</p> <p>Organización</p> <p>Asignación de recursos</p> <p>Dirección</p> <p>Entrenamiento</p> <p>Control</p> <p>Acciones preventivas</p> <p>Acciones correctivas</p>				

				Beneficios de la evaluación del desempeño	Beneficio para el jefe como administrador de personas Evaluar el desempeño Evaluar el comportamiento Beneficios para la persona Conocer las reglas Conocer las expectativas Beneficios para la organización Identificar empleados que necesitan rotarse Intensificar las políticas de recursos humanos	
--	--	--	--	---	--	--

### Anexo 3: Matriz de operacionalización

#### Operacionalización de la Variable 1: Selección de Personal

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Se define como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. En términos más amplios, la selección busca de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados teniendo las bases de selección, mapas de competencias y técnicas para los puestos que existen en la organización. (Chiavenato, 2020, p.137).</p>	<p>La Selección del Personal se medirá por intermedio de sus 4 dimensiones aplicando un cuestionario de escala Likert para posteriormente procesar los datos en el programa estadístico SPSS versión 26 en español.</p>	Bases de selección del servicio de aviación	Reclutamiento de operadores AFIS	p1	Likert El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple	<p>ORDINAL</p> <p>Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
				p2		
			Funciones de dirigir despegues y aterrizajes	p3		
			Técnicas de los incidentes críticos, incendios y choques	p4		
			Solicitud de personal	p5		
			Análisis del puesto en el mercado	p6		
				p7		
		Mapas de las competencias del servicio aeronáutico	Competencias esenciales de la organización	p8		
				p9		
			Competitividad en aeronáutica	p10		
			Liderazgo de equipo en el servicio del operador AFIS	p11		
				p12		
			Competencias funcionales	p13		
			Competencias funcionales en tecnologías	p14		

			Competencias funcionales en finanzas	p15		
			Competencias administrativas	p16		
			Competencias individuales	p17		
		Técnicas de selección del operador AFIS	Entrevista de selección al operador AFIS	p18		
				p19		
			Pruebas de conocimiento	p20		
				p21		
			Cultural general	p22		
			Pruebas psicológicas	p23		
				p24		
			Pruebas de personalidad	p25		
			Expresivas	p26		
				p27		
			Proyectivas	p28		
			Técnicas de simulación	p29		
		p30				

Nota: Se empleó para el presente estudio 3 dimensiones de la variable Selección de Personal, se consideran los indicadores que serán evaluados con la escala de Likert. Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la Variable 2: Desempeño Laboral

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Se define como el rendimiento o comportamiento de una persona, equipo u organización que se evidencia por medio de sus diferentes capacidades. Por ello, en un sentido más amplio, el desempeño laboral consiste en la manera en cómo una persona ejecuta una actividad en particular, por la cual están conformadas por los objetivos del desempeño, la gestión y beneficios de la evaluación, realizando actividades que obtengan un propósito de lograr objetivos en el centro de</p>	<p>El Desempeño Laboral fue medido por intermedio de sus 3 dimensiones aplicando un cuestionario de escala de tipo Likert para posteriormente procesar los datos en el programa SPSS v. 26 en español.</p>	Objetivos del desempeño	Calidad de servicio	p31	<p>Likert El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
			Velocidad	p32		
			Confiabilidad en la entrega de carga	p33		
			Flexibilidad	p34		
				p35		
			Costos adicionales	p36		
			Precio bajo	p37		
				p38		
				p39		
		Gestión del desempeño	Planeación	p40		
			Planes de trabajo	p41		
			Organización	p42		
			Asignación de recurso	p43		
			Dirección	p44		
			Entrenamiento	p45		
			Control	p46		
			Acciones preventivas	p47		
				p48		
		Acciones correctivas	p49			
		Beneficios de la evaluación del desempeño	Beneficio para el jefe como administrador de personas	p50		
			Evaluar el desempeño	p51		
				p52		
		Evaluar el comportamiento	p53			

labor. (Chiavenato, 2017, p.206)			Beneficios para la persona	p54		
			Conocer las reglas	p55		
				p56		
			Conocer las expectativas	p57		
			Beneficios para la organización	p58		
			Identificar empleados que necesitan rotarse	p59		
			Intensificar las políticas de recursos humanos	p60		

Nota: Se utilizó para la presente investigación 3 dimensiones de la variable Desempeño Laboral, se consideran los indicadores que serán evaluados con la escala de Likert. Fuente: Elaboración propia

#### Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

### **CUESTIONARIO SOBRE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Selección de Personal y Desempeño Laboral de la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021”

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el título de Licenciadas en Administración; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

Dimensión: Bases de selección del servicio en aviación						
Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la empresa requiere personal para labores de AFIS con conocimiento específico?					
2	¿La empresa realiza acciones de reclutamiento de personal de un operador AFIS?					
3	¿En la empresa los operadores AFIS dirigen los despegues y aterrizajes de acuerdo a los parámetros establecidos?					

4	¿En la empresa los operadores AFIS utilizan técnicas para prevenir choques o incendios?					
5	¿La solicitud de personal se acepta cuando estas se publican conforme a Ley?					
6	¿Los operadores AFIS son requeridos por la empresa con acreditación de conocimientos en el puesto?					
7	¿CORPAC ofrece conocimientos y puestos en el rubro aeronáutica?					
Dimensión: Mapas de las competencias del servicio aeronáutico						
8	¿Las competencias esenciales en controladores aéreos son de importancia en el transporte de carga aérea eficiente?					
9	¿Las competencias esenciales, respaldadas por la experiencia en años, motiva al cliente PLUSPETROL a continuar adquiriendo los servicios de la empresa?					
10	¿La empresa capacita permanentemente a los pilotos, controladores aéreos y otros para mejorar la competitividad que poseen?					
11	¿El jefe de operaciones AFIS lidera haciendo uso de charlas de motivación y bonos de viaje a fin de cumplir las metas?					
12	¿La empresa organiza equipos de trabajo tomando en cuenta la opinión de los líderes?					
13	¿Las competencias funcionales de los controladores aéreos es trascendental en la empresa?					
14	¿Los operadores AFIS poseen habilidades, destrezas o competencias funcionales tecnológicas que le permiten tener un buen desempeño?					

15	¿Los profesionales en administración aeronáutica adquieren competencias financieras que les permiten dar aportes para la toma de decisiones?					
16	¿El personal debe tener conocimiento de los tics para el ejercicio de la función administrativa?					
17	¿La empresa requiere de personal con competencias individuales probadas?					
Dimensión: Técnicas de selección del operador AFIS						
18	¿Para elegir al operador AFIS adecuado es necesario una entrevista de selección?					
19	¿La entrevista de selección del operador AFIS debe considerar el dominio de la técnica aeronáutica?					
20	¿Cree que en la selección de personal se observan los conocimientos de la aeronáutica, la formación y la experiencia del candidato?					
21	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?					
22	¿En la prueba de selección consideran los conocimientos en cultura general?					
23	¿Los test psicológicos forman parte del proceso de selección?					
24	¿Los test psicológicos son evaluados por el personal de R.H y psicología?					
25	¿En los test de personalidad se abordan preguntas de índole personal y carácter?					
26	¿Está usted de acuerdo con la aplicación de los test expresivos a partir del movimiento?					

27	¿Se toma en cuenta aplicar los test expresivos en el personal de AFIS?					
28	¿Las técnicas proyectivas, al contratar nuevo personal, te brindan información inconscientemente?					
29	¿Las técnicas de simulación sirven para ver cómo se llegarán a cumplir las metas propuestas?					
30	¿Se aplican las técnicas de simulación para ver respuestas ante determinados retos?					

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Selección de Personal y Desempeño Laboral de la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021”

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el título de Licenciadas en Administración; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

Dimensión: Objetivos del desempeño						
Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿La empresa contempla la calidad de servicio como objetivos de desempeño?					
2	¿Consideras que el personal actúa con prontitud en sus labores encomendadas?					
3	¿Consideras que los servicios de la empresa son confiables?					
4	¿Existe flexibilidad en los cambios ante lo establecido en la época de pandemia?					

5	¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa son flexibles?					
6	¿Los costos del personal contratado deben ser acordes a las funciones asignadas?					
7	¿Considera usted que la empresa debe mejorar los salarios bajos del personal?					
8	¿En la empresa se ha reducido el sueldo por la pandemia?					
9	¿Los sueldos de los controladores aéreos han sido afectados por la pandemia?					
Dimensión: Gestión del desempeño						
10	¿En la organización donde usted labora se ejerce una adecuada planificación?					
11	¿La empresa establece planes de trabajo adecuados a fin lograr las metas?					
12	¿Cree usted que la empresa organiza de forma adecuada a las áreas de trabajo?					
13	¿Crees que la asignación de recursos otorgada a los controladores aéreos son las adecuadas?					
14	¿Crees que las funciones y competencias en dirección aérea son eficientes?					
15	¿El entrenamiento del operador AFIS se efectúa de forma eficiente a fin de lograr las metas?					
16	¿El control empresarial mide el desempeño laboral del operador AFIS?					
17	¿La empresa realiza acciones preventivas a fin de prevenir riesgos en la pandemia?					

18	¿Como acciones preventivas se establecen puntos de control en todas las áreas?						
19	¿La empresa cuenta con un programa de acciones correctivas a fin de evitar riesgos?						
Dimensión: Beneficios de la evaluación del desempeño							
20	¿La empresa posee beneficios para los jefes que atraen nuevos talentos continuamente?						
21	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de forma periódica?						
22	¿Las evaluaciones de desempeño, al contratar al operador AFIS, han reducido en la época de pandemia?						
23	¿Las evaluaciones de desempeño involucran evaluaciones del comportamiento?						
24	¿Las evaluaciones del desempeño permiten beneficiar a las personas?						
25	¿Los colaboradores de AFIS tienen conocimiento de los reglamentos internos?						
26	¿Es importante conocer las reglas que se encuentran en el reglamento interno?						
27	¿Es importante conocer las expectativas del nuevo colaborador?						
28	¿Al contratar colaboradores eficientes en el área de controladores aéreos se beneficia directamente a la empresa?						
29	¿Las evaluaciones identifican a los empleados que necesitan rotación?						
30	¿Para realizar ascensos es necesario evaluar mediante políticas de recursos humanos?						

## Anexo 5: Validación de los instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SELECCIÓN DE PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN: Bases de selección del servicio en aviación</b>								
1	¿Considera Ud. que la empresa requiere personal para labores de AFIS con conocimiento específico?	x		x		x		
2	¿La empresa realiza acciones de reclutamiento de personal de un operador AFIS?	x		x		x		
3	¿En la empresa los operadores AFIS dirigen los despegues y aterrizajes de acuerdo a los parámetros establecidos?	x		x		x		
4	¿En la empresa los operadores AFIS utilizan técnicas para prevenir choques o incendios?	x		x		x		
5	¿La solicitud de personal se acepta cuando estas se publican conforme a Ley?	x		x		x		
6	¿Los operadores AFIS son requeridos por la empresa con acreditación de conocimientos en el puesto?	x		x		x		
7	¿CORPAC ofrece conocimientos y puestos en el rubro aeronáutico?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: Mapas de las competencias del servicio aeronáutico</b>								
8	¿Las competencias esenciales en controladores aéreos son de importancia en el transporte de carga aérea eficiente?	x		x		x		
9	¿Las competencias esenciales respaldada por la experiencia en años, motiva al cliente PLUSPETROL continuar adquiriendo los servicios de la empresa?	x		x		x		
10	¿La empresa capacita permanente a los pilotos, controladores aéreos y otros para mejorar la competitividad que poseen?	x		x		x		
11	¿El jefe de operaciones AFIS lidera haciendo uso de charlas de motivación, bonos de viaje a fin de cumplir las metas?	x		x		x		
12	¿La empresa organiza equipos de trabajo tomando en cuenta la opinión de los líderes?	x		x		x		
13	¿Las competencias funcionales de los controladores aéreos es trascendental en la empresa?	x		x		x		
14	¿Los operadores AFIS poseen habilidades, destrezas o competencias funcionales tecnológicas que le permiten tener un buen desempeño?	x		x		x		
15	¿Los profesionales en administración aeronáutica adquieren competencias financieras que les permite dar aportes para la toma de decisiones?	x		x		x		
16	¿El personal debe tener conocimiento de los tics para el ejercicio de la función administrativa?	x		x		x		
17	¿La empresa requiere de personal con competencias individuales probadas?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: Técnicas de selección del operador AFIS</b>								
18	¿Para elegir al operador AFIS adecuado es necesario una entrevista de selección?	x		x		x		
19	¿La entrevista de selección del operador AFIS debe considerar el dominio de la técnica aeronáutica?	x		x		x		
20	¿Cree que en la selección de personal se observan los conocimientos de la aeronáutica, la formación y la experiencia del candidato?	x		x		x		
21	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?	x		x		x		
22	¿En la prueba de selección consideran los conocimientos en cultura general?	x		x		x		
23	¿Los test psicológicos forman parte del proceso de selección?	x		x		x		
24	¿Los test psicológicos son evaluados por el personal de R.H y psicología?	x		x		x		
25	¿En los test de personalidad abordan preguntas de índole personal y carácter?	x		x		x		
26	¿Está usted de acuerdo con la aplicación de los test expresivos a partir del movimiento?	x		x		x		
27	¿Se toma en cuenta aplicar los test expresivos en el personal de AFIS?	x		x		x		
28	¿Las técnicas proyectivas al contratar nuevo personal te brinda información inconscientemente?	x		x		x		
29	¿Las técnicas de simulación sirven para ver como si llegaran a cumplir las metas propuestas?	x		x		x		
30	¿Se aplican las técnicas de simulación para ver respuestas ante determinados retos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mg. EDITH ROSALES DOMINGUEZ**

DNI: **23703679**      Especialidad del validador: **Maestría en finanzas**

**Lima, 15 de Julio del 2021**



**Firma del Experto Informante  
Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: Objetivos del desempeño</b>							
31	¿La empresa contempla la calidad de servicio como objetivos de desempeño?	x		x		x		
32	¿Consideras que el personal actúa con prontitud en sus labores encomendadas?	x		x		x		
33	¿Consideras que los servicios de la empresa son confiables?	x		x		x		
34	¿Existe flexibilidad en los cambios ante lo establecido en la época de pandemia?	x		x		x		
35	¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa son flexibles?	x		x		x		
36	¿El costo del personal contratado debe ser acorde a las funciones asignadas?	x		x		x		
37	¿Considera Usted que la empresa debe mejorar los salarios bajos del personal?	x		x		x		
38	¿En la empresa se ha reducido el sueldo por la pandemia?	x		x		x		
39	¿Los sueldos de los controladores aéreos han sido afectados por la pandemia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Gestión del desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
40	¿En la organización donde usted labora ejerce una adecuada planificación?	x		x		x		
41	¿La empresa establece planes de trabajo adecuados a fin lograr las metas?	x		x		x		
42	¿Crees que la empresa organiza de forma adecuada las áreas de trabajo?	x		x		x		
43	¿Crees que la asignación de recursos otorgada a los controladores aéreos son las adecuadas?	x		x		x		
44	¿Crees que las funciones y competencias en dirección aérea son eficientes?	x		x		x		
45	¿El entrenamiento del operador AFIS se efectúa de forma eficiente a fin de lograr las metas?	x		x		x		
46	¿El control empresarial mide el desempeño laboral del operador AFIS?	x		x		x		
47	¿La empresa realiza acciones preventivas a fin de prevenir riesgos en la pandemia?	x		x		x		
48	¿Como acciones preventivas se establecen puntos de control en todas las áreas?	x		x		x		
49	¿La empresa cuenta con un programa de acciones correctivas a fin de evitar riesgos?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Beneficios de la evaluación del desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
50	¿La empresa posee beneficios para los jefes que atraen nuevos talentos continuamente?	x		x		x		
51	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de forma periódica?	x		x		x		
52	¿Las evaluaciones de desempeño al contratar operador AFIS se han reducido en la época de pandemia?	x		x		x		
53	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?	x		x		x		
54	¿Las evaluaciones del desempeño permiten beneficiar a las personas?	x		x		x		
55	¿Los colaboradores de AFIS tienen conocimiento de los reglamentos internos?	x		x		x		
56	¿Es importante conocer las reglas que se encuentran en el reglamento interno?	x		x		x		
57	¿Es importante conocer las expectativas del nuevo colaborador?	x		x		x		
58	¿Al contratar colaboradores eficientes en el área de controladores aéreos se beneficia directamente a la empresa?	x		x		x		
59	¿Las evaluaciones identifican a los empleados que necesitan rotación?	x		x		x		
60	¿Para realizar ascensos es necesario evaluar mediante políticas de recursos humanos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Mg. EDITH ROSALES DOMINGUEZ**

DNI: 23703679      Especialidad del validador: **Maestría en finanzas**

Lima, 15 de Julio del 2021



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante  
Especialidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SELECCIÓN DE PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: Bases de selección del servicio en aviación</b>							
1	¿Considera Ud. que la empresa requiere personal para labores de AFIS con conocimiento específico?	x		x		x		
2	¿La empresa realiza acciones de reclutamiento de personal de un operador AFIS?	x		x		x		
3	¿En la empresa los operadores AFIS dirigen los despegues y aterrizajes de acuerdo a los parámetros establecidos?	x		x		x		
4	¿En la empresa los operadores AFIS utilizan técnicas para prevenir choques o incendios?	x		x		x		
5	¿La solicitud de personal se acepta cuando estas se publican conforme a Ley?	x		x		x		
6	¿Los operadores AFIS son requeridos por la empresa con acreditación de conocimientos en el puesto?	x		x		x		
7	¿CORPAC ofrece conocimientos y puestos en el rubro aeronáutico?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Mapas de las competencias del servicio aeronáutico</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Las competencias esenciales en controladores aéreos son de importancia en el transporte de carga aérea eficiente?	x		x		x		
9	¿Las competencias esenciales respaldada por la experiencia en años, motiva al cliente PLUSPETROL continuar adquiriendo los servicios de la empresa?	x		x		x		
10	¿La empresa capacita permanente a los pilotos, controladores aéreos y otros para mejorar la competitividad que poseen?	x		x		x		
11	¿El jefe de operaciones AFIS lidera haciendo uso de charlas de motivación, bonos de viaje a fin de cumplir las metas?	x		x		x		
12	¿La empresa organiza equipos de trabajo tomando en cuenta la opinión de los líderes?	x		x		x		
13	¿Las competencias funcionales de los controladores aéreos es trascendental en la empresa?	x		x		x		
14	¿Los operadores AFIS poseen habilidades, destrezas o competencias funcionales tecnológicas que le permiten tener un buen desempeño?	x		x		x		
15	¿Los profesionales en administración aeronáutica adquieren competencias financieras que les permite dar aportes para la toma de decisiones?	x		x		x		
16	¿El personal debe tener conocimiento de los tics para el ejercicio de la función administrativa?	x		x		x		
17	¿La empresa requiere de personal con competencias individuales probadas?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Técnicas de selección del operador AFIS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Para elegir al operador AFIS adecuado es necesario una entrevista de selección?	x		x		x		
19	¿La entrevista de selección del operador AFIS debe considerar el dominio de la técnica aeronáutica?	x		x		x		
20	¿Cree que en la selección de personal se observan los conocimientos de la aeronáutica, la formación y la experiencia del candidato?	x		x		x		
21	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?	x		x		x		
22	¿En la prueba de selección consideran los conocimientos en cultura general?	x		x		x		
23	¿Los test psicológicos forman parte del proceso de selección?	x		x		x		
24	¿Los test psicológicos son evaluados por el personal de R.H y psicología?	x		x		x		
25	¿En los test de personalidad abordan preguntas de índole personal y carácter?	x		x		x		
26	¿Está usted de acuerdo con la aplicación de los test expresivos a partir del movimiento?	x		x		x		
27	¿Se toma en cuenta aplicar los test expresivos en el personal de AFIS?	x		x		x		
28	¿Las técnicas proyectivas al contratar nuevo personal te brinda información inconscientemente?	x		x		x		
29	¿Las técnicas de simulación sirven para ver como si llegaran a cumplir las metas propuestas?	x		x		x		
30	¿Se aplican las técnicas de simulación para ver respuestas ante determinados retos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021



---

DRA TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION: Objetivos del desempeño</b>							
31	¿La empresa contempla la calidad de servicio como objetivos de desempeño?	x		x		x		
32	¿Consideras que el personal actúa con prontitud en sus labores encomendadas?	x		x		x		
33	¿Consideras que los servicios de la empresa son confiables?	x		x		x		
34	¿Existe flexibilidad en los cambios ante lo establecido en la época de pandemia?	x		x		x		
35	¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa son flexibles?	x		x		x		
36	¿El costo del personal contratado debe ser acorde a las funciones asignadas?	x		x		x		
37	¿Considera Usted que la empresa debe mejorar los salarios bajos del personal?	x		x		x		
38	¿En la empresa se ha reducido el sueldo por la pandemia?	x		x		x		
39	¿Los sueldos de los controladores aéreos han sido afectados por la pandemia?	x		x		x		
	<b>DIMENSION: Gestión del desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
40	¿En la organización donde usted labora ejerce una adecuada planificación?	x		x		x		
41	¿La empresa establece planes de trabajo adecuados a fin lograr las metas?	x		x		x		
42	¿Crees que la empresa organiza de forma adecuada las áreas de trabajo?	x		x		x		
43	¿Crees que la asignación de recursos otorgada a los controladores aéreos son las adecuadas?	x		x		x		
44	¿Crees que las funciones y competencias en dirección aérea son eficientes?	x		x		x		
45	¿El entrenamiento del operador AFIS se efectúa de forma eficiente a fin de lograr las metas?	x		x		x		
46	¿El control empresarial mide el desempeño laboral del operador AFIS?	x		x		x		
47	¿La empresa realiza acciones preventivas a fin de prevenir riesgos en la pandemia?	x		x		x		
48	¿Como acciones preventivas se establecen puntos de control en todas las áreas?	x		x		x		
49	¿La empresa cuenta con un programa de acciones correctivas a fin de evitar riesgos?	x		x		x		
	<b>DIMENSION: Beneficios de la evaluación del desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
50	¿La empresa posee beneficios para los jefes que atraen nuevos talentos continuamente?	x		x		x		
51	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de forma periódica?	x		x		x		
52	¿Las evaluaciones de desempeño al contratar operador AFIS se han reducido en la época de pandemia?	x		x		x		
53	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?	x		x		x		
54	¿Las evaluaciones del desempeño permiten beneficiar a las personas?	x		x		x		
55	¿Los colaboradores de AFIS tienen conocimiento de los reglamentos internos?	x		x		x		
56	¿Es importante conocer las reglas que se encuentran en el reglamento interno?	x		x		x		
57	¿Es importante conocer las expectativas del nuevo colaborador?	x		x		x		
58	¿Al contratar colaboradores eficientes en el área de controladores aéreos se beneficia directamente a la empresa?	x		x		x		
59	¿Las evaluaciones identifican a los empleados que necesitan rotación?	x		x		x		
60	¿Para realizar ascensos es necesario evaluar mediante políticas de recursos humanos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021



---

DRA TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SELECCIÓN DE PERSONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: Bases de selección del servicio en aviación</b>							
1	¿Considera Ud. que la empresa requiere personal para labores de AFIS con conocimiento específico?	x		x		x		
2	¿La empresa realiza acciones de reclutamiento de personal de un operador AFIS?	x		x		x		
3	¿En la empresa los operadores AFIS dirigen los despegues y aterrizajes de acuerdo a los parámetros establecidos?	x		x		x		
4	¿En la empresa los operadores AFIS utilizan técnicas para prevenir choques o incendios?	x		x		x		
5	¿La solicitud de personal se acepta cuando estas se publican conforme a Ley?	x		x		x		
6	¿Los operadores AFIS son requeridos por la empresa con acreditación de conocimientos en el puesto?	x		x		x		
7	¿CORPAC ofrece conocimientos y puestos en el rubro aeronáutico?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Mapas de las competencias del servicio aeronáutico</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	¿Las competencias esenciales en controladores aéreos son de importancia en el transporte de carga aérea eficiente?	x		x		x		
9	¿Las competencias esenciales respaldada por la experiencia en años, motiva al cliente PLUSPETROL continuar adquiriendo los servicios de la empresa?	x		x		x		
10	¿La empresa capacita permanente a los pilotos, controladores aéreos y otros para mejorar la competitividad que poseen?	x		x		x		
11	¿El jefe de operaciones AFIS lidera haciendo uso de charlas de motivación, bonos de viaje a fin de cumplir las metas?	x		x		x		
12	¿La empresa organiza equipos de trabajo tomando en cuenta la opinión de los líderes?	x		x		x		
13	¿Las competencias funcionales de los controladores aéreos es trascendental en la empresa?	x		x		x		
14	¿Los operadores AFIS poseen habilidades, destrezas o competencias funcionales tecnológicas que le permiten tener un buen desempeño?	x		x		x		
15	¿Los profesionales en administración aeronáutica adquieren competencias financieras que les permite dar aportes para la toma de decisiones?	x		x		x		
16	¿El personal debe tener conocimiento de los tics para el ejercicio de la función administrativa?	x		x		x		
17	¿La empresa requiere de personal con competencias individuales probadas?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Técnicas de selección del operador AFIS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Para elegir al operador AFIS adecuado es necesario una entrevista de selección?	x		x		x		
19	¿La entrevista de selección del operador AFIS debe considerar el dominio de la técnica aeronáutica?	x		x		x		
20	¿Cree que en la selección de personal se observan los conocimientos de la aeronáutica, la formación y la experiencia del candidato?	x		x		x		
21	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?	x		x		x		
22	¿En la prueba de selección consideran los conocimientos en cultura general?	x		x		x		
23	¿Los test psicológicos forman parte del proceso de selección?	x		x		x		
24	¿Los test psicológicos son evaluados por el personal de R.H y psicología?	x		x		x		
25	¿En los test de personalidad abordan preguntas de índole personal y carácter?	x		x		x		
26	¿Está usted de acuerdo con la aplicación de los test expresivos a partir del movimiento?	x		x		x		
27	¿Se toma en cuenta aplicar los test expresivos en el personal de AFIS?	x		x		x		
28	¿Las técnicas proyectivas al contratar nuevo personal te brinda información inconscientemente?	x		x		x		
29	¿Las técnicas de simulación sirven para ver como si llegaran a cumplir las metas propuestas?	x		x		x		
30	¿Se aplican las técnicas de simulación para ver respuestas ante determinados retos?	x		x		x		

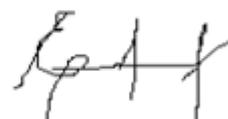
Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. DR. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

Lima 19 de Agosto del 2021



Edwin Arce Álvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: Objetivos del desempeño</b>							
31	¿La empresa contempla la calidad de servicio como objetivos de desempeño?	x		x		x		
32	¿Consideras que el personal actúa con prontitud en sus labores encomendadas?	x		x		x		
33	¿Consideras que los servicios de la empresa son confiables?	x		x		x		
34	¿Existe flexibilidad en los cambios ante lo establecido en la época de pandemia?	x		x		x		
35	¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa son flexibles?	x		x		x		
36	¿El costo del personal contratado debe ser acorde a las funciones asignadas?	x		x		x		
37	¿Considera Usted que la empresa debe mejorar los salarios bajos del personal?	x		x		x		
38	¿En la empresa se ha reducido el sueldo por la pandemia?	x		x		x		
39	¿Los sueldos de los controladores aéreos han sido afectados por la pandemia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Gestión del desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
40	¿En la organización donde usted labora ejerce una adecuada planificación?	x		x		x		
41	¿La empresa establece planes de trabajo adecuados a fin lograr las metas?	x		x		x		
42	¿Crees que la empresa organiza de forma adecuada las áreas de trabajo?	x		x		x		
43	¿Crees que la asignación de recursos otorgada a los controladores aéreos son las adecuadas?	x		x		x		
44	¿Crees que las funciones y competencias en dirección aérea son eficientes?	x		x		x		
45	¿El entrenamiento del operador AFIS se efectúa de forma eficiente a fin de lograr las metas?	x		x		x		
46	¿El control empresarial mide el desempeño laboral del operador AFIS?	x		x		x		
47	¿La empresa realiza acciones preventivas a fin de prevenir riesgos en la pandemia?	x		x		x		
48	¿Como acciones preventivas se establecen puntos de control en todas las áreas?	x		x		x		
49	¿La empresa cuenta con un programa de acciones correctivas a fin de evitar riesgos?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Beneficios de la evaluación del desempeño</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
50	¿La empresa posee beneficios para los jefes que atraen nuevos talentos continuamente?	x		x		x		
51	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de forma periódica?	x		x		x		
52	¿Las evaluaciones de desempeño al contratar operador AFIS se han reducido en la época de pandemia?	x		x		x		
53	¿El reclutador explica con claridad sobre la prueba de conocimiento a rendir al AFIS?	x		x		x		
54	¿Las evaluaciones del desempeño permiten beneficiar a las personas?	x		x		x		
55	¿Los colaboradores de AFIS tienen conocimiento de los reglamentos internos?	x		x		x		
56	¿Es importante conocer las reglas que se encuentran en el reglamento interno?	x		x		x		
57	¿Es importante conocer las expectativas del nuevo colaborador?	x		x		x		
58	¿Al contratar colaboradores eficientes en el área de controladores aéreos se beneficia directamente a la empresa?	x		x		x		
59	¿Las evaluaciones identifican a los empleados que necesitan rotación?	x		x		x		
60	¿Para realizar ascensos es necesario evaluar mediante políticas de recursos humanos?	x		x		x		

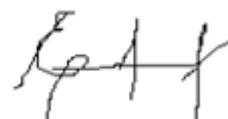
Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. DR. EDWIN ARCE ALVAREZ DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

Lima 19 de Agosto del 2021



Edwin Arce Álvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

## Anexo 6: Carta de autorización



RUC N° 20493183240  
Calle ABTAO N° 1630  
Telf. 065-264452  
Iquitos - Loreto - Perú

N° 13 - 2021

### CONSTANCIA

El Gerente General de **SERVICIOS AERONAUTICOS CAIMM S.R.L.:**

Deja constancia:

Que, considerando su solicitud para la ejecución de investigación en la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., hacemos conocimiento que la Srta. Peralta Alcarraz, Anthonelly Laura Xiomara, con DNI 75741851 y la Srta. Ruiz Romero, July Milagros con DNI 41147802 cuentan con nuestra Autorización para poder realizar su proyecto de investigación titulado "Selección de Personal y Desempeño Laboral en la Empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021" para la realización de tesis y obtención del título de Licenciadas en la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo. Por la cual, ponemos a su disposición a nuestros colaboradores, información, datos y documentos que sean necesario para realizar su investigación.

Se expide el presente documento para los fines pertinentes.

Iquitos, 15 de mayo del 2021



  
EDISON TORRE ENRIQUE  
GERENTE GENERAL  
SERVICIOS AERONÁUTICOS CAIMM S.R.L.

---

**SERVICIOS AERONAUTICOS CAIMM S.R.L.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ARCE ALVAREZ EDWIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Selección de personal y desempeño laboral de la empresa Servicios Aeronáuticos CAIMM S.R.L., 2021", cuyos autores son PERALTA ALCARRAZ ANTHONELLY LAURA XIOMARA, RUIZ ROMERO JULLY MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 19 de Febrero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ARCE ALVAREZ EDWIN <b>DNI:</b> 23833025 <b>ORCID</b> 0000-0003-3495-2950	Firmado digitalmente por: ARCEAL12 el 08-03-2022 03:14:20

Código documento Trilce: TRI - 0289896