



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Selección de personal en la ventaja competitiva de
M&N Multiservicios Generales S.A.C., San Isidro, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Chinchay Benito, Cinthya Stefanny (ORCID: 0000-0002-5311-3522)

ASESOR:

Mgtr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Agradecimiento

A Dios porque después de dos años fuera de la universidad cambiando mi vida por completo dándome la bendición de ser mamá, hoy me dio las fuerzas necesarias para culminar una gran etapa universitaria.

Dedicatoria

A mis padres Hermes Chinchay y Norma Benito por su apoyo incondicional y por siempre creer en mí. Mi mayor regalo será ver su rostro de felicidad y orgullo el día de mi ceremonia de graduación.

A mi hijo Milan Edward De la Torre Chinchay quien llegó para darme sentido a mi vida y darme todas las fuerzas para ser una mujer exitosa. Hijo mío quiero que siempre estés orgulloso de la madre que tienes.

A mis tres hermanos, por ser parte fundamental de este sueño, ser la hermana mayor es una gran responsabilidad y quiero ser ejemplo para que ustedes nunca se rindan ante cualquier circunstancia.

A mí querido esposo, por tus sabios consejos, por estar conmigo en todo momento dándome fuerzas y apoyándome en mis sueños

Índice de contenidos

Carátula	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	22
3.6. Método de análisis de información	22
3.7. Aspectos Éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución poblacional de los trabajadores pertenecientes a las áreas: Recursos Humanos, Supervisores de Operación – Mantenimiento y Operadores	21
Tabla 2 Validación de Expertos	22
Tabla 3 Proceso de Reclutamiento	24
Tabla 4 Selección por Competencia	25
Tabla 5 Competencias Emocionales	26
Tabla 6 Selección de Personal	27
Tabla 7 Liderazgo por Costos	28
Tabla 8 Diferenciación	29
Tabla 9 Enfoque o Segmentación	30
Tabla 10 Ventaja Competitiva	31
Tabla 11 Pruebas de normalidad	32
Tabla 12 Hipótesis general	33
Tabla 13 Hipótesis específica 1	34
Tabla 14 Hipótesis específica 2	35
Tabla 15 Hipótesis específica 3	36

Índice de figuras

Figura 1. Proceso de reclutamiento	24
Figura 2 Selección por competencia	25
Figura 3 competencias emocionales	26
Figura 4 Selección de personal	27
Figura 5 Liderazgo por costos	28
Figura 6 Diferenciación	29
Figura 7 Enfoque o segmenta Diferenciación	30
Figura 8 Enfoque o segmenta Diferenciación	31

Resumen

Como parte del cumplimiento del trabajo de investigación el cual tiene como objetivo determinar la relación entre la selección de personal en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C., San Isidro, 2019, como parte del proceso se logró del estudio que permite dar aporte a la estrategia de la gestión del talento humano además no permite ser más competitivo en el mercado, la empresa M&N Multiservicios Generales, se desarrolla por medio del estudio de caso y busca mejorar los diferentes indicadores de gestión, asimismo busca mejorar su servicio y con ella incrementar la fidelización total de sus clientes. Se tomó en cuenta las teorías que respaldan la investigación según los autores I. Chiavenato para la selección del personal y M. Porter en cuanto a la ventaja competitiva, ambos son instrumentos teóricos que nos ayuda a medir el desarrollo científico de nuestra investigación, además ayudo a calcular la valoración media de las dimensiones líder en costos, líder en enfoque o segmentación y líder en diferenciación. Para concluir si durante el estudio los usuarios aceptan o rechazan la hipótesis se empleó la estadística descriptiva e inferencial. La metodología que se utilizó en la presente investigación es hipotético - deductivo el cual tiene el enfoque cuantitativo; el tipo de trabajo corresponde a una investigación aplicada, de nivel descriptiva - correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento de investigación se usó un cuestionario que cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad logrando un valor igual a 0.803; la población estuvo conformada por 40 colaboradores, del cual en base a una forma se obtuvo como muestra 40 colaboradores. Del cual se logró obtener un coeficiente Rho de Spearman de nivel de relación igual 0.987 entre ambas variables y un sig de valor 0.000, del cual se puede dar su comprensión científica y argumentar lo siguiente que si existe relación entre las variables y mencionadas; concluyendo que si existe relación significativa entre ambas variables y que nos permite proponer mejoras en cuanto a la selección del personal que permitirá ser más competitivo en el mercado donde se desarrolla la empresa M&N Multiservicios Generales S.A.C.

Palabras Clave: Selección del Personal, Ventaja competitiva, líder en costos, líder en enfoque, líder en diferenciación.

Abstract

As part of the fulfillment of the research work which aims to determine the relationship between the selection of personnel in the competitive advantage of M&N Multiservicios Generales SAC, San Isidro, 2019, as part of the process, the study that allows to contribute to the Human talent management strategies also does not allow to be more competitive in the market, the company M&N Multiserv. General, it is developed through the case study and seeks to improve the different management indicators, also seeks to improve its service and with it increase the total loyalty of its customers. The theories that support the research according to the authors were considered I. Chiavenato for the selection of personnel and M. Porter in terms of competitive advantage, both are theoretical instruments that help us measure the scientific development of our research, also help to calculate the average valuation of the dimensions leader in costs, leader in approach or segmentation and leader in differentiation. To conclude whether during the study users accept or reject the hypothesis, descriptive and inferential statistics were used. The methodology used in the present investigation is hypothetical - deductive which has the quantitative approach; The type of work corresponds to an applied, descriptive - correlational research. The technique used was the survey, and as a research instrument a questionnaire was used that met the requirements of validity and reliability achieving a value equal to 0.810; The population was made up of 40 employees, of which, based on one form, 40 employees were obtained as a sample. From which it was possible to obtain a Spearman Rho coefficient of equal level of 0.987 between both variables and a sig of value 0.000, of which its scientific understanding can be given and argue the following that if there is a relationship between the aforementioned variables; concluding that if there is a significant relationship between both variables and that it allows us to propose improvements in the selection of personnel that will allow us to be more competitive in the market where the company M&N Multiservicios Generales S.A.C.

Keywords: Personnel Selection, Competitive Advantage, Cost Leader, Focus Leader, Differentiation

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están constantemente innovando para responder ante las exigencias del mercado y poder ofrecer un producto de calidad. Esto ha hecho que las empresas inviertan tiempo y dinero en seleccionar al personal calificado y con características que vayan de acorde al puesto o área que requieran. Actualmente el proceso de selección puede dilatarse hasta 40 días ya que las organizaciones no solo buscan personal con coeficiente alto sino también personas comprometidas con las metas de la organización, personas que tengan habilidades emocionales y sociales ya que gracias al correcto trabajo de las personas y a la motivación de las mismas hará que una empresa sea competitiva ante el mercado.

Debido a que estamos ante un mercado más exigente me he visto en la necesidad que investigar al detalle las diferentes técnicas de selección del personal y las diferentes competencias por habilidades que un postulante debería tener para poder llevar a cabo con éxito su función para el puesto que se requiera. Debemos entender que gestionar el talento de las personas es la pieza más importante si queremos ser una empresa competitiva ya que contaremos con personas correctas para el puesto correcto desarrollando todas sus habilidades para el bien común de la organización. Es por ello que debemos realizarnos la siguiente pregunta: ¿El realizar una correcta selección de personal lleva a una empresa a contar con una gran ventaja competitiva de una organización? De acuerdo a la investigación realizada mi respuesta es un “SI” rotundo

En la presente investigación observaremos los diferentes procesos de selección, desarrollaremos los diferentes métodos para llevar una correcta selección por competencias y habilidades, ya que actualmente la empresa M&N Multiservicios Generales S.A.C ha venido llevando de manera incorrecta el proceso de selección, se tiene el 70% del personal ha sido contratado por afinidad o recomendado de otro trabajador; esto ha venido afectando la competitividad de la organización

Asi mismo para Alvarado (2014) en su estudio “El reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa calzado Gamos de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” autor concluyó que la organización no cuenta con un debido proceso de selección de personal, ya que mayormente consideran la experiencia en el puesto y no solicitan documentos

probatorios. Al respecto si las organizaciones quieren tener una ventaja competitiva tiene que invertir en un personal especializado en reclutar y seleccionar nuevos talentos mediante diferentes procesos. Asimismo, es evidente que en la organización donde se ha llevado dicho estudio no cuenta con un manual de organización y funciones y no cuenta con perfiles definidos para cada puesto.

Ante ello podemos decir que uno de los mayores activos que la organización busca es poder contar con un eficiente departamento de Recursos Humanos. La globalización ha impulsado a las empresas a crear nuevas formas de gestionar el Talento Humano para obtener éxito en la internacionalización de la empresa. Cada día aumenta la competitividad y se vuelve más compleja ocasionando que las organizaciones comiencen a internacionalizarse y buscar nuevas ventajas competitivas.

A través de la globalización las organizaciones van en busca de activos con las que se puedan convertir en empresas competentes y con ello se puedan diferenciar de los demás, logrando así el éxito. El tener un personal calificado y haber encontrado a un personal idóneo para la empresa lleva a tener una gran ventaja competitiva como organización

Por lo tanto, las redes sociales forman parte importante al momento de buscar fuentes de reclutamiento, la tecnología y las nuevas tendencias nos ayuda a mantenernos actualizados y poder realizar una mejor gestión de recursos humanos así también ayuda a las empresas a que los nuevos talentos los busquen por sus páginas web y postulen según sus historias puedan saber si como empresa le brindaremos todos los beneficios para que ellos se puedan desarrollar.

En cuanto a sus problemas específicos tenemos: Primero; ¿De qué manera se relaciona la Selección de personal con la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019? Segundo; ¿De qué manera se relaciona la Selección de personal con la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019? Y por último ¿De qué manera se relaciona la Selección de personal con la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019?

A continuación, se justifica el estudio de caso, pues en este aspecto se busca dar a conocer la necesidad de la investigación y su beneficio a la sociedad. En el aspecto teórico, la investigación brindara nuevos conocimientos que han un no han

sido tocados o en su defecto no han tenido un minucioso seguimiento. En el aspecto práctico, la investigación cubrirá la necesidad de empírica de cómo se logró con éxito con la utilización de manera práctica de las variables que han sido tomadas dentro de ámbito de estudio o en su defecto la empresa donde se aplicó los conocimientos del autor. En el aspecto social, en el aspecto social la investigación tiene como finalidad dar endar a conocer los beneficios de la selección del personal y como ello permite que una empresa se beneficie pues permitirá que los colaboradores pasen por un proceso y que demuestren que son óptimos para cumplir sus funciones dentro de sus áreas.

Siguiendo con la presentación del Objetivo General; determinar la relación positiva directa de la Selección de personal en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019. Los objetivos específicos tenemos: primero; determinar la relación positiva directa del proceso de reclutamiento de personal en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019. Segundo; Determinaremos la relación positiva directa de selección por competencias en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019. Y por último; Determinaremos la relación positiva directa de las competencias emocionales en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

Para finalizar con la Hipótesis General; tenemos como La Selección de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019. Del mismo modo las Hipótesis específicas del estudio, que se van a contrastar son: Primero; El proceso de reclutamiento de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro año 2019. Segundo; La selección por competencias se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. tercero; Las competencias emocionales se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, presentamos los **antecedentes internacionales**. entre ellos tenemos el artículo de Blasco (2014) con su título de investigación; nos manifiesta que constantemente las técnicas de selección van cambiando y renovándose esto gracias al continuo avance de la tecnología, globalización y cambios sociales. Entre las principales técnicas podemos encontrar a las entrevistas de selección, pruebas de conocimientos y psicológicas y las pruebas de personalidad. Con respecto a ello la selección por competencias es un factor que muchas empresas toman en cuenta al momento de seleccionar a un postulante. El postulante que posee más habilidades y competencias que otros será el que tenga más posibilidades de ser seleccionado.

A su vez para Arellano (2015) en tu artículo titulada “Gestión del conocimiento como estrategia competitiva”, estudiada en Venezuela, en la Revista Científica Ciencias Humanas; el objetivo fue saber si el conocimiento en gestión permite lograr una ventaja competitiva en las organizaciones, dando como resultado que la organización necesita crear una ventaja competitiva que favorezca mediante el modelo de Gestión del conocimiento, concentrado en el capacidad intelectual y liderazgo para generar. Con respecto hay diversas competencias que un postulante debería cumplir ello irá de acuerdo al perfil y a las descripciones que cuente el puesto a cubrir solo así definiendo parámetros podremos contar con una ventaja competitiva.

De la misma manera Villegas (2018) hace referencia lo expuesto por Fernández (2002) en su artículo científico titulado “Desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas” manifiesta que, si queremos ser una organización competente, debemos trabajar de la mano con los colaboradores, ayudándoles a desarrollarse dentro de la organización, capacitándolos y así puedan ejercer de la mejor manera sus funciones. Esto no solo ayudará al trabajador sino también ayudará a la imagen de empresa frente a posibles postulantes y que verán que es una organización que ayuda al crecimiento del personal. Por lo que referente a Liderazgo por costos, tomaremos como ejemplo a Wal-Mart Stores Inc. Ya que su éxito se debe a que cuenta con productos a bajo precio y esto atrae a los clientes. Wal – Mart tiene el poder frente a sus proveedoras ya que en sus oficinas también se encuentran las oficinas de sus proveedores esto

le ayuda a ahorrar en almacenes, también tiene el control de reposición de sus productos y sabe que el bajo salario del personal de sus proveedores les ayuda a brindar productos a bajo costo. En cuanto a la Diferenciación, como ejemplo tenemos a Siemens dicha empresa ha sabido posicionarse en el mercado gracias a sus ventajas competitivas, la empresa de electrodomésticos ofrece a su cliente 10 años de garantía por la compra de sus productos, esto le brinda tranquilidad al cliente gracias a esta estrategia Siemens se ha logrado diferenciarse de la competencia, logrado sus clientes se sientan seguros al momento de comprar su producto.

Ante ello según Durand (2011) en su artículo científico denominado “estrategias de localización y ventajas competitivas de la empresa multinacional española” manifiesta es común que las empresas tercericen los procesos de reclutamiento y selección del personal con la finalidad de encontrar el personal altamente calificado para sus empresas así también a ver las diferencias de Selección personal y Selección al personal por sus habilidades y/o competencias. Por ejemplo, Selección de personal significa cualquier proceso donde se busca seleccionar al candidato correcto al puesto, pero Selección personal por competencias implica seleccionar al candidato que tenga comportamientos de alto desempeño y así garantice el éxito en la realización de una tarea o puesto.

El Especialista y coordinador de Talento Humano de ONG FORGE PERU, Jonathan López quien concedió una entrevista al diario Gestión el 25 de junio del 2019, donde señaló en la actualidad los procesos de selección pueden demorar hasta 45 días a comparación de hace 10 años atrás. Esto se debe a que antes se le daba mayor prioridad a la parte técnica lo cual era más sencillo encontrar un candidato que cumpla con aquellas características, pero en la actualidad se buscan personas más allá del conocimiento que tenga, ahora se busca personal que cuente con la capacidad de comprometerse con la organización, que sea personal creativo y eficaz, etc. que tengas habilidades para sumar a la empresa

Del mismo modo la Jefa de Evaluaciones de Mandomedio Perú, empresa de Recursos Humanos, Sandra Fritz concedió una entrevista al diario Gestión el 11 de Setiembre del 2019, señala que los criterios al momento de reclutar han cambiado con el pasar de los años. Muchas organizaciones buscan encontrar a un personal

con las siguientes características: rápido proceso de adaptación, correcto funcionamiento de un área o el cumplimiento de objetivos. Para ellos las organizaciones cuentan con un descriptor de cargos y un diccionario de competencias para todos los colaboradores de la compañía, así como para cada área y cargo por ejemplo a para el cargo de un operador se exige responsabilidad, capacidad de aprendizaje, orden y calidad a comparación de un gerente se le exige contar con habilidades para tomar decisiones, manejo de conflictos, visión estratégica entre otros.

En el Perú, la ventaja competitiva se inicia en 1990 cuando el mercado se abrió eliminando aquellas barreras de ingreso y salida de los productos. Estamos en un país con mucha diversidad de recursos naturales, pero a comparación de aquellos países desarrollados como los asiáticos, ellos vieron la manera de cómo lograr hacerse competitivos internacionalmente y lo lograron. Ahora tenemos el mayor reto de poder ser un país totalmente evolucionados y lo lograremos si contamos con la mejor mano de obra la cual nos llevara a expandirnos a economía mundial

Liderazgo por costos, diferenciación y enfoque o concentración son las 3 estrategias que estableció Michael Porter para que una organización pueda estudiar y utilizarla con el fin de lograr ser competitivo en su mercado. Como claros ejemplos de liderazgo por costos tenemos a los supermercados Tottus y Plaza Vea, todos en algún momento hemos ido a comprar a estos supermercados y podemos darnos cuenta de los precios bajos que tienen sus productos de sus productos como ellos lo vender mediante esta frase (“Paga menos. Vive mejor” y “Todo cuesta menos”).

Para lograr la Diferenciación presentamos el caso de Wong: este supermercado tiene la particularidad de brindar un excelente servicio que ofrece llevar las compras realizadas a tu hogar con un costo adicional, además de contar con una gran variedad de productos, productos que en la gran mayoría no encontraras en otros supermercados. En conclusión, Wong se diferencia de los demás supermercados por su excelente servicio, por la variedad de sus productos y por su servicio agregado que el delivery.

En tanto a Enfoque o concentración, Ricardo Arce, gerente general de QlikView, mediante una entrevista al diario Gestión el 10 de junio del 2019 nos

manifiesta la importancia de medir toda la información que tenemos en la organización a fin de mejorar aquellos puntos que nos llevara tener una desventaja competitiva ante el mercado. Con esta información detallo que el Enfoque o concentración no es un tema que buscamos una población y listo nos enfocamos en ellos, pues no, el enfoque o concentración requiere de analizar nuestra información al más mínimo detalle para evitar problemas a futuro.

M&N Multiservicios Generales SAC es una organización consultora que brinda servicios de gestión y administración de personal para los diferentes Proyectos de Telecomunicaciones contando con la selección de personal altamente calificado y capacitado. La tercerización del Reclutamiento y Selección de personal, es uno de los servicios que brinda M&N Multiservicios Generales SAC en los diferentes proyectos de Telecomunicación que lo requieren, y es ahí donde en los últimos meses se han ido presentando varios problemas. Es debido a ello que la empresa ha venido desarrollando una deficiencia al momento de seleccionar al personal para el puesto de operador para un proyecto que se tiene con uno de los principales clientes “América Móvil Perú S.A.C. donde los requisitos son: Carrera Técnica o universitaria en Computación e Informática, Ingeniería de Sistema o afines. Nuestro cliente ha presentado reclamo por el poco conocimiento que tienen los trabajadores al momento de utilizar los gestores y por la falta de capacidad para gestionar al personal técnico en campo.

Prosiguiendo con el análisis se recopilaron investigaciones de tesis a nivel Internacional, los cuales tienen relevancia con la problemática. Entre ellos tenemos: Martínez (2013) en su tesis denominado “Gestión de Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas” señaló que el mercado actualmente es muy cambiante, las organizaciones tienen que ir de la mano con estos cambios, desarrollándose y capacitándose en nuevas técnicas de Reclutamiento y Selección de personal esto elementos les ayudará a diferenciarse y a mantearse en el mercado. Cada año las empresas se esfuerzan para desarrollar productos innovadores y servicios personalizados porque piensan que es la única manera de diferenciarse, pero sería conveniente contestarnos la siguiente pregunta ¿Contamos con trabajadores con que competir?

Para Abambari (2011), en su estudio una “Reclutamiento y selección de Personal como medio para optimizar el rendimiento laboral” señaló que, si las

organizaciones quieren tener el mejor talento humano trabajando para ellos, deben comenzar definiendo bien los perfiles, requisitos, habilidades, competencias emocionales por cada puesto que cuenta la organización. Esto ayudará a que ya no contratemos personal por ser recomendado de alguien o por parentesco, sino que tendremos claro el perfil que necesitamos cubrir a fin de generar mayor productividad. Se observa en la empresa la cual estoy llevando la presente investigación, ya que al ser una empresa en crecimiento no existe un manual de organización y funciones y las contrataciones se llevan a cabo por recomendación del cliente o de los trabajadores de la organización y muchos de los recomendados no cuentan con las competencias y habilidades que el puesto requiere.

El cual guarda concordancia con los autores Ruizalba, Vallespin y Pérez (2014) en su artículo. “Gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero”. El objetivo es orientar del marketing interno (OMI) puede constituir una herramienta de gestión del conocimiento de los empleados que permita a las empresas desarrollar una ventaja competitiva. La investigación presenta un método hipotético deductivo, no experimental y de tipo aplicada. Según sus resultados se orienta a los datos descriptivos e inferencial para determinar el cumplimiento de la hipótesis. De los cuales se analizaron mediante las dimensiones que fueron expuestas por medio del OMI y del cual se han gestionado muy claramente para el desarrollo empresarial lo cual esta enfocado en los colaboradores, tanto en sus reclamos y en los que nosotros respondemos ante ellos. Se logra concluir que la empresa OMI logra complementar una ventaja competitiva que se focaliza por medio de un fuerte compromiso institucional para sacar ventaja ante los competidores.

Así mismo Ballina (2015) artículo científico: “Ventajas competitivas en el incremento del beneficio económico en la pequeñas, micro y medianas de las diferentes empresas que se encuentran en el D.F. de México”. El objetivo es conocer como la ventaja competitiva permite un crecimiento económico y organizacional utilizan los empresarios, para adaptarse a los cambios continuos, el método es aplicado – experimental de enfoque cuantitativo, con un aspecto importante es lo relativo a la flexibilidad numérica, conocida como outsourcing, es decir, la capacidad de la empresa para seleccionar sus recursos humanos a las variaciones de la demanda. Los resultados permiten reconocer que se logra aceptar

la hipótesis alterna mediante la estadística inferencial, identificar en qué sectores, tamaños, actividades y delegaciones se aplica con mayor frecuencia, así como identificar las disposiciones fiscales y laborales que regulan el outsourcing en México y elaborar un marco teórico-conceptual.

Calix, Vigier y Briozzo (2014) en su artículo: “Inversión intelectual y los diferentes determinantes para lograr la ventaja competitiva en las diferentes empresas exportadoras de la zona norte Hondureña”, la investigación se focaliza como objetivo el lograr un análisis sobre el capital humano de los colaboradores para con ello lograr un fuerte poder ventajoso de la competitividad empresarial dedicados a la exportación. Investigación está en base a un método cuantitativo, no experimental – longitudinal, de tipo aplicada pues se pone en práctica los conocimientos teóricos sobre los recursos y capacidades y la Teoría de la empresa basada en el conocimiento. A fines de testear las hipótesis se usaron datos mediante regresión lineal y un análisis descriptivo para lograr crear conjeturas sobre las recomendaciones. Se busca mejorar la capacidad productiva de los colaboradores se encuentra en el buen desarrollo intelectual que ellos promuevan aportando de dicha manera a la empresa en forma positiva y de manera muy práctica que además mejore la calidad de trabajo o en otras palabras su eficiencia en el trabajo que permite menos errores – cero, donde solo se busca mejorar la pura efectividad del trabajo. En conclusión, la gerencia encontrara en la inteligencia de sus trabajadores un fuerte potencial laboral de manera ordenada y sencilla que ellos puedan demostrar o desenvolverse en sus funciones dentro de la empresa.

Brearon (2016) en su artículo: “Propaganda, Competitive Advantage, and National Security: Elements for Critically Putting Canadian Multiculturalism in Context”. Este artículo busca aportar elementos que impulsen una crítica al multiculturalismo canadiense que tome en consideración las preocupaciones de las diásporas latinoamericanas establecidas en Canadá. La investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptiva comparativa y diseño pre experimental. Los resultados están en función a los resultados de correlación de R de Pearson que demuestran la relación entre cada uno de sus factores. Para entender este comportamiento, se necesita poner en perspectiva la ideología que orienta las políticas migratorias y de administración de la diversidad cultural de Canadá. Además, se concluye que si importante considerar las ventajas competitivas que viene empleando la

corporación en cada uno de sus planes estratégicos en función de las metas.

García, Pelechano y Navas (2018) en su artículo: “Knowledge Complexity and Sustained Competitive Advantages”. El objetivo de la investigación es analizar la relación de conocimiento y la ventaja competitiva, por lo que se pudo determinar de que existe una alto grado de correlaciona si como las dimensiones que tienen mayor grado de relación son las barreras de imitación y situación de capacidades. Metodologicamente es hipotético deductivo, porque a partir de las hipótesis se llega a deducir que existe un alto grado de relación de las variables, donde la complejidad del conocimiento se llega a relacionar con la sustentabilidad de los activos tecnológicos, permitiendo avanzar de esta forma don una diferenciación y segmentación del mercado en cuanto a las relaciones competitivas. Diseño no experimental, de tipo aplicada pues se tomó el marco teórico para aplicarlo dentro de la investigación. Donde se concluye que es importe reconocer la relación positiva que tiene la capacitación y preparación de las diferentes áreas dentro de la empresa para lograr ser más competitivo en el mercado donde se desarrolla.

Samanez (2018) en su artículo “Emotional quotient of the Administration and Commercial Management” manifiesta que es importante definir por cada puesto de la organización las diferentes habilidades emocionales a tener. Debemos entender que cada ser humano tiene distinta manera de actuar frente a situaciones laborales , hay puesto donde se requiere una persona con alto nivel de concentración como en el área de finanzas o contabilidad, hay puesto donde se necesita personas líderes capaz de poder tomar decisiones tan importantes como si invertir en un proyecto o no , así como también tenemos al área de ventas donde se necesita a una persona que se empática que tenga la habilidad de entender la necesidad del cliente . Es por ello que es suma importancia tener claro cuáles son las habilidades a tener el futuro trabajador. Las pruebas psicológicas, las entrevistas personales ayudaran a definir y observar los diferentes perfiles y las acciones de los postulantes.

Naranjo (2012) en su artículo: El proceso de selección de personal en medianas empresas de la ciudad Barranquilla (Colombia). El objetivo de la investigación es poder llegar a analizar el proceso de selección, y como los procesos de selección, reclutamiento y contratación se lleva en las medianas empresas de la manera más justa. Para ello se suministró la información de un

aleatorio de 258 empresas, los cuales llegaron a diseñar los modelos en base a las encuestas, su método fue cuantitativo, y de forma no experimental, que permitió apreciar la realidad de la situación laboral; simultáneamente, se entrevistó a los jefes de recursos de las compañías que suministraron la información base para determinar la realidad en los Procesos de Selección, el resultado estuvo en función a los resultados descriptivos y la estadística inferencial para demostrar el valor de la hipótesis y finalmente se concluye en base a la comparación de la información se tomó una muestra representativa de la población laboralmente activo.

Prosiguiendo con el análisis se recopilaron investigaciones de **tesis a nivel nacional**, los cuales tienen relevancia con la problemática: Atalaya (2017) en su artículo: “Nuevos enfoques en selección de personal”. El tiene como objetivo dar a conocer los nuevos enfoques del proceso de selección de personal, los cuales destacan al personal dentro de las organizaciones como uno de los activos con mayor valor y la importancia que tienen para el logro del éxito. La investigación es hipotético deductivo y de tipo aplicada. El resultado obtenido dentro del trabajo de investigación se enfocó en un análisis descriptivo puro. Finalmente, en el proceso de selección debe considerar que el trabajador se adapte a la organización y que ésta respete sus potencialidades, ideas y valores, lo cual es trabajo del psicólogo organizacional en equipo con otros profesionales, como los administradores, ingenieros, expertos en eficiencia.

En concordancia Alonso, Moscoso y Cuadrado (2015) en su artículo: “La selección de personal permite un crecimiento competitivo en el entorno de las pequeñas y medianas empresas (PYME) españolas”. La investigación tiene como objetivo reconocer que la selección del personal aporta de manera competitiva a las empresas españolas. El método es descriptivo – comparativo, hipotético - deductivo, no experimental. Su importancia en cuanto a los resultados se enfocó basándose a un análisis descriptivo comparativo para determinar el cumplimiento de la hipótesis. Los resultados también indican que otros instrumentos con buenas o excelentes propiedades econométricas para detallar el aporte a las recomendaciones, se aplicó las medidas de personalidad, las entrevistas estructuradas y las pruebas profesionales, son empleados por un porcentaje cada vez mayor de empresas. Por último, se comentan las implicaciones que estos resultados tienen para la práctica profesional y se ofrecen sugerencias para futuras

investigaciones.

Ming y De la Cruz (2007) en su artículo: “La selección de personal como un proceso electivo y eficiente el caso de la entrevista personal”. En el presente trabajo se proponen una serie de condiciones que ha de cumplir el proceso de selección de personal para que sea considerado ético y eficiente, las cuales cumplen con la metodología de tipo aplicadas al caso particular de la entrevista personal y es una investigación no experimental. Los resultados del presente estudio brindan de manera satisfactoria pues cumple con el objetivo por medio de la estadística descriptiva inferencial que permite contrastar las hipótesis propuestas por la investigación. Como resultado de la investigación es necesario brindar mayor integración sobre los procesos de selección que permite que una industria trabaje mucho mejor y se desarrolle de la mejor manera en cuanto a su eficiencia y eficacia dentro de sus funciones como colaborador es tarea del área que corresponde preocuparse de esos detalles que permitirán contar con colaboradores muy competentes y con ventajas laborales que ellos puedan desarrollar asimismo permite que la empresa se desenvuelva de la mejor manera en la atracción y motivación para sus colaboradores retener el mejor valor de sus colaboradores que cooperen con la voluntad de los colaboradores.

Ruedas, Jiménez y Sánchez (2015) en su artículo: “Percepción e impacto de capacitar, compensar y seleccionar al personal sobre su eficiencia en los proyectos”. Es necesario detallar los objetivos del estudio que logro implementar las diferentes técnicas de desarrollo de proyectos de inversión que se encuentran programadas en desarrollar las diferentes técnicas de cooperación e implementación de la selección de personal, compensar y capacitar a los colaboradores que gestionaran las obras publicas. El método hipotético cuantitativo- I, nivel descriptivo – explicativo. Para la comprobación de los resultados el estudio se realizó encuesta al sector empresarial que está compuesta por alrededor de 108 corporaciones y están orientados a los proyectos de dos municipalidades y como dichos proyectos son llevados a cabo de manera muy eficiente para el benéfico nacional y la recuperación económica del mismo. Dichos resultados son positivos para demostrar la competitividad y capacidad competitiva de los colaboradores que han sido muy bien seleccionados para ocupar los diferentes puestos laborales dentro de la organización los cuales si logran aportar

de manera muy importante en el desarrollo y culminación de los proyectos que benefician a la sociedad en su conjunto.

Galabert (2017) en su artículo: “Mercado libre de divisas y ventaja competitiva de la banca andorrana, 2015 - 2018”. El objetivo es dar a conocer como la cooperación de colaboradores eficiente permiten un desarrollo importante sobre la divisa que se maneja dentro de un libre mercado y crea una ventaja competitiva por parte de la industria. El método de estudio es descriptivo comparativo, diseño no experimental. Llegando a utilizar la estadística descriptiva, inferencial. Donde se demuestra que el Chi - cuadro es favorable para dar respuesta, además que se utilizó el método Wilcoxon para comparar años distintos. Es importante dar a conocer los resultados encontrados por medio de la hipótesis que busca contrastar las oportunidades y amenazas para que de esa manera puedas repeler ante cualquier resultados negativo que es expuesto dentro de las divisas internacionales las cuales están canalizadas en atraer mejores inversiones es así que se necesita colaboradores con conocimientos claros idóneos para el desarrollo de las estrategias financieras en la organización que puedan realizar su desempeño empresarial. Asimismo, es necesario mejorar las estrategias en cuanto al coste de las oportunidades que nos da el mercado para saber cómo aprovecharlas y ser pioneros como organización empresarial.

Parra, García y Jiménez (2008) en su artículo: “Ventaja competitiva y desenvolvimiento de los colaboradores en la zona industriales”. Una de sus diferencias empresariales está definida por ser uno de los mejores en su zona empresarial. En la investigación destaca la relación de la competencia de las empresas destacándose en ellas la buena relación de soporte y apoyo orientado a la competencia de los colaboradores y su gestión en cuanto a la buena atención de los detalles como empresa. La investigación está encaminada al método deductivo – inductivo, el nivel es correlacional no experimental. Los resultados demuestran que se logra un valor positivo en cuanto a la relación con un Rho Spearman igual a 0.897 y un Sig. igual a 0.001 lo que permite demostrar la existencia de una relación fuerte entre ambas posturas. Es necesario detallar que la empresa logra canalizar sus estrategias en cuanto a la mejora continua la cual permite desarrollar estrategias de cooperación que permite una ventaja competitiva de los colaboradores es necesario dar a conocer lo importante que es que los trabajadores

se encuentren bien para que en ellos fluyan una buena atención y un buen servicio el cual de orienta en el buen resultado como parte de su formación empresarial.

Valenzuela y Torres (2018) en su artículo: "Gestión empresarial orientado al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva, propuesta de un modelo explicativo". El presente artículo tiene como objetivo mejorar la calidad de trabajo y la implementación de roles que se focalizan netamente hacia los clientes de la empresa creando así un modelo de trabajo adecuado a las funciones que tiene la empresa así también implementar estrategias de marketing para desarrollar trabajos de valor imprescindible a la organización. La metodología de la investigación es hipotético deductivo, de tipo aplicada y diseño no experimental. Los resultados se orientan a agregar un valor fuerte y único en favor hacia el cliente y su experiencia que él logra captar dentro de la empresa. Por lo cual se determina que si existe una relación fuerte y positiva entre lo que se entrega al cliente como parte del valor empresarial y la estrategia competitiva enfocada al marketing empresarial.

Salgado y Moscoso (2008) en su artículo: "Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica". Donde se determinó como objetivo analizar la selección de personal realizada en los últimos años, a través de dos modelos el modelo tradicional y estratégico. Metodológicamente se tomaron datos empíricos de procedimientos que las empresas utilizan para los procesos de selección. Por lo que fue un análisis experimental, de pre y post test, midiendo la correlación entre las variables, de tipo aplicado y de carácter transversal, concluyendo: que la validez predictiva de cada predictor, combinado con un segundo predictor o combinado con dos predictores, muestra la validez operativa máxima. Por lo que a través del modelo se llegó a observar mejor la combinación de predictores. Los cuales a través de un test de capacidad cognitiva general suplementa la entrevista conductual estructurada y a través de la implementación del cuestionario de personalidad se llegó a medir el factor de conciencia. Por lo que los colaboradores bien seleccionados brindan un mejor desarrollo de sus funciones los cual es de manera muy positiva para la gerencia que busca en ellos un perfil adecuado de sus funciones dentro de sus áreas y que en consecuencia es un gran avance al desarrollo de sus roles y queda en ellos implementar un sinfín de reconocimientos para cas uno de ellos que se

transmite como parte del aprecio que se les brinda a cada uno de ellos.

En base a nuestro estudio en cuanto a marco teórico que respalda la variable selección de personal, nos basaremos en la Teoría de Gestión de Talento Humano de Chiavenato. Donde Según Chiavenato (2003), hace referencia que el capital humano debe ser conocedor de las diferentes políticas y principios necesarios para direccionar las labores que están relacionados con las personas o los colaboradores e inclusive está enfocado al reclutamiento, inducción preparación y compromiso de cada colaborador así mismo su evaluación en sus funciones dentro de la empresa.

Asimismo Chiavenato (2008) define el reclutamiento y selección de personal como un conjunto de procedimientos orientados a buscar humanos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, saber los requisitos de los puestos, las fuentes de reclutamiento, descripción de puestos, selección por competencias y las técnicas de selección son los más resaltantes dentro de todo este proceso [...] El reclutamiento y selección de personal es el proceso donde se busca elegir el personal adecuado para un puesto laboral mediante procedimientos donde el único objetivo es atraer a candidatos calificados para que sean capaces de ocupar un cargo en la empresa.

En cuanto a la selección de personal; Chiavenato (1998) define la selección de recursos humanos como la selección del hombre idóneo para el cargo correcto, entre los candidatos reclutados, aquellos que calzan al perfil de los cargos en la empresa, con la finalidad de aumentar su desempeño personal (p. 170). De acuerdo a este concepto podemos entender que el proceso de selección de personal es el más importante al momento de decidir cubrir un puesto ya que de ello dependerá contar un capital humano capaz de competir en un mercado tan cambiante y potencialmente competitivo.

Es debido a ello que se tomaron las siguientes dimensiones para el estudio: Para el proceso de reclutamiento según Naranjo (2012) menciona que Peña (1997) clasifica en “Categorías del proceso de reclutamiento, como Reclutamiento Interno y Externo” (p. 159). Reclutamiento Interno: se intenta cubrir una vacante con un colaborador que ya se encuentra en la empresa. Para ello es correcto manejar un base de datos donde podamos localizar al personal con las habilidades necesarias para el puesto. Para que se pueda dar de manera exitosa es necesario que haya

buena comunicación entre RRHH y las demás áreas de la empresa. Una de las maneras como se pueda recolectar la correcta información son las siguientes: Resultados de la evaluación del desempeño, descripción del cargo actual, proyecto de carrera, planes de ascenso del candidato.

Reclutamiento externo: Se lleva a cabo cuando buscar cubrir un puesto de trabajo reclutando personas ajenas a la organización y se obtiene postulantes mediante varias fuentes de información: Anuncio en periódicos, página web, redes sociales, agencias de reclutamiento, candidatos presentados por conocidos de trabajadores. Por lo tanto, es muy importante elaborar un Manual de Funciones donde se describa de manera clara y precisa las funciones de cada puesto, esto evitará que haya duplicidad de funciones, modificaciones en la estructura, definir responsabilidades y evaluar el desempeño del personal, entre otros. A sí mismo para la Selección por competencias; Chiavenato (2008) indica que “Seleccionar a un postulante por sus diferentes habilidades especiales, comportamientos, la capacidad de integrar, enseñar y compartir conocimientos es aquel valor que una organización busca de un postulante ya que a futuro de dar un valor económico a la organización” (p, 146). Reclutar y Seleccionar personal por competencias es el punto de partida para una gestión de talento humano más eficiente y moderna. Realizando este método se podrá definir mejor los puestos de trabajos y poder identificar candidatos deseables que se adapten a la organización y objetivos.

Por último en cuanto a la tercera dimensión tenemos a las Competencias emocionales; Salgado (2016) en su artículo “Seven Management Competences Supported by Emotional Intelligence: Performing an Appreciative Inquiry in a Colombian Enterprise” señaló que en la actualidad en el proceso de selección se ha querido incluir evaluar la personalidad de los candidatos para que, a la hora de tomar la decisión, se tenga más información sobre la personalidad de cada uno.

Autonomía emocional: Aquí podemos estudiar las siguientes competencias Autoconocimiento, autocontrol y automotivación. Las grandes organizaciones buscan dentro de su staff personas líderes personal que sepan automotivarse, manejar sus propios sentimientos y que se expresen de forma apropiada.

Competencias Social: Aquí se estudia la manera que una persona pueda percibir las emociones de sus compañeros dentro una organización a partir de la Empatía se determinará el nivel de habilidad social que pueda contar el postulante,

es muy importante que un trabajador forje buenas relaciones con las personas con quien trabaja ya que ayuda a tener un buen clima laboral en la organización.

En relación a la segunda variable se tomó como marco teórico, la teoría de la Ventaja competitiva

Sobre la base teoría de la variable competitividad de Michael Porter Porter (2015) manifiesta que; la ventaja competitiva es el valor agregado que te diferencia en el mercado a fin de quedarse en la mente del consumidor puede ser por brindar precios bajos, servicios exclusivos o personalizado en pocas palabras es aquella característica que el consumidor te podrá reconocer y diferenciar del resto. Para poder continuar en un mercado competitivo y cambiante, como empresa debemos planificar como diferenciarnos de las empresas externas, tomar acciones ofensivas y estratégicas solo así lograremos tener una ventaja competitiva ante el resto.

La conceptualización de ventaja competitiva según Porter (2015) señala que la ventaja competitiva son todas las características de una organización que hace que sea diferente de la competencia, Se logra cuando en el mercado estamos liderando por costo, brindando un producto y/o servicio a precio inferior y diferenciándonos dando un producto diferente y personalizado.

Dimensión **liderazgo en costos**, según Porter. (2015) manifiesta que; la empresa si desea ser competitiva en el mercado tiene que tener la capacidad de minimizar sus costos en cada proceso de su cadena de valor, de tal manera que la disminución de gastos redunde de un mejor precio para el consumidor y en consecuencia en una mayor participación de mercado. Las organizaciones deben buscar generar innovación en la oferta de valor, esto no implica comprar tecnología. Tenemos el ejemplo de Nueva Zelanda, este país utilizó su ganadería para darle más valor a los envíos al exterior y hoy en día es uno de los principales exportadores de queso y mantequilla caracterizados por su alta calidad. País Vasco logró vender el acero más caro del mundo no por reducir costos sino por innovar su oferta de valor y orquestar estratégicamente a los actores del mercado.

Dimensión **liderazgo en diferenciación**; el autor Porter (2015) nos indica que; la empresa debe crear productos exclusivos, innovadores y personalizados con la finalidad que los clientes tengan voluntad de poder pagar más por tener nuestro producto. Los productos que creamos llegan a persona, el cliente ocupa una posición muy importante, después de una compra debemos hacerle

seguimiento para saber si está contento con el producto, si necesita alguna atención adicional, darle a saber que su opinión importante ello hará que el cliente sepa de nuestra, nos reconozca por nuestro producto y servicio. De igual manera el uso correcto de la tecnología. El canal digital incrementa la oportunidad de hacer negocios, hace más flexible la organización impactando en los costos. Además, acelera la innovación y atrae nuevos talentos a la organización.

Dimensión liderazgo de enfoque o concentración; según Porter (2015) nos manifiesta que “la empresa definir de manera clara su público objetivo, segmentar de la forma más precisa para así trabajar en cubrir las necesidades de las personas, ello nos llevara a brindar un producto correcto a las personas correctas” (p.321). Actualmente es más complejo todo, para que una organización genere valor tiene que segmentar mejor a los clientes tenemos el caso de BBVA para llegar a ser competitiva estudia a cada segmento y así poder entregarle una oferta personalizada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El **tipo** de investigación es aplicativo debido a que el conocimiento teórico y científico, los cuales han sido adquiridos se llevara en relación a la realidad problemática. Es debido a ello que según Hernandez y Mendoza (2019), menciona que la presente investigación es: “Según su naturaleza de conocimiento previos y que luego de tener dichos conocimientos se busca llevarlo a la práctica demostrando así su funcionalidad es por ello que es aplicada desde el punto más metodológico” (p. 205) Según nuestro estudio y su manera de análisis y proceso de información es no experimental y de corte transversal.

Diseño; la investigación es no experimental pues no se realizará ninguna aplicación según su análisis, además que la investigación no se llevará a otro periodo de estudio ni se modificará los datos, no se manipulará ninguna variable, todo se llevará solo en un análisis de un solo momento o periodo específico.

Hernández y Mendoza (2019) el manifiesto sobre el tema: En este proceso la información no se puede manipular de forma deliberada todas las variables que intervienen dentro del trabajo de investigación. Es resumidas palabras se tratará de no variar ni modificar los datos ni de la manera intencional pues no es parte de la ética. Pues sería una investigación muy direccionada a lo que se pretende realizar

Dentro del presente trabajo se nos pide que toda investigación debe estar parametrada bajo niveles de investigación es por ello que su nivel es (descriptivo – correlacional), pues nos permite conocer solo el nivel de relación que se encuentra o se comportan las variables X y la variable Y.

La indagación se realizó bajo el **enfoque** cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018), menciona que, el enfoque cuantitativo es aquella que se usa para medir la correlación de datos, donde a través de un factor numérico dentro de un análisis estadístico se llega a demostrar la veracidad o contradicción de las hipótesis, determinando su comportamiento.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la presente investigación se detallan en la siguiente tabla 1 matriz de operacionalización.

Chiavenato (1998) define la selección de recursos humanos como la selección del hombre idóneo para el cargo correcto, entre los candidatos reclutados, aquellos que calzan al perfil de los cargos en la empresa, con la finalidad de aumentar su desempeño personal. De acuerdo a este concepto podemos entender que el proceso de selección de personal es el más importante al momento de decidir cubrir un puesto ya que de ello dependerá contar un capital humano capaz de competir en un mercado tan cambiante y potencialmente competitivo.

Porter (2015) señala que la ventaja competitiva son todas las características de una organización que hace que sea diferente de la competencia, Se logra cuando en el mercado estamos liderando por costo, brindando un producto y/o servicio a precio inferior y diferenciándonos dando un producto diferente y personalizado. A partir de estos conceptos podemos definir a la ventaja competitiva como la capacidad que tienen las organizaciones de poder mantenerse en un mercado competitivo, poder lograr diferenciarse mediante diferentes estrategias como precios bajos, liderando en costos y servicios personalizados.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: en la presente investigación estuvo conformada por 40 colaboradores que prestan servicio M&N Multiservicios Generales SAC, en San Isidro, 2019. Al tener una cantidad reducida de personal en la organización tomaremos para la presente investigación como Censo Poblacional Según Hernández & Col (2006) es la cantidad de elementos sobre la cual se pretende generalizar los resultados ya que la población que se estudiara ya se encuentra definida y limitada.

- **Criterio de inclusión:** el criterio de inclusión está en función al área o las actividades que ellos realizan (Recursos Humanos, Supervisores de Operación – Mantenimiento y Operadores) y no a otras actividades fuera de ella, por lo cual se detalla en la tabla 1, dichos aspectos general de su inclusión para la realización de la investigación.
- **Criterio de Exclusión:** el criterio de excluir a los demás fue, por su actividad que no corresponde a las actividades principales que se busco en el trabajo de investigación. (Personal de mantenimiento, vigilancia y clientes).

Los participantes para la investigación se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Distribución poblacional de los trabajadores pertenecientes a las áreas: Recursos Humanos, Supervisores de Operación – Mantenimiento y Operadores

Nº	Categoría	Cantidad
01	Recursos Humanos	4
02	Supervisores HD	5
03	Operadores	31
Total		40

Fuente: Datos obtenidos en el área de Recursos Humanos

Muestra: la muestra aplicada dentro del trabajo de investigación son los 40 colaboradores mencionados en la tabla 1, pues por ser una población pequeña no se planteo en extraer un sub conjunto de ella y de esa manera realizar un censo con información más profunda y analítica.

Muestreo: respecto al método del muestreo la investigación se aplicó el no probabilístico en tanto no se aplicó la formula estadística y se opto por realizar un estudio censal, tal como se mencionó en el párrafo de la muestra y por ser un criterio propio del autor.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Las técnicas estadísticas utilizadas para la presente investigación fueron: Se utilizó la técnica de la encuesta por ser el proceso en la cual el investigador hace uso del cuestionario y obtiene la información por medio de ella sobre el problema a estudiar. Se utilizó como fuentes primarias las mismas que corresponden a citas de libros y artículos a nivel nacional e internacional y así lograr mayor soporte a la información de las variables, dimensiones e indicadores. En cuanto a las investigaciones previas, se utilizó tesis referente a las variables a estudiar como antecedentes.

Validación y confiabilidad del instrumento

Respecto a la validez del estudio, se explico la importancia de la revisión

sistemática de la tesis realizada por el juicio de expertos tanto en forma y fondo (metodológico y temático). Que con su revisión profunda dieron la aprobación y venia total del trabajo de investigación que permitió luego su aplicación del instrumento a la población de estudio.

Confiabilidad del instrumento; es necesario la aprobación del nivel de confianza que presenta el instrumento realizado por el programa SPSS – 26. La cual permite conocer si el instrumento presentado es valido o si ha sido correctamente aplicado a la población de estudio. Pues si no lo fuera así se tendría que retomar analizar las preguntas dentro de la investigación. El valor de la aprobación es por el método del Alfa de Cronbach el cual debe tener un valor considerable mayor al 0.80 o el 80%.

3.5. Procedimiento

Se llevó a cabo la técnica de la encuesta conformada por 15 preguntas a los colaboradores de las áreas de Recursos Humanos, supervisores y operadores de los cuales suman un total de 40 trabajadores, se procesó mediante el programa SPSS 26 dando como resultado la relación de las dos variables es significativa por lo tanto la selección de personal si influye en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C.

Se valida el instrumento de recolección de datos por medio del juicio de 3 expertos quienes gracias a su experiencia medirán el contenido, criterio y constructo de preguntas.

Tabla 2

Validación de Expertos

N°	Experto	Especialidad	Calificación Instrumento
Experto 1	Juan Manuel Vásquez	Doctorado	Aplicable
Experto 2	Abrahán Cárdenas	Magister	Aplicable
Experto 3	Carlos Casmás	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

3.6. Método de análisis de información

La información recibida por los encuestado; se procesará en el programa SPSS 26;

donde almacenará y procesará los datos a realizar los cálculos brindándonos información relevante para la presente investigación Para el análisis de los datos se realizará un análisis descriptivo e inferencial, donde realizaremos la interpretación y los resultados se presentarán en tablas gráficas y evaluaremos cada dimensión; las gráficas mostrarán el resultado general de los datos obtenidos de la empresa.

Para culminar haremos uso de la estadística inferencial utilizando la prueba de las hipótesis, es decir, se utilizará la Prueba de Chi-Cuadrado para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis.

Para la fiabilidad del cuestionario tipo Likert se aplicó el estadístico Alfa de Crombach con la ayuda del software estadístico SPSS 26. Nos muestra el nivel de fiabilidad entre las variables Selección de Personal y Ventaja Competitiva, donde se observa un valor igual a 0.803 que significa que si existe confiabilidad por ser mayor al parámetro 0.800.

3.7. Aspectos Éticos

Se declara que el presente estudio de proyecto de investigación ha sido realizado con información verídica y a la vez con pleno acuerdo de M&N Multiservicios Generales S.A.C. De la misma manera se hace conocer el absoluto compromiso del autor en la aplicación del proyecto, sin fines lucrativos futuros, dejando claro que el único fin es contribuir en las futuras mejoras de la empresa obteniendo como único beneficio el aprendizaje obtenido, con la ayuda de los profesionales en el tema.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Proceso de Reclutamiento

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	6	15,0	15,0	20,0
A veces	12	30,0	30,0	50,0
Casi siempre	14	35,0	35,0	85,0
Siempre	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

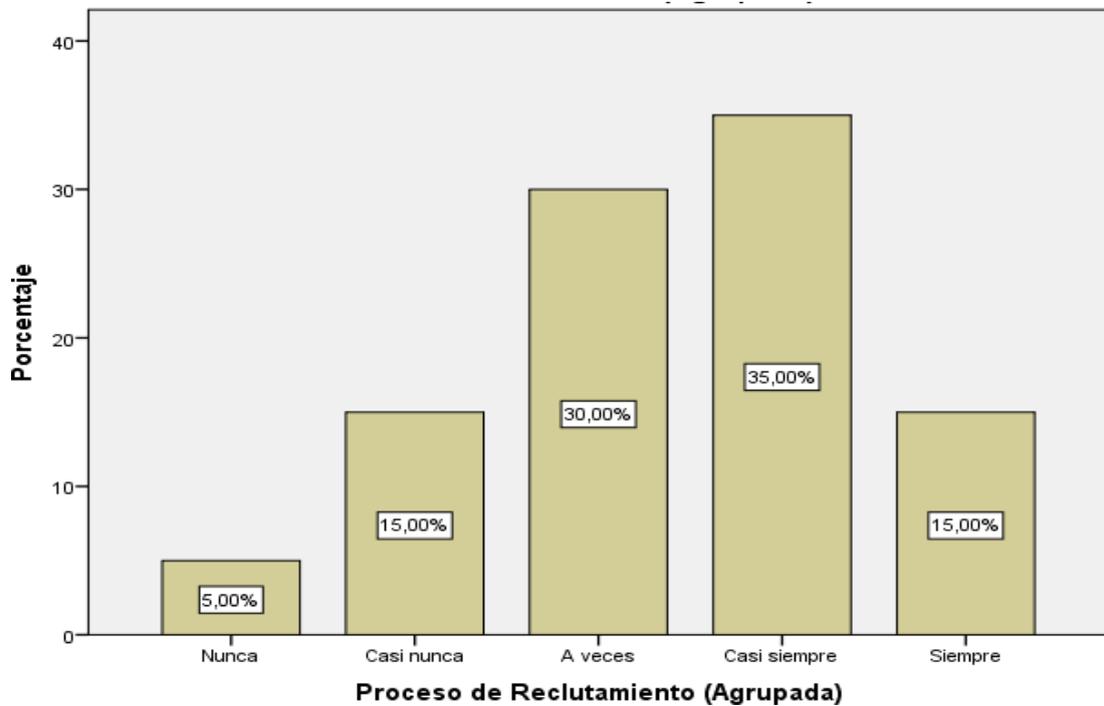


Figura 1. Proceso de reclutamiento

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 35% respondieron casi siempre, el 30% respondieron a veces, el 15% respondieron siempre, el 15% respondieron casi nunca y el 5% respondieron nunca, respecto a la dimensión procesos de reclutamiento. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel casi siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 4

Selección por Competencia

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,0	5,0	5,0
A veces	7	17,5	17,5	22,5
Casi siempre	23	57,5	57,5	80,0
Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

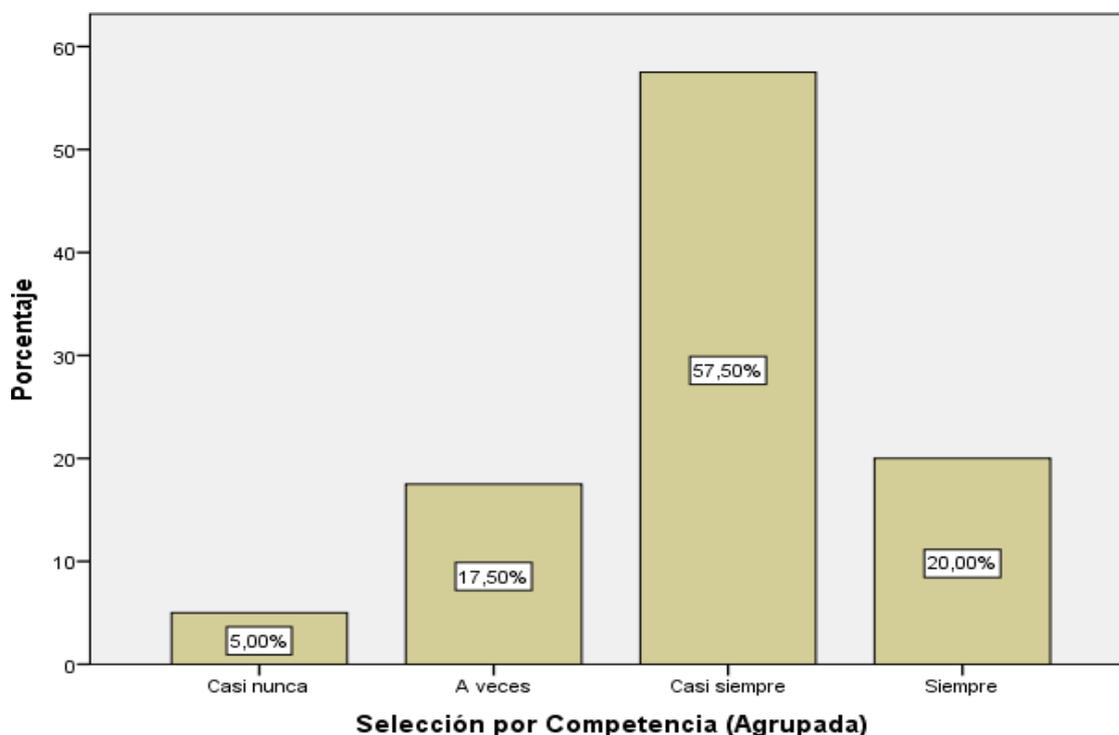


Figura 2 Selección por competencia

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 57% respondieron casi siempre, el 20% respondieron siempre, el 17.5% respondieron a veces y el 5% respondieron casi nunca, respecto a la dimensión selección por competencia. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel casi siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 5

Competencias Emocionales

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
A veces	8	20,0	20,0	30,0
Casi siempre	9	22,5	22,5	52,5
Siempre	19	47,5	47,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

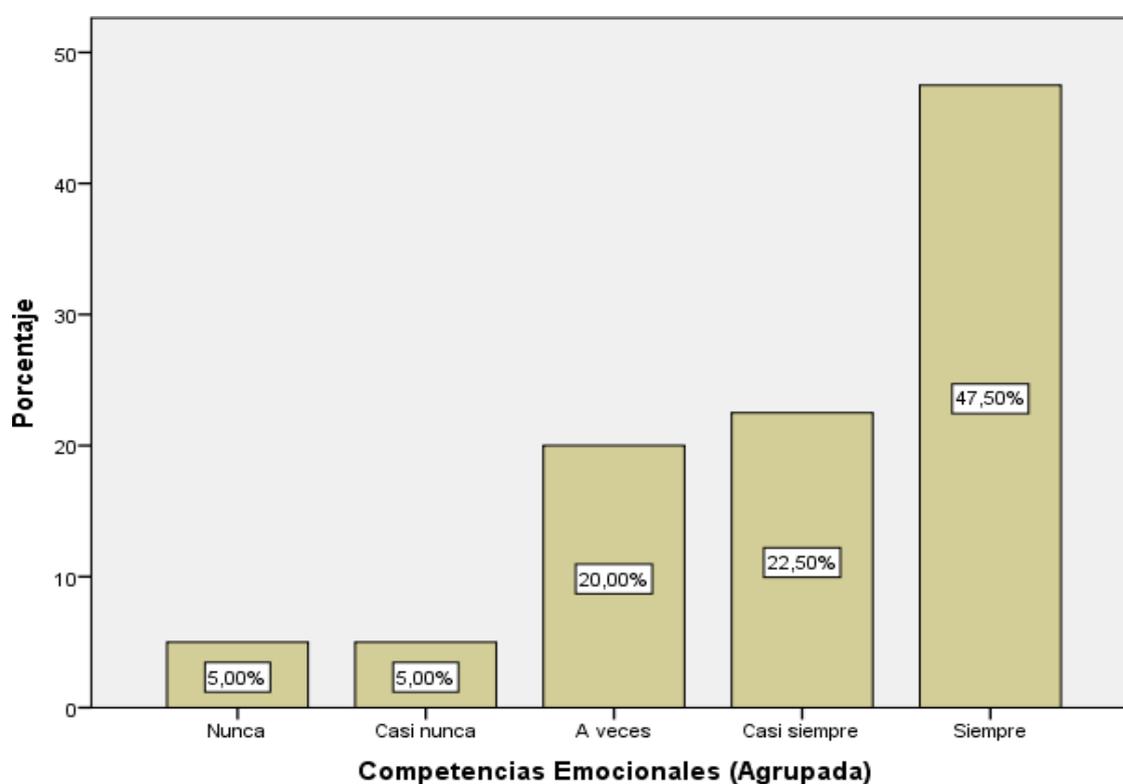


Figura 3 competencias emocionales

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 47.5% respondieron siempre, el 22.5% respondieron casi siempre, el 20% respondieron a veces, el 5% respondieron casi nunca y el 5% respondieron casi nunca, respecto a la dimensión competencia emocionales. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 6

Selección de Personal

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	8	20,0	20,0	25,0
A veces	6	15,0	15,0	40,0
Casi siempre	16	40,0	40,0	80,0
Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

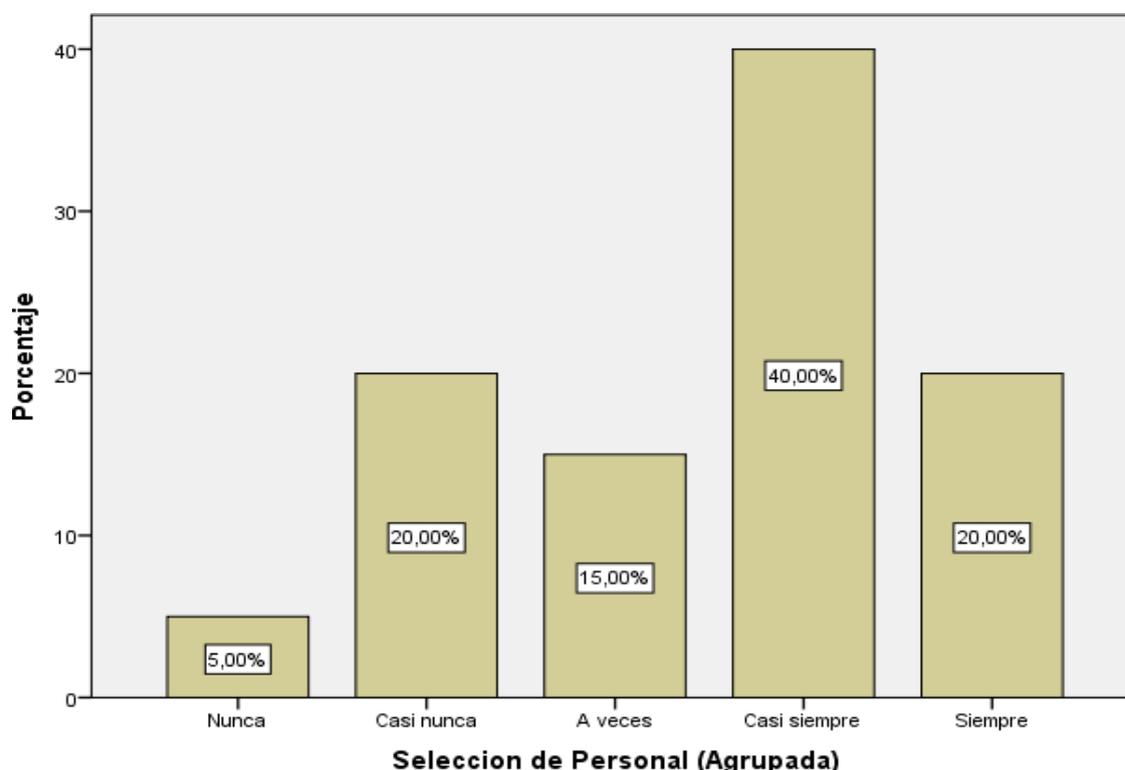


Figura 4 Selección de personal

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 40% respondieron casi siempre, el 20% respondieron siempre, el 20% respondieron casi nunca, el 15% respondieron a veces y el 5% respondieron nunca, respecto a la variable selección de personal. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentran en el nivel siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 7

Liderazgo por Costos

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	2	5,0	5,0	10,0
A veces	8	20,0	20,0	30,0
Casi siempre	8	20,0	20,0	50,0
Siempre	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

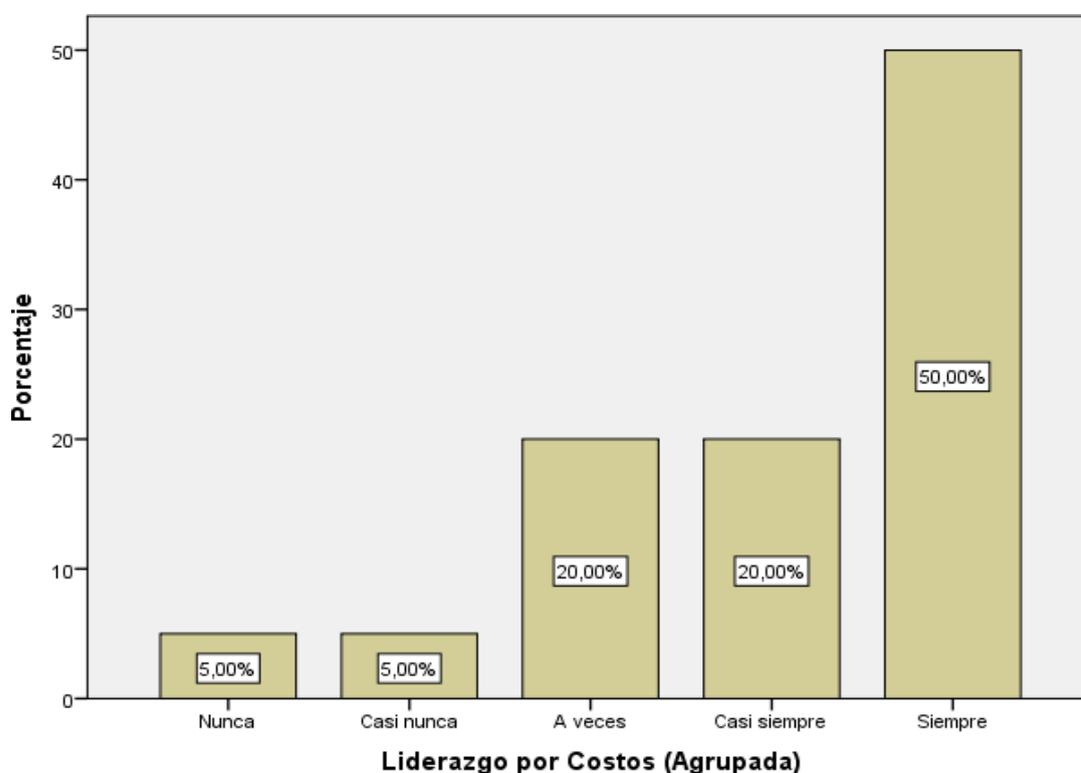


Figura 5 Liderazgo por costos

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 50% respondieron siempre, el 20% respondieron casi siempre, el 20% respondieron a veces, el 5% respondieron casi nunca y el 5% respondieron casi nunca, respecto a la dimensión liderazgo por costos. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 8

Diferenciación

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	6	15,0	15,0	20,0
A veces	9	22,5	22,5	42,5
Casi siempre	19	47,5	47,5	90,0
Siempre	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

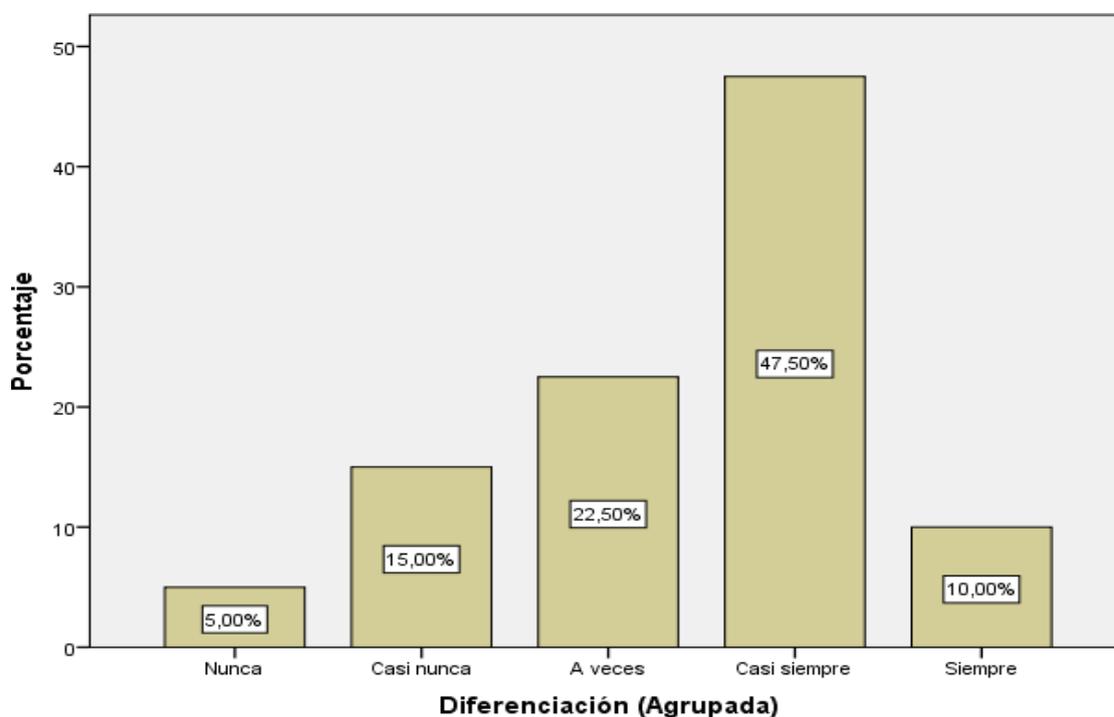


Figura 6 Diferenciación

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 47.5% respondieron casi siempre, el 22.5% respondieron a veces, el 15% respondieron casi nunca, el 10% respondieron siempre y el 5% respondieron nunca, respecto a la dimensión diferenciación. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 9

Enfoque o Segmentación

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
Casi nunca	7	17,5	17,5	22,5
A veces	10	25,0	25,0	47,5
Casi siempre	13	32,5	32,5	80,0
Siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

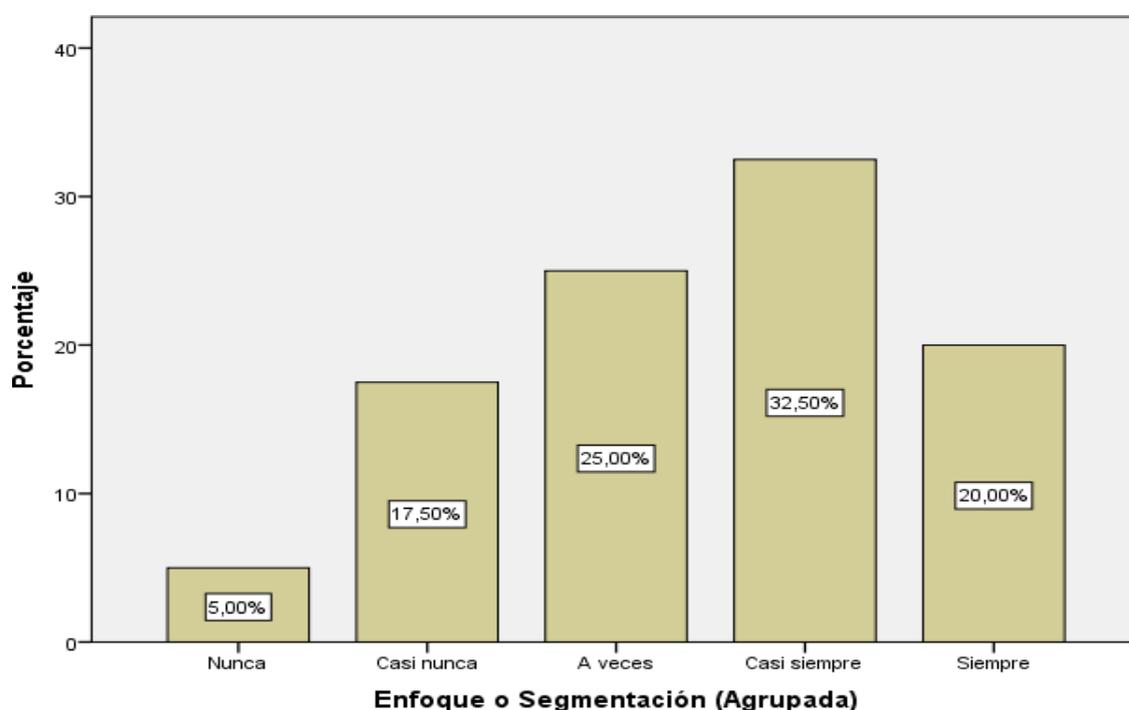


Figura 7 Enfoque o segmenta Diferenciación

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 32.5% respondieron casi siempre, el 25% respondieron a veces, el 20% respondieron siempre, el 17.5% respondieron casi siempre y el 5% respondieron nunca, respecto a la dimensión enfoque o segmentación. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

Tabla 10

Ventaja Competitiva

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	7,5	7,5	7,5
Casi nunca	2	5,0	5,0	12,5
A veces	10	25,0	25,0	37,5
Casi siempre	15	37,5	37,5	75,0
Siempre	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

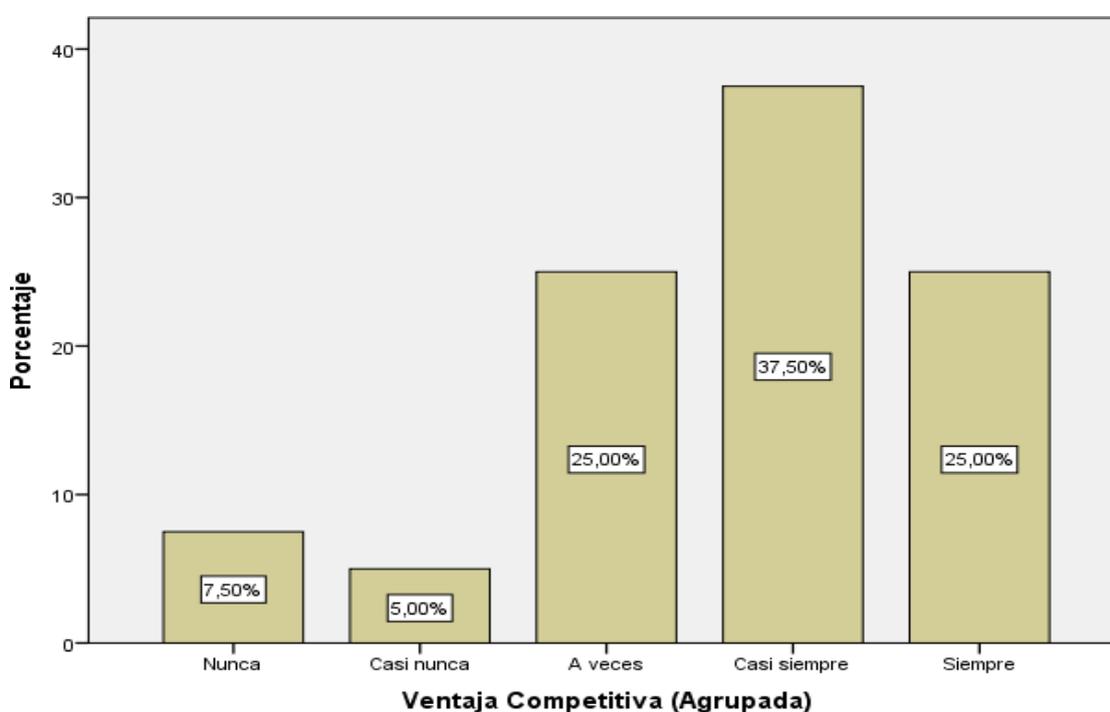


Figura 8 Enfoque o segmenta Diferenciación

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13, se observa los resultados expuestos por los 40 colaboradores donde el 37.5% respondieron casi siempre, el 25% respondieron a veces, el 25% respondieron siempre, el 7.5% respondieron nunca y el 5% respondieron casi nunca, respecto a la variable ventaja competitiva. Donde también se observa que la mayor concentración de resultados se encuentra en el nivel siempre de la dimensión mencionada anteriormente.

A continuación, se realizó el estudio de la Prueba de normalidad, para analizar con que estadístico se llegara a comprobar la hipótesis principal de la investigación.

Hernández y Mendoza (2018), La prueba de normalidad es una prueba de normalidad sirve para en base a los resultados obtenidos, poder rechazar o aceptar la hipótesis nula según la regla de decisión la cual es importante para saber que herramientas estadísticas es fundamental para analizar la contratación de las hipótesis.

El mismo autor nos menciona en cuanto al Método de Kolmogorov Smirnov Lilliefors. se aplica para variables continuas y se calcula en base a su distribución empírica, para ello si la muestra es mayor o igual a 50 se analizará en base al método de Kolmogorov y si es menor Shapiro Wilk, a la prueba de Kolmogorov, se le conoce como bondad del ajuste ya que permite medir el grado de concordancia entre la distribución de los datos con la teórica específica, ajustando si los datos de una población o muestra se contrasta con una distribución especificada.

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Selección de Personal	,148	40,027	,926	40	,012
Ventaja Competitiva	,078	40,200	,944	40	,048

Fuente: elaboración propia

En la tabla 14. Sobre la prueba de normalidad donde se debe tomar en cuenta que el valor Sig. el cual debe cumplir el parámetro de la hipótesis que nos menciona si es menor a 0.05 y se debe cumplir si la población es mayor a 50, se analizará bajo el parámetro de Shapiro – Wilk y no el estadístico de Kolmogorov – Smirnov. Por lo tanto, analizando el valor de Sig. en dicho parámetro es menor a 0.05, por lo cual los resultados nos demuestran que los datos son no paramétricos, por lo tanto se analizará la hipótesis bajo el estadístico de Rho Spearman y no R de Pearson.

Prueba de hipótesis

Ante el análisis realizado se utilizó como análisis estadístico el Rho de Spearman, tal es el caso en la Hipótesis General:

H_t: La Selección de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

H₀: La Selección de personal no se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

H₁: La Selección de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

Tabla 12

Hipótesis general

			Selección de Personal	Ventaja Competitiva
Rho Spearman	Selección de Personal	Correlación	1,000	,987
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Ventaja Competitiva	Correlación	,987	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, se observa que los resultados obtenidos por el Rho de Spearman son favorables para la investigación con un valor igual a 0.000 que es menor a 0.05 por lo cual se demuestra la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la nula que nos menciona que existe relación significativa entre la Selección de personal y la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

Hipótesis específica 1

H₁: El proceso de reclutamiento de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro año 2019.

H₀: El proceso de reclutamiento de personal no se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro año 2019.

H₁: El proceso de reclutamiento de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro año 2019.

Tabla 13

Hipótesis específica 1

			Proceso de Reclutamiento	Ventaja Competitiva
Rho Spearman	Proceso de Reclutamiento	Correlación	1,000	,961
		Sig. (bilateral)	.	,000
n	Ventaja Competitiva	N	40	40
		Correlación	,961	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16, se observa que los resultados obtenidos por el Rho de Spearman son favorables para la investigación con un valor igual a 0.000 que es menor a 0.05 por lo cual se demuestra la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la nula que nos menciona que existe relación significativa entre el proceso de reclutamiento y la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

Hipótesis específica 2

H_t: La selección por competencias se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C.

H₀: La selección por competencias no se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C.

H₁: La selección por competencias se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C.

Tabla 14

Hipótesis específica 2

			Selección por Competencia	Ventaja Competitiva
Rho de Spearman	Selección por Competencia	Correlación	1,000	,975
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Ventaja Competitiva	Correlación	,975	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: elaboración propia

En la tabla 17, se observa que los resultados obtenidos por el Rho de Spearman son favorables para la investigación con un valor igual a 0.000 que es menor a 0.05 por lo cual se demuestra la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la nula que nos menciona que existe relación significativa entre la selección por competencias y la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

Hipótesis específica 3

H_i: Las competencias emocionales se relaciona significativamente en la ventaja competitivade M&N Multiservicios generales S.A.C.

H₀: Las competencias emocionales no se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C.

H₁: Las competencias emocionales se relaciona significativamente en la ventaja competitivade M&N Multiservicios generales S.A.C.

Tabla 15

Hipótesis específica 3

		Competencias Emocionales	Ventaja Competitiva
Rho de Spearman	Competencias Emocionales	Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,926
		N	40
	Ventaja Competitiva	Correlación	,926
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, se observa que los resultados obtenidos por el Rho de Spearman son favorables para la investigación con un valor igual a 0.000 que es menor a 0.05 por lo cual se demuestra la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la nula que nos menciona que existe relación significativa entre las competencias emocionales y la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión del estudio del caso, donde además se expone y compara los resultados logrados dentro de la investigación con los autores tanto del ámbito teórico conceptual y las tesis que han investigado con anterioridad a mi tema y respaldan a favor o en contra mi trabajo de campo.

En cuanto a la hipótesis general donde según los resultados logrado sobre si la Selección de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro. Se asume que si existe relación entre ambas variables en tanto ha tenido como resultado una relación de Rho de Spearman igual a 0.987 y un Sig de valor 0.000, que le permite aceptar la hipótesis alterna y dar comorechazo a la hipótesis nula.

Estos resultados tienen coherencia con el autor Calix, Vigier y Briozzo (2014) en su artículo: "Capital intelectual y otros determinantes de la ventaja competitiva en empresas exportadoras de la zona norte de Honduras". El objetivo de esta investigación es analizar el capital intelectual y otros determinantes de la ventaja competitiva en empresas exportadoras. La metodología empleada corresponde a la nuestra y donde aplica teorías sobre los recursos humano y capacidades competitivas de la gerencia en tanto se concluye dentro de la investigación que los resultados obtenidos aportan a la literatura teórica sobre el nivel de ventaja competitiva la clasificación y medición del capital intelectual ambas variables medidas de manera cuantitativa.

Respecto a la primera hipótesis específica, el cual tiene manifiesta que el proceso de reclutamiento de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro. Se asume que si existe relación entre ambas variables en tanto ha tenido como resultado una relación de Rho de Spearman igual a 0.961 y un Sig de valor 0.000, que le permite aceptar la hipótesis alterna y dar comorechazo a la hipótesis nula.

Asimismo, tiene coherencia con la investigación presentada por el autor Atalaya (2017) en su artículo: "Nuevos enfoques en selección de personal". Dicho estudio tiene como objetivo brindar nuevas tendencias sobre el enfoque y el proceso de selección de los colaboradores dentro de una organización, los cuales destacan al personal de las organizaciones como parte del activo con más valor y de suma

importancia para lograr el éxito y asimismo cumplir de los objetivos de la organización. La metodología empleada se acerca a la investigación compuesta y por último se concluye que el proceso de selección debe considerar que el trabajador se adapte a la organización y que ésta respete sus potencialidades, ideas y valores que es parte de su competitividad empresarial.

Respecto a la segunda hipótesis específica, el cual tiene manifiesta que la selección por competencias se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro. Se asume que si existe relación entre ambas variables en tanto ha tenido como resultado una relación de Rho de Spearman igual a 0.975 y un Sig de valor 0.000, que le permite aceptar la hipótesis alterna y dar comorechazo a la hipótesis nula.

Asimismo, tiene coherencia con la investigación presentada por el autor Ming y De laCruz (2007) en su artículo: “La selección de personal como un proceso electivo y eficiente el caso de la entrevista personal”. En el presente estudio propone una diferente serie de condiciones que se debe cumplir para mejorar los procesos de selección de personal que beneficien la competitividad empresarial. El método de investigación empleada es correlacional no experimental y de enfoque cuantitativo para la recopilación de la información. De ello se observó los resultados que fueron discutidos en beneficio de conocimiento científico. Asimismo, se cumplen con lograr el objetivo de la investigación que demuestra que es necesario tomarlo mucho en consideración pues una organización que se preocupa por sus colaboradores se encuentre preparado es síntoma de una organización más responsable con la sociedad.

Respecto a la tercera hipótesis específica, el cual tiene manifiesta que las competencias emocionales se relacionan significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro. Se asume que si existe relación entre ambas variables en tanto ha tenido como resultado de una relación de Rho de Spearman igual a 0.926 y un Sig de valor 0.000, que le permite aceptar la hipótesis alterna y dar comorechazo a la hipótesis nula.

Asimismo, tiene coherencia con la investigación presentada por el autor Olea, Contreras y Barceló (2016) en su artículo: “Las capacidades de absorción del conocimiento como ventajas competitivas para la inserción de pymes en cadenas globales de valor”. El objetivo del estudio es identificar las capacidades de

absorción del conocimiento como fuente de ventajas competitivas que potencializan en las pymes las posibilidades de integrarse a las cadenas globales de valor. Dentro de la investigación de los autores se consideró un enfoque metodológico que cumple la investigación que está direccionada a teoría de la capacidad emocional que deben tener los colaboradores en ventaja de la competitividad. Los resultados logrados muestran que cuando las pymes locales son proveedoras de empresas transnacionales reciben transferencia de conocimientos que les permiten ingresar o mejorar su competitividad empresarial y colocándose en una posición más cómoda.

VI. CONCLUSIONES

Primero; En base a nuestra hipótesis general, por intermedio del análisis estadístico se determinó que la selección de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C del distrito de San Isidro año 2019, debido a que se obtuvo el valor de sig bilateral igual a 0.000, deduciendo que existe una correlación entre las variables expuestas, así mismo a través del análisis del Rho de spearman se obtuvo un valor del 0,987, concluyendo que las variables tienen una relación directamente proporcional y de tendencia positiva.

Segundo; En cuanto a la primera hipótesis específica, se determinó que: El proceso de reclutamiento de personal se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C. del distrito de San Isidro año 2019., debido a que se obtuvo el valor de sig bilateral igual a 0.000, deduciendo que existe una correlación entre las variables expuestas, así mismo a través del análisis del Rho de spearman se obtuvo un valor del 0,961, concluyendo que las variables tienen una relación directamente proporcional y de tendencia positiva.

Tercero; Al respecto con la segunda hipótesis específica se determinó que: La selección por competencias se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C., debido a que se obtuvo el valor de sig bilateral igual a 0.000, deduciendo que existe una correlación entre las variables expuestas, así mismo a través del análisis del Rho de spearman se obtuvo un valor del 0,975, concluyendo que las variables tienen una relación directamente proporcional y de tendencia positiva.

Cuarto; Finalmente en base a la tercera hipótesis específica se determinó que: Las competencias emocionales se relaciona significativamente en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios generales S.A.C., debido a que se obtuvo el valor de sig bilateral igual a 0.000, deduciendo que existe una correlación entre las variables expuestas, así mismo a través del análisis del Rho de spearman se obtuvo un valor del 0,926, concluyendo que las variables tienen una relación directamente proporcional y de tendencia positiva.

VII. RECOMENDACIONES

Es necesario que, en base a la selección de personal y la ventaja competitiva, se recomienda que a la empresa M&N Multiserv. Generales S.A.C; debido a los cambios de los perfiles profesionales y como ha ido evolucionando debe preocuparse por buscar el personal idóneo para los puestos, es por ello que se debe de realizar una adecuada evaluación del personal, así mismo se debe preocupar por el desarrollo de sus destrezas y habilidades, extrayendo a los mejores, los cuales se sientan motivados y comprometidos con su labor y la empresa.

Por intermedio de un adecuado proceso de reclutamiento se busca integrar a los trabajadores con cada una de los procesos de la empresa de multiservicios, mejorando su eficiencia y productividad. Es por ello que se debe de corroborar la información de cada uno de los postulantes y a través del manejo de formularios web, se puedan disminuir los tiempos de selección del personal.

A través de una selección por competencias, se puede llegar a escoger al mejor candidato el cual debe de reunir las características y competencias que guarden relación con las necesidades de la empresa, es por ello que se debe de incentivar a los trabajadores, ya que mientras más el trabajador se sienta motivado con su labor, mayor número serán los candidatos.

Finalmente, se recomienda preparar un plan, donde se logre diseñar un programa de capacitación donde se busque integrar y analizar las competencias emocionales, generando autonomía y el desarrollo de sus habilidades, motivándolos a alcanzar las metas y los resultados.

REFERENCIAS

- Abambari, P. (2011). *Reclutamiento y Selección de Personal como medio para optimizar el Rendimiento Laboral en la empresa Creaciones Rose de la ciudad de Quito* (Tesis en Licenciatura en Ingeniería Empresarial). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1091>
- Alvarado, W. (2014). *El reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa calzado Gamos de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* (Tesis en Licenciatura en Psicología). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7788>
- Arellano, F. (2015). *Gestión del conocimiento como estrategia para lograr ventajas competitivas en las organizaciones petroleras*. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10(30),31-47. ISSN: 1856-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70932870004>
- Atalaya, M. (2001). *Nuevos enfoques en selección de personal*. *Revista De Investigación En Psicología*, 4(2), 133–144. Recuperado de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v4i2.5039>
- Ballina, F. (1). *Ventajas competitivas de la flexibilidad numérica en micro, pequeñas y medianas empresas del Distrito Federal*. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana De Economía*, 46(183). Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.rpd.2015.10.008>
- Beaudoin, A. (2016). *Propaganda, Competitive Advantage, and National Security: Elements for Critically Putting Canadian Multiculturalism in Context*. *Norteamérica. Revista Académica del CISAN-UNAM*; Vol 11, No 2, 2016. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/21095>
- Blasco, R. (2004). *Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(2),141-167. ISSN: 1576-5962. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003>

Calix, C., Vigier, H. & Briozzo, A. (2014). *Intellectual capital and other determinants of competitive advantage in exporting companies in the area north of Honduras*. *Sumade negocios*. Vol. 6. Núm. 14. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000348?via%3Dihub>

Carreto, J. (25 de Julio de 2008). *¿Qué es estrategia?* Obtenido de <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/barreras-para-aplicar-la-estrategia.html>

Chiavenato, I. (1998). *Gestión del Talento Humano. Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2003). *El Capital Humano de las Organizaciones. Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano. Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

De la Cruz, M. & Ming, J. (2007). *La selección del personal como un proceso ético y eficiente: el caso de la entrevista personal*. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro. ISBN 84-690-3573-8. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28143686_La_seleccion_del_personal_como_un_proceso_etico_y_eficiente_el_caso_de_la_entrevista_personal

Durán, J. (2002). *Estrategias de localización y ventajas competitivas de la empresa multinacional española*. *ICE, Revista De Economía*, 1(799). Recuperado a partir de <http://www.revistasice.com/index.php/ICE/article/view/345>

Galabert, Marc. (2017). *Mercado libre de divisas y ventaja competitiva de la banca andorrana, 1945-1998*. *Investigaciones de Historia Económica*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/329123686_Mercado_libre_de_divisas_y_ventaja_competitiva_de_la_banca_andorrana_1945-1998/citation/download

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed.). McGraw-Hill.

Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+hERNANDEZ+Y+MENDOZA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZ5oDY9crxAhVhLLkGHZK5DBgQ6AEwAHoECAMQAq>

Martínez, V. (2013). *Gestión del talento humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.

Naranjo, R. (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Baranquilla (Colombia)*. Revista científica Pensamiento y Gestión.

<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3978>

Olea, J., Contreras, O. & Barcelo, M. (2016). *Las capacidades de absorción del conocimiento como ventajas competitivas para la inserción de pymes en cadenas globales de valor*. Estudios Gerenciales, 32(139), 127-136.

Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.04.002>

Parra, G., García, P., & Jiménez, J. (2008). *Competición y ventaja competitiva en los distritos industriales*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 14(1), 85-101. ISSN: 1135-2523.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120247005>

Porter, M. (2015). *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (2 ed.). Grupo Editorial Patria. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=n0dDAAAQBAJ&dq=Porter+venta+competitiva+crece+primordialmente+a+causa+del+valor&hl=es&source=gbs>

[navlin ks s](#)

- Rueda, C, Jiménez, K., & Sánchez, Y. (2015). *Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos*. *AD- minister*, (27), 05-26. Recuperado de <https://doi.org/10.17230/ad-minister.27.1>
- Ruizalba, J., Vallespín, M. & Pérez, J. (2015). *Knowledge management and internal marketing orientation for the development of competitive advantages in the hotel sector*. *Investigaciones Europeas*. Vol. 21. Núm. 2. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigaciones-europeas-direccion-economia-empresa-345-articulo-gestion-del-conocimiento-orientacion-al-S1135252314000203>
- Salgado, C. (2016). *Seven Management Competences Supported by Emotional Intelligence: Performing an Appreciative Inquiry in a Colombian Enterprise*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35(2), 90. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A533244741/IFME?u=anon~99e3f1b1&sid=google Scholar&xid=24a77189>
- Salgado, J. & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 16-24. ISSN: 0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829103>
- Samanez, L. (2018). *Emotional quotient of the Administration and Commercial Management students of a private university*. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32739>
- Valenzuela, L. & Torres, E. (2008). *Gestión empresarial orientada al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva: propuesta de un modelo explicativo*. *Estudios Gerenciales*, 24(109), 65-86. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232008000400003&lng=en&tlng=es
- Villegas, A. (25 de Marzo de 2018). *El desarrollo profesional de los trabajadores*

como ventaja competitiva.

Obtenido de

<https://alejandrovillegas3.blogspot.com/>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz Operacional - Selección de personal en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C., San Isidro, 2019

Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración

Autora: Cinthya Stefanny Chinchay Benito

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
X1		Reclutamiento Interno	1	Ordinal razón
Selección de personal	Proceso de reclutamiento	Reclutamiento Externo	2	
	Selección por competencias	Selección por capacidades	3 - 4	
	Competencias emocionales	Autonomía emocional	5 - 6 - 7	
		Competencia social		
		Habilidad emocional		
X2	Liderazgo por costos	Optimización de recursos	8	Ordinal razón
Ventaja competitiva		Optimización de tiempo	9	
		Maximización de recursos	10	
	Diferenciación	Servicio personalizado	11	
		Tecnología	12	
		Personal calificado	13	
	Enfoque o concentración	Segmentación	14	
		Tecnología	15	

Fuente: elaboración propia

Anexo 2

Instrumento - encuesta

GUIA DE ENCUESTAS

Título: “Selección de personal en la ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C., San Isidro, 2019”

Cargo/ profesión/ grado académico del encuestado:

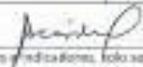
ENCUESTAS				
N°	ÍTEMS	M	R	B
VARIABLE INDEPENDIENTE – SELECCIÓN DE PERSONAL				
Procesos de reclutamiento				
1	Se toma en cuenta la base de datos de los colaboradores cuando existe alguna vacante.			
2	Se ha reclutado personal por medio de avisos en la web o periódicos.			
Selección por competencia				
3	Se realiza pruebas psicológicas antes de una contratación.			
4	Las funciones que realiza en la organización le permiten desarrollar todas sus habilidades.			
Competencias Emocionales				
5	Conoce bien su estado emocional.			
6	Cuando surge una situación de conflicto en el trabajo, trata de resolver y analizar el conflicto con tus compañeros.			
7	Cuando observa que alguien está de mal humor, le ayuda a mejorar su estado de ánimo.			
VARIABLE DEPENDIENTE – VENTAJA COMPETITIVA				
Liderazgo por costos				
8	Se aplica alguna estrategia para ahorrar los recursos en la oficina.			
9	Considera que realizar sus funciones en menos tiempo favorecería a la organización.			
10	Se automatiza funciones dentro de su área.			
Diferenciación				
11	El servicio que se le brinda como trabajador le ha beneficiado más que otro trabajo.			
12	Está conforme con los programas y tecnología que usa la empresa.			
13	Considera que se le está capacitando constantemente.			
Enfoque o Concentración				
15	Considera usted que una correcta segmentación optimiza la ventaja competitiva de la organización.			
16	Considera que se está brindando un correcto servicio al cliente.			

Fuente: elaboración propia

Anexo 3

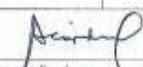
Validación del instrumento realizados por los expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Selección de personal en la Ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C. San Isidro 2019							
Apellidos y nombres del investigador: CHINCHAY BENITO, CINTHYA STEFANNY							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARLOS SAavedra ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VENTAJA COMPETITIVA	LIDERAZGO POR COSTOS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Se aplica alguna estrategia para ahorrar los recursos en la oficina	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - 1 - Casi nunca - 2 - A veces - 3 - Casi siempre - 4 - Siempre - 5 	✓		
		OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO	Considera que realizar sus funciones en menos tiempo favorezca a la organización		✓		
		MAXIMIZACIÓN DE RECURSOS	Se automatiza funciones dentro de su área		✓		
	DIFERENCIACIÓN	SERVICIO PERSONALIZADO	El servicio que se le brinda como trabajador le ha beneficiado más que otro trabajo		✓		
		TECNOLOGÍA	Está conforme con los programas y tecnologías que usa la empresa		✓		
		PERSONAL CALIFICADO	Considera que se le está capacitando constantemente		✓		
	ENFOQUE O CONCENTRACIÓN	SEGMENTACIÓN	Considera viable que una correcta segmentación optimice la ventaja competitiva de la organización		✓		
Considera que se está brindando un correcto servicio al cliente			✓				
Firma del experto: 					Fecha: 05/10/2019		

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se procederá en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Selección de personal en la Ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C. San Isidro 2019							
Apellidos y nombres del investigador: CHINCHAY BENITO, CINTHYA STEFANNY							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CARLOS SAavedra ABRAHAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SELECCIÓN DE PERSONAL	PROCESOS DE RECLUTAMIENTO	RECLUTAMIENTO INTERNO	Se toma en cuenta la base de datos de los colaboradores cuando existe alguna vacante	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca - 1 - Casi nunca - 2 - A veces - 3 - Casi siempre - 4 - Siempre - 5 	✓		
		RECLUTAMIENTO EXTERNO	Se ha reclutado personal por medio de avisos en la web o periódicos		✓		
	SELECCIÓN POR COMPETENCIA	SELECCIÓN POR CAPACIDADES	Se realiza pruebas psicológicas antes de una contratación		✓		
			Las funciones que realiza en la organización le permite desarrollar todas sus habilidades		✓		
	COMPETENCIAS EMOCIONALES	AUTONOMÍA EMOCIONAL	Conoce bien su estado emocional		✓		
		COMPETENCIA SOCIAL	Cuándo surge una situación de conflicto en el trabajo, trata de resolver y analizar el conflicto con tus compañeros		✓		
HABILIDAD EMOCIONAL		Cuándo observa que alguien está de mal humor, le ayuda a mejorar su estado de ánimo	✓				
Firma del experto: 					Fecha: 07/10/2019		

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se procederá en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Selección de personal en la Ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C, San Isidro 2019							
Apellidos y nombres del investigador: CHINCHAY BENITO, CINTHYA STEFANNY							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mgr. Carlos Cosma</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
VENTAJA COMPETITIVA	LIDERAZGO POR COSTOS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Se aplica alguna estrategia para ahorrar los recursos en la oficina	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca -1 - Casi nunca - 2 - A veces - 3 - Casi siempre - 4 - Siempre - 5 	<input checked="" type="checkbox"/>		
		OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO	Considera que realizar sus funciones en menos tiempo favorecería a la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MAXIMIZACIÓN DE RECURSOS	Se automatiza funciones dentro de su área		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIFERENCIACIÓN	SERVICIO PERSONALIZADO	El servicio que se le brinda como trabajador le ha beneficiado más que otro trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNOLOGÍA	Está conforme con los programas y tecnología que usa la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PERSONAL CALIFICADO	Considera que se le está capacitando constantemente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ENFOQUE O CONCENTRACIÓN	SEGMENTACIÓN	Considera usted que una correcta segmentación optimiza la ventaja competitiva de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Considera que se está brindando un correcto servicio al cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Firma del experto: <i>[Firma]</i>					Fecha: <u>09/10/19</u>	

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se procederá en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Selección de personal en la Ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C, San Isidro 2019							
Apellidos y nombres del investigador: CHINCHAY BENITO, CINTHYA STEFANNY							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Juan Manuel Vaquez Espinoza</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
SELECCIÓN DE PERSONAL	PROCESOS DE RECLUTAMIENTO	RECLUTAMIENTO INTERNO	Se toma en cuenta la base de datos de los colaboradores cuando existe alguna vacante	<ul style="list-style-type: none"> - Nunca -1 - Casi nunca - 2 - A veces - 3 - Casi siempre - 4 - Siempre - 5 	<input checked="" type="checkbox"/>		
		RECLUTAMIENTO EXTERNO	Se ha reclutado personal por medio de avisos en la web o periódicos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SELECCIÓN POR COMPETENCIA	SELECCIÓN POR CAPACIDADES	Se realiza pruebas psicológicas antes de una contratación		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Las funciones que realiza en la organización le permite desarrollar todas sus habilidades		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COMPETENCIAS EMOCIONALES	AUTONOMIA EMOCIONAL	Conoce bien su estado emocional		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPETENCIA SOCIAL	Cuándo surge una situación de conflicto en el trabajo, trata de resolver y analizar el conflicto con tus compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>		
		HABILIDAD EMOCIONAL	Cuándo observa que alguien está de mal humor, le ayuda a mejor su estado de ánimo		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>[Firma]</i>					Fecha: <u>09/10/19</u>		

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se procederá en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Selección de personal en la Ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C, San Isidro 2019
 Apellidos y nombres del investigador: CHINCHAY BENITO, CINTHYA STEFANNY
 Apellidos y nombres del experto: MERCASMA ZARATE, CARLOS

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SELECCIÓN DE PERSONAL	PROCESOS DE RECLUTAMIENTO	RECLUTAMIENTO INTERNO	Se toma en cuenta la base de datos de los colaboradores cuando existe alguna vacante	- Nunca - 1 - Casi nunca - 2 - A veces - 3 - Casi siempre - 4 - Siempre - 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		RECLUTAMIENTO EXTERNO	Se ha reclutado personal por medio de avisos en la web o periódicos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SELECCIÓN POR COMPETENCIA	SELECCIÓN POR CAPACIDADES	Se realiza pruebas psicológicas antes de una contratación Las funciones que realiza en la organización le permite desarrollar todas sus habilidades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		AUTONOMIA EMOCIONAL	Conoce bien su estado emocional		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COMPETENCIAS EMOCIONALES	COMPETENCIA SOCIAL	Cuándo surge una situación de conflicto en el trabajo, trata de resolver y analizar el conflicto con tus compañeros		<input checked="" type="checkbox"/>		
		HABILIDAD EMOCIONAL	Cuándo observa que alguien está de mal humor, le ayuda a mejorar su estado de ánimo		<input checked="" type="checkbox"/>		

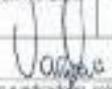
Firma del experto:  Fecha: 09/10/19

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se procederá en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Selección de personal en la Ventaja competitiva de M&N Multiservicios Generales S.A.C, San Isidro 2019
 Apellidos y nombres del investigador: CHINCHAY BENITO, CINTHYA STEFANNY
 Apellidos y nombres del experto: Dr. José Manuel Vazquez Espinoza

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VENTAJA COMPETITIVA	LIDERAZGO POR COSTOS	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Se aplica alguna estrategia para ahorrar los recursos en la oficina	- Nunca - 1 - Casi nunca - 2 - A veces - 3 - Casi siempre - 4 - Siempre - 5	<input checked="" type="checkbox"/>		
		OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO	Considero que realizar las funciones en menos tiempo favorece a la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MAXIMIZACIÓN DE RECURSOS	Se aprovechan funciones dentro de la área		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIFERENCIACIÓN	SERVICIO PERSONALIZADO	El servicio que se le brinda como trabajador le ha beneficiado más que otro trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TECNOLOGIA	Está conforme con los programas y tecnología que usa la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ENFOQUE O CONCENTRACIÓN	SEGMENTACIÓN	Considero usted que una correcta segmentación optimiza la ventaja competitiva de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>		
Considero que se está brindando un correcto servicio al cliente			<input checked="" type="checkbox"/>				

Firma del experto:  Fecha: 21/10/19

Nota: Las dimensiones e indicadores, solo se procederá en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4

Evidencia del programa SPSS - 26

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	15

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	x1	Numérico	8	0	Se toma en cu...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	x2	Numérico	8	0	Se ha reclutado...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3	x3	Numérico	8	0	Se realiza prue...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	x4	Numérico	8	0	Las funciones q...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	x5	Numérico	8	0	Conoce bien su...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	x6	Numérico	8	0	Cuando surge u...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	x7	Numérico	8	0	Cuando observ...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	x8	Numérico	8	0	Se aplica algun...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	x9	Numérico	8	0	Considera que r...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	x10	Numérico	8	0	Se automatiza f...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	x11	Numérico	8	0	El servicio que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	x12	Numérico	8	0	Está conforme ...	{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13	x13	Numérico	8	0	Considera que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
14	x14	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
15	x15	Numérico	8	0	Considera que ...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
16	D1	Numérico	8	0	Proceso de Re...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	D2	Numérico	8	0	Selección por ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	D3	Numérico	8	0	Competencias ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1	Numérico	8	0	Selección de P...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	DD1	Numérico	8	0	Liderazgo por C...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
21	DD2	Numérico	8	0	Diferenciación	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
22	DD3	Numérico	8	0	Enfoque o Seg...	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V2	Numérico	8	0	Ventaja Compe...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	D_1	Numérico	5	0	Proceso de Re...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	D_2	Numérico	8	0	Selección por ...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
26	D_3	Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
27	V_1	Numérico	8	0	Selección de P...	{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
28	DD_1	Numérico	8	0	Liderazgo por C...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	DD_2	Numérico	8	0	Diferenciación (...)	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	DD_3	Numérico	8	0	Enfoque o Seg...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	V_2	Numérico	8	0	Ventaja Compe...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32											

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Cynthia UCV.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

20: D_1 2 Visible: 31 de 31 variables

	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	D1	D2	D3	V1	DD1	DD2	DD3	V2	D_1	D_2	D_3	V_1	DD_1	DD_2	DD_3	V_2	var
10	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	7	11	23	10	9	7	24	3	4	3	4	5	2	4	4	4
11	3	5	4	4	3	2	1	4	4	5	8	11	24	13	6	8	25	3	4	5	3	4	4	3	5	5
12	4	5	5	2	3	3	2	4	3	6	8	12	26	12	8	7	33	4	4	3	5	5	3	4	1	1
13	2	3	4	3	3	3	3	5	3	6	9	10	25	10	9	8	36	4	5	5	4	5	3	2	3	3
14	4	3	5	4	3	1	2	3	3	6	9	13	28	12	6	6	39	4	3	4	5	5	4	4	1	1
15	4	5	5	4	3	3	3	2	3	6	9	13	28	14	9	5	40	4	2	5	4	5	4	4	5	5
16	5	5	5	4	3	2	2	4	2	7	10	14	31	14	7	6	49	5	4	5	5	5	4	5	5	5
17	5	3	5	3	3	3	3	3	2	7	10	14	31	11	9	5	50	5	3	5	5	4	5	5	3	3
18	3	4	4	4	4	1	2	4	3	4	5	10	19	12	7	7	16	2	4	3	2	3	4	3	4	4
19	3	4	4	4	4	1	2	4	3	4	5	10	19	12	7	7	16	2	4	3	2	3	4	3	4	3
20	4	3	5	3	4	2	1	2	3	4	5	10	19	11	7	5	17	2	5	3	2	3	3	4	4	3
21	4	4	5	5	4	3	2	4	4	5	5	10	20	14	9	8	20	3	4	3	2	3	3	4	4	4
22	4	4	5	4	4	1	1	4	3	5	8	11	24	13	6	7	27	3	4	4	4	5	2	4	4	4
23	2	4	3	4	4	1	2	4	3	5	8	11	24	11	7	7	29	3	4	4	4	5	4	2	1	1
24	2	4	5	4	4	2	2	4	4	6	8	11	25	13	8	8	32	4	4	5	3	5	4	2	4	4
25	3	3	4	2	4	1	3	3	3	6	9	11	26	9	8	6	34	4	3	5	4	5	3	3	3	3
26	4	4	4	2	4	2	3	5	2	6	9	12	27	10	9	7	37	4	5	4	5	4	4	4	4	4
27	4	5	4	3	4	2	1	4	3	6	9	13	28	12	7	7	41	4	4	5	4	5	4	4	5	5
28	2	5	5	3	4	3	2	4	3	6	9	11	26	13	9	7	42	4	4	5	4	5	4	2	5	4
29	5	4	5	3	4	3	1	4	3	6	9	13	28	12	8	7	43	4	4	5	4	1	3	5	4	3
30	5	3	5	4	4	1	1	4	3	6	9	12	27	12	6	7	44	4	4	5	4	5	2	5	3	4
31	4	4	4	3	4	1	3	4	3	6	9	14	29	11	8	7	45	4	4	5	4	5	5	4	4	4
32	5	5	3	4	2	3	4	2	7	9	14	30	13	9	6	46	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
33	5	3	5	4	4	2	3	2	7	10	15	32	12	8	5	51	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
34	5	3	5	2	4	1	1	3	2	7	10	15	32	10	6	5	53	5	3	5	5	5	5	5	5	3
35	2	4	5	2	5	2	3	5	3	4	4	8	16	11	10	8	15	2	5	2	2	4	2	2	4	4
36	2	4	5	2	5	2	3	5	3	4	4	8	16	11	10	8	15	2	5	2	2	4	2	2	4	4
37	3	3	5	5	5	1	2	4	4	5	5	10	20	13	8	8	19	3	4	3	2	3	4	3	3	3
38	4	4	3	4	5	1	2	4	3	5	7	11	23	11	8	7	21	3	4	4	3	4	3	4	4	4
39	3	4	5	4	5	2	2	4	4	6	8	11	25	13	9	8	31	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	5	4	4	5	1	2	4	3	6	9	11	26	13	8	7	35	4	4	5	4	1	3	3	5	5

Actual Windows

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 5

Confiabilidad del instrumento

Para la fiabilidad del cuestionario tipo Likert se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS 24. Parámetro de confianza

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Dándonos como resultado de confiabilidad lo siguiente: Nivel de Confianza

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	15

La tabla 5, se muestra el nivel de fiabilidad entre las variables Selección de Personal y Ventaja Competitiva, donde se observa un valor igual a 0.803 que significa que si existe confiabilidad por ser mayor al parámetro 0.800.