



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE TALENTO HUMANO**

**Reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de  
edificios de Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión del Talento Humano**

**AUTORA:**

Verde Plaza, Eliana Rosario (orcid.org/0000-0002-1860-6655)

**ASESOR:**

Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión del Talento Humano

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, José y Luz, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera, a ustedes por siempre mi corazón y mi eterno agradecimiento.

A mis hermanos y mis sobrinas por celebrar siempre mis avances.

## **Agradecimiento**

Gracias papá y mamá por apoyarme incondicionalmente todos estos años, este triunfo que he alcanzado también es de ustedes.

Al Dr. Gustavo Zárate, quien con su paciencia y valiosos consejos permitieron que se alcance los objetivos de esta tesis.

Finalmente, a mis compañeros y amigos de la maestría: Daniel e Isabel, por haber sido un apoyo constante.

## índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MARCO METODOLÓGICO	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	11
3.3. Escenario de estudio	12
3.4. Participantes	12
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	13
3.7. Rigor científico	14
3.8. Método de análisis de datos	14
3.9. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
V. CONCLUSIONES	22
VI. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Categorías y Subcategorías	11
Tabla 2: Datos de entrevistados	12

### **Índice de figuras**

Figura 1: Triangulación del análisis documental	18
Figura 2: Triangulación de las entrevistas semi estructuradas	19
Figura 3: Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas	20
Figura 4: Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados	21

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo proponer la subcontratación de procesos de reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima. El enfoque es de tipo cualitativo, de método investigación acción y se emplearon como categorías requerimiento de personal, contenido del reclutamiento y medios de reclutamiento, las cuales fueron divididas en nueve subcategorías.

La técnica de recolección de datos fue la entrevista, que estuvo conformada por 3 colaboradores directamente involucrados con el proceso de reclutamiento externo, siendo 1 de gerencia y 2 del área operativa. El escenario de estudio fue en San Juan de Lurigancho. Se empleó el método de análisis de datos de Triangulación que permitió reconocer de manera detallada la información de los resultados de las entrevistas, lo que permitió analizar la problemática dentro de la empresa y facultó para brindar las recomendaciones.

Al analizar los resultados de las entrevistas, se concluye que se considera de importancia los formatos de requerimiento de personal para poder plasmar los requisitos del puesto vacante y el tipo de contratación, asimismo, es de importancia la creación de un perfil del puesto para poder reclutar de acuerdo a la experiencia y competencias necesarias. Por otro lado, la empresa no se encuentra posicionada en ningún portal de empleo para un reclutamiento externo de este tipo, sin embargo, la forma de reclutar es por recomendaciones de los mismos colaboradores.

**Palabras clave:** Reclutamiento externo, requerimiento de personal, perfil del puesto, recomendaciones.

## ABSTRACT

The objective of this research was to propose the subcontracting of external recruitment processes in a building conditioning company in Lima. The approach is qualitative, action research method and were used as categories personnel requirement, recruitment content and recruitment means, which were divided into nine subcategories.

The data collection technique was the interview, which was made up of 3 collaborators directly involved with the external recruitment process, being 1 of management and 2 of the operational area. The studio setting was in San Juan de Lurigancho. The Triangulation data analysis method was used, which allowed to recognize in detail the information of the results of the interviews, which allowed to analyze the problems within the company and empowered to provide the recommendations.

When analyzing the results of the interviews, it is concluded that the personnel requirement formats are considered important to be able to capture the requirements of the vacant position and the type of hiring, likewise, it is important to create a profile of the position to be able to recruit according to the necessary experience and skills. On the other hand, the company is not positioned in any job portal for an external recruitment of this type, however, the way to recruit is by recommendations of the same collaborators.

**Keywords:** External recruitment, personnel requirement, job profile, recommendations.

## I. INTRODUCCIÓN

Debido a la pandemia de Covid-19 se ha ido incorporando herramientas tecnológicas como la Inteligencia Artificial (IA) que permite realizar reclutamientos de manera predictiva, ATS (Applicant Tracking System) que es un software que ayuda a la gestión de procesos de selección y las entrevistas por videollamadas como: Zoom Meeting, Google Meet, con la finalidad de hacer más eficaces los procesos de reclutamiento y selección.

El año 2020 fue considerado como el boom de las videoconferencias, siendo considerado básica y fundamental para los reclutadores poder observar el lenguaje corporal y la naturalidad al responder la entrevista. Mujtaba (2022) aseguró que muchos de los empleadores no tenían a consciencia que el mercado podría volver a la normalidad en unos meses, por lo que necesitarían personal con experiencia para seguir ofreciendo sus servicios a los consumidores. Feffer (2020) mencionó, debido a la pandemia, muchos reclutadores han recurrido a plataformas de video para facilitar las entrevistas cara a cara. Si bien las herramientas de videoconferencia son bastante fáciles de usar, hacer la transición a las entrevistas virtuales requiere algo de reflexión y planificación.

En el 2021, se estimó como nuevas tendencias de procesos de reclutamiento y selección de personal (PRyS) a las redes sociales, que siguen siendo un importante canal de información que llega a muchas personas; Big Data, para procesar datos con precisión y eficiencia y encontrar perfiles adecuados para la empresa y para el puesto que ocupará el posible candidato; formatos de elaboración de Curriculum Vitae online, con la finalidad de resaltar las habilidades, competencias y aportes que puede hacer el candidato a la empresa; entre otros.

De lo anterior, Callander (2021) mencionó que, el reclutamiento a través de las redes sociales, puede resultar un enfoque invaluable a medida que perdure esta tendencia. Las plataformas sociales facilitan campañas basadas en datos diseñadas para muchos candidatos, esto permite que los solicitantes de empleo presenten su solicitud con un solo clic. Por otro lado, Delsarro (2021) aseguró acerca del reclutamiento por habilidades y competencias, si bien la pandemia ha tenido un gran impacto en las carreras y los currículos, los desafíos que enfrentaron los trabajadores durante este tiempo también se convirtieron en oportunidades para el crecimiento personal.

Algunas habilidades que antes se buscaban han adquirido nuevas formas y una nueva importancia, mientras que las capacidades que antes se pasaban por alto han subido a lo más alto de las listas de los gerentes de contratación.

En la actualidad, estas tendencias siguen siendo una herramienta digital indispensable que se volverán permanentes y poco a poco las empresas se irán adaptando a estas plataformas virtuales tanto para el reclutamiento y selección de personal como para las capacitaciones a distancia. Se tomó en cuenta un caso internacional, Munita (2021) indica que en Chile se realizó una encuesta entre Laborum y la Universidad Diego Portales acerca de la reactivación del mercado laboral y las oportunidades laborales, en donde se obtuvieron respuestas mostrando la desconfianza y la falta de transparencia en los PRyS de personal. Los encuestados indicaron que los perfiles no son descritos con claridad, no se evalúa las competencias y la experiencia solicitada para un puesto y que además se toma en consideración otras variables como la etnia, clase social, religión y orientación sexual.

El PRyS de personal implica un proceso que incluye varias evaluaciones para encontrar al mejor candidato posible para un puesto determinado. De acuerdo a Deciu (2021) mencionó que, durante el reclutamiento, los empleadores investigan a los candidatos psicológicamente aptos para el puesto vacante. Asimismo, (Miriello, s.f.) aseguró que, las pruebas psicológicas son una herramienta útil para identificar a los mejores empleados para su empresa. Debe usarse junto con otros métodos de selección, como muestras de trabajo y entrevistas estructuradas, para predecir el desempeño futuro de los candidatos.

Hoy en día, las organizaciones no quieren cometer errores en la gestión de sus recursos humanos y por ello confían en los procesos de reclutamiento que prioricen la evaluación de competencias, donde el objetivo es contratar al candidato ideal para el perfil del puesto, evaluando su potencial y adaptabilidad, en ese sentido, Spillett (2021) aseguró que una estrategia de contratación basada en una comprensión clara de las habilidades que necesita ahora y las que probablemente necesitará en el futuro es el primer paso para atraer y retener talento. Sin embargo, no tiene sentido pensar sólo en el corto plazo. A medida que las soluciones digitales continúan cambiando la forma en que trabajamos, también debemos buscar estrategias a mediano y largo plazo.

A partir de un estudio de mercado laboral, se dio inicio al proceso de reclutamiento en el que se puede localizar de manera interna, externa o ambas; la atracción de candidatos potencialmente idóneos y la proporción de candidatos preseleccionados estima como conveniente para iniciar el proceso de selección. Según Vargas (2017) indicó lo siguiente: Los procesos de reclutamiento efectivos son aquellos que nos permiten llegar al segmento con el mayor número de candidatos que pueden cumplir con los requisitos que queremos cubrir.

La presente investigación surgió de la problemática encontrada en la empresa de acondicionamiento de edificios, ya que se detectó que el proceso de reclutamiento externo (PRE) se está aplicando de manera errónea puesto que, no se cuenta con un formato de requerimiento de personal, el perfil del puesto no especifica la experiencia y competencias y muchas veces, no es tomada en cuenta al momento de reclutar; por otro lado, no se ha identificado los medios por el cual se hace pública las vacantes. Estos procedimientos impactan de manera significativa notándose con bajas en la productividad, falta de cumplimiento de las horas de trabajo, insatisfacción laboral y renunciadas. Por otro lado, no se ha implementado un programa de inducción y capacitación en temas operativos como: uso correcto de Equipos de Protección Personal (EPP) y de las herramientas (manuales y eléctricas), trabajos en altura, trabajos en caliente y acerca de las medidas de prevención y control del Covid-19, así como otros temas de importancia para el desempeño de sus funciones en obra.

En consecuencia, ante lo mencionado se planteó como problema general la siguiente pregunta: ¿Cómo se desarrolla el reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?; los problemas específicos son los siguientes: a) ¿Cómo se da requerimiento de personal en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?; b) ¿Cuál es el contenido del reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?; c) ¿Cuáles son los medios de reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?

La investigación se justifica y tiene importancia por los siguientes motivos: se justifica teóricamente porque provee un marco de definiciones sobre el reclutamiento con el objetivo de describir las fases de este proceso enfocado a trabajadores del sector construcción.

Según Fernández-Bedoya (2020): la justificación teórica va de la mano con la inquietud del investigador por sustentar con aspectos teóricos que puedan exponer la problemática existente.

Por otro lado, la justificación práctica será de utilidad como referencia para la empresa, ya que se busca proponer de manera estratégica mejoras para el reclutamiento por competencias que logre dar solución a los inconvenientes y proporcionar las herramientas que sean útiles tanto para la empresa, como para el personal. De acuerdo Fernández-Bedoya (2020): un estudio tiene justificación práctica cuando su formulación contribuye a la solución de un problema o al menos, se ofrece estrategias que, puestas en práctica, contribuirán a su solución.

Asimismo, la justificación metodológica a razón de que se ha empleado el método científico cualitativo para exponer la problemática abordada, además se incluirán las técnicas de observación y entrevista a los grupos de discusión y se edificará las herramientas de comprobación para el análisis de las categorías de esta investigación. Asimismo, Fernández-Bedoya (2020): existe justificación metodológica cuando se crea herramientas para recopilar o analizar datos, o en su defecto, se plantea nuevas metodologías o estrategias para obtener resultados válidos y confiables.

El objetivo general del estudio fue: Proponer la subcontratación de procesos de reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima; y los objetivos específicos fueron: a) Analizar el requerimiento de personal en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima b) Analizar el contenido del reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima c) Analizar los medios de reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los diversos documentos examinados, incluyendo el entorno nacional, acerca del reclutamiento: García (2021) planteó como objetivo optimizar los PRyS en una institución educativa. Es una investigación de enfoque mixto de tipo descriptivo – propositivo, se aplicó una encuesta a una cantidad de la población y una entrevista para el área directiva. Concluyó afirmando que el PRyS en la institución no se ha aplicado adecuadamente, debido a que todos han sido evaluados de la misma manera y con criterios similares, además no se solicitó presentar una clase modelo.

Asimismo, Ipanaqué (2021) en su investigación tuvo como objetivo enfatizar la importancia estratégica y el impacto que la organización puede lograr, si la organización cuenta con suficientes recursos humanos competitivos e idóneos para lograr sus metas y objetivos. Metodológicamente, es una investigación descriptiva ya que se basa en la descripción o narración de un objeto observado. Concluye afirmando que, para seleccionar a las personas adecuadas, las organizaciones deben contar con herramientas y procesos adecuados que les permitan reclutar, entrevistar, evaluar y seleccionar personal calificado y competente, además que las habilidades personales deberán ser compatibles con la organización.

Otro autor, Valeriano (2021) tuvo como objetivo en su investigación desarrollar un marco de referencia práctico acerca de los PRyS de personal de manera virtual o remota en el entorno empresarial. El método de estudio fue descriptivo y analítico de enfoque cualitativo. Concluye afirmando que la meritocracia aplicada al entorno empresarial es una forma de ingresar personal con las competencias laborales que aseguren una efectiva selección de personal.

Los autores Días, Vílchez y Vásquez (2019) tuvieron como objetivo determinar si existe una relación directa entre la selección del recurso humano y el desempeño laboral entre los empleados del sector hotelero de Chiclayo. Utilizaron la encuesta estructurada en un cuestionario de 21 preguntas como instrumento de recolección de datos, la cual permitió medir las variables. Concluyen recomendando que el sector hotelero mire más de cerca el índice de carga de trabajo durante el proceso de selección, ya que facilita la evaluación del desempeño de los miembros en la organización.

Finalmente, García y Tantalean (2013) plantearon como objetivo implementar y diseñar los perfiles requeridos para la selección de los trabajadores para el sector de Construcción Civil. Se aplicó un tipo de investigación descriptivo – explicativo de enfoque cualitativo. Concluyen indicando que se diseñaron los perfiles basados en las competencias, habilidades y experiencias para el desempeño de sus labores, ésta nueva forma de reclutar y seleccionar evitará la rotación de personal.

A nivel internacional, Chuchuca, Risco y Jaya (2021) en su investigación, se planteó el siguiente objetivo establecer un diagnóstico de PRyS mediante un diagrama de flujo para el incremento de desempeño de los empleados en una empresa manufacturera. Como metodología se utilizó el método cualitativo-descriptivo. Los autores concluyen afirmando que el PRyS de personal forman parte básica en el desempeño y que el área administrativa de la empresa, se interesa por conocer nuevas técnicas para la mejora de los procesos.

También, Orozco, Bell, Lema y De la Llama (2021) tuvieron como objetivo de investigación crear una guía de procedimientos para el Dpto. de RRHH. Metodológicamente se empleó el método mixto cualicuantitativo de tipo descriptivo-explicativo. Concluyen afirmando que un uso correcto de la guía de procedimientos del talento humano, brindará la motivación y formación idónea para que el personal se encuentre comprometido con los objetivos de la empresa.

Además, Guerrero y Velástegui (2020) plantea como objetivo principal analizar el PRyS dentro de una cooperativa. La investigación es de metodología mixta de tipo descriptivo-exploratorio. Concluye identificando que en la cooperativa se realiza un PRyS de manera empírica, por lo que el autor propone incluir tácticas y formas de reclutamiento y selección al realizar las contrataciones.

Por otro lado, Torres, Godoy y Gallardo (2019) en su investigación plantearon como objetivo realizar un análisis de los PRyS de personal en empresas de salud. Metodológicamente tiene un enfoque cualitativo y recogieron información mediante entrevistas y análisis de documentos de las instituciones de salud. Concluyen afirmando que el medio más común de contratación es externo, y el método más utilizado por las empresas son los CV de los candidatos en anuncios de trabajo anteriores y anuncios de sitios web.

Finalmente, Rodríguez, Navarrete y Bargsted (2017) propusieron describir los problemas éticos a los que se enfrentan y logrado reconocer los nuevos psicólogos en los PRyS, así como en sus consecuencias, poniendo especial atención en el distrés moral. Metodológicamente se realizó un estudio de tipo exploratorio-descriptivo de enfoque cualitativo. Concluyen que los psicólogos nuevos en R&S se enfrentan a situaciones éticas complejas que son claramente un reflejo de una sociedad excluyente.

Una vez finalizado los antecedentes de la investigación, considero importante desarrollar un análisis de los referentes teóricos que sustentan la categoría de estudio: Reclutamiento.

Incorporar personas con talento a una organización es un procedimiento muy complejo. El Dpto. de Recursos Humanos, requiere habilidades directivas específicas que les permitan identificar a los posibles candidatos con habilidades, actitudes y capacidades para desempeñarse con eficacia, en vacantes en diferentes organizaciones.

De acuerdo a Pshdar et al. (2021) señaló que el reclutamiento es el proceso de identificar o seleccionar y reclutar interna o externamente a los candidatos más calificados, también conocido como el proceso mediante el cual las organizaciones ubican y atraen personas para cubrir las vacantes.

Asimismo, Hasan (2020) sostuvo que el reclutamiento es el proceso por el cual el área de recursos humanos solicita una cantidad significativa de progreso o demanda dentro de una organización. Para puestos específicos, se necesitan nuevos competidores y en esta etapa utilizarán un marco de reclutamiento interno o externo.

Además, Kapur (2017) indicó que el reclutamiento es considerado como un proceso positivo por su enfoque de atraer a tantos candidatos como sea posible para los puestos vacantes. Es el proceso de identificación de candidatos potenciales para postular a los puestos de trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2019) indicó que el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos laborales dentro de una empresa.

También, Cejas et al. (2017) señaló que la contratación de personal para las organizaciones se considera un proceso de permitir que el mercado laboral

conozca qué vacantes existen en una determinada empresa, con el fin de atraer un número suficiente y calidad de candidatos.

Nótese que para los autores hay lineamientos comunes, ya que todos llegan a la misma definición: el reclutamiento es la investigación e intervención sobre los recursos capaces de dotar a las empresas con el número de personas necesarias para la consecución de sus objetivos.

Haciendo énfasis en el Reclutamiento externo (RE), Chiavenato (2019) indicó lo siguiente, el RE trabaja con candidatos de afuera. Cuando hay un puesto disponible, las organizaciones tratan de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos por técnicas de reclutamiento.

Cejas et al. (2017) aseguró, el RE (las fuentes externas varían según el puesto), proporcionado por candidatos potenciales fuera de la empresa. Se emplea necesariamente para captar candidatos que estén interesados en los puestos que ofrece la empresa, y que ésta no pudo cubrir la vacancia con un reclutamiento interno. Además, Barlett (2022) mencionó, el RE se refiere a las empresas que buscan candidatos, preferentemente, fuera de la organización para los puestos existentes. Las empresas están interesadas en encontrar personas con las mejores habilidades que puedan trabajar alineados con la visión, la misión y los valores de la empresa. Por otro lado, Barcelos (2019) señaló, el RE atrae a una variedad de candidatos con diferentes capacidades y conjuntos de habilidades, lo que aumenta sus posibilidades de obtener el máximo de candidatos adecuados.

De lo anterior se infiere lo siguiente, el RE emplea diversidad de técnicas y herramientas que repercutan en los candidatos y captarlos. Por tal motivo, es importante identificar los medios correctos y más adecuados para llegar a los candidatos. Para el proceso de selección se tiene que abastecer con los postulantes idóneos que cuenten con las competencias que necesita la organización. Además, Husna et al. (2021) mencionó que, uno de los objetivos del reclutamiento es que una empresa proporcione suficientes candidatos, seguidamente sea seleccionado y que se pueda elegir a los que cumplan con los criterios y calificaciones que consideren necesarios. Tras realizar el proceso de contratación, los futuros empleados que cumplen con lo esperado, puedan trabajar de la manera más eficiente posible para lograr los objetivos de la empresa.

Por otro lado, la pandemia por el Covid-19 generó cambios de manera impactante para el reclutamiento. Antes de la pandemia, muchas empresas solo utilizaban las entrevistas de trabajo virtuales como último recurso. Las entrevistas cara a cara se consideraban tan estándar que, algunos empleadores prefieren posponer o cancelar las entrevistas en lugar de realizarlas en línea. Actualmente, los empleadores se han dado cuenta de que el reclutamiento virtual no solo es más efectivo, sino que es el camino a seguir.

De acuerdo a Jones y Abdelfattah (2020) mencionaron que, en el futuro, este proceso puede simplificarse mediante el uso de una plataforma de entrevista virtual centralizada para todos los programas o un mayor uso de reuniones virtuales como herramienta de selección para entrevistas en persona. Asimismo, la European Commission (2021) sostuvieron que, las entrevistas de trabajo en línea ahorran tiempo y dinero tanto para los empleadores como para los candidatos, además permiten un proceso de contratación rápido y eficiente.

Así pues, para el PRyS de personal se debe considerar características conductuales o también llamadas “habilidades blandas” que influye directamente en el desarrollo de sus funciones, pero esto no se podría llevar a cabo sin que es los reclutadores no hayan desarrollado sus habilidades blandas, Mcconnell (2021) indicó lo siguiente: La mayoría de los reclutadores comparten habilidades comunes que los hacen efectivos en sus trabajos. Estos incluyen una combinación de habilidades duras y blandas que son innatas a la personalidad del reclutador o que se aprenden y perfeccionan con el tiempo. Por otro lado, Vasanthakumari (2019) definió lo siguiente, las habilidades blandas se refieren a un grupo de cualidades personales, hábitos, actitudes y habilidades sociales que hacen de alguien un buen empleado y compatible para trabajar.

Teniendo en cuenta los conceptos del RE, se consideró definir sus categorías: Requerimiento de Personal: De acuerdo a Naumov (2018) El requerimiento de personal es uno de los factores más importantes en la gestión de una búsqueda de personal, ya que es el documento que activa el mencionado proceso, sin el cual sería prácticamente imposible de comenzar. Además, Brooks (2022) mencionó, establecer la necesidad de una nueva contratación es el primer paso en el proceso de reclutamiento. Una vez que haya detectado la necesidad de contratación adicional y haya determinado cómo será cada función en su

empresa en el futuro, deberá determinar si ese nuevo trabajador debe ser temporal o permanente.

Se considera de suma importancia la existencia de un recurso formal, en donde el jefe o supervisor de una obra, solicite la selección de un individuo para ocupar un puesto específico considerando resaltar las características generales que deberá reunir el postulante.

Contenido del Reclutamiento: Naumov (2018) también sostuvo: El documento de requerimiento de personal, en sus inicios contenía muy poca información como: la edad deseada para el puesto, el género (anteriormente dominado por hombres), el nivel de educación, ciertas habilidades y destrezas. En la actualidad, se valora la experiencia, los conocimientos, competencias y valores; lo que genera objetividad y claridad en el proceso de reclutamiento.

Para la elaboración del perfil del candidato, se considera necesario analizar la información de los empleados más resaltantes en cuanto a experiencias previas y sus posibles planes de desarrollo, esto con la finalidad de proyectar el tiempo con que cambian de trabajo. Según Bates (2019) aseguró que el perfil de un candidato sirve básicamente como un modelo que, en última instancia, ayuda a los reclutadores a planificar los rasgos y atributos de personalidad deseables para una vacante en particular.

Medios del Reclutamiento: Chiavenato (2019) indicó, los medios de reclutamiento son las áreas de mercado que representa diversos recursos humanos que deben ser diagnosticados y posicionados para influir en ellos posteriormente a través de una variedad de técnicas de reclutamiento, atrayendo a candidatos para satisfacer sus necesidades. De acuerdo Zojceska (2018) una publicación de trabajo es un anuncio externo de su puesto de trabajo abierto cuyo propósito es atraer candidatos. Está escrito en un tono atractivo y contiene información no solo sobre el puesto de trabajo sino también sobre su empresa y los beneficios que ofrece.

Se necesitan medios externos frecuentemente visitados y atractivos para que la información sobre las vacantes llegue a la mayoría de los posibles candidatos y que la selección de personal sea lo más efectiva.

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

En base a los autores, Ander-Egg (2010), Jansen, D. y Warren, K. (2020), Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la presente investigación es de enfoque cualitativo ya que se ha centrado en la recopilación de datos a través de una entrevista semiestructurada, y a tratar de comprender los problemas, objeto de estudio, examinándolos desde el criterio de sus entrevistados; además de una fundamentación teórica.

De acuerdo al concepto de Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2016), se considera investigación-acción, ya que se estima la participación de los encargados del requerimiento y contratación de personal, quienes permitieron reflexionar críticamente acerca de los problemas de inquietud. Asimismo, se planteó una propuesta para el cambio y transformación de los procesos en la gestión humana.

#### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1.  
Categorías y Subcategorías

Variable	Categorías	Subcategorías
Reclutamiento Externo	Requerimiento de personal.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formato de requerimiento de personal.</li><li>▪ Periodo de requerimiento.</li><li>▪ Cantidad de personas.</li></ul>
	Contenido del reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Requisitos del puesto.</li><li>▪ Funciones del puesto.</li><li>▪ Competencias del puesto.</li></ul>
	Medios del reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Interno.</li><li>▪ Externo.</li><li>▪ Recomendaciones.</li></ul>

### 3.3. Escenario de estudio

La investigación corresponde a una empresa de acondicionamiento de edificios ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en Lima, cuenta con una planta de 2 pisos: primer piso para el taller donde se fabrica los sistemas de ductos, también incluye una sala de reuniones y un comedor general, el segundo piso es para el área administrativa y logística. La empresa cuenta con 20 trabajadores que son: 3 administrativos y 17 operativos, además subcontrata el servicio de Contabilidad. La entrevista a los participantes se realizó mediante videollamadas fuera del horario de trabajo para no perjudicar las labores del día. Asimismo, la empresa en mención se dedica a brindar servicios de suministro e instalación de ductos para aire acondicionado, mantenimiento de equipos, ventilación mecánica para clientes residenciales, comerciales e industriales.

### 3.4. Participantes

Dentro de la investigación se contó con los siguientes participantes: el Gerente General que es el responsable de la contratación de personal, el encargado de taller y el supervisor de obra quienes realizan el requerimiento de personal. Se desarrollará mediante una entrevista semiestructurada con cada uno de los participantes, con la finalidad de recolectar información que se necesita para realizar el presente trabajo de investigación.

Tabla 2.  
Datos de entrevistados

Participantes			
Criterios	P1	P2	P3
Género	Masculino	Masculino	Masculino
Edad	33	26	34
Profesión/Ocupación	Supervisor de obra	Encargado de Taller	Gerente General
Justificación de inclusión.	El número de participantes son 3 debido a que son las personas que están involucradas directamente con el problema de investigación.		

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

De acuerdo a Martínez (2012), Carhuacho, Nolazco, Monteverde, Guerrero, Casana (2019), Martínez y Benites (2016), la presente investigación utilizará la técnica de la entrevista semiestructurada para analizar una realidad actual a través de conversaciones con los participantes seleccionados, la guía de observación que ha sido previamente revisada y alineada a los objetivos de la investigación y la revisión documentaria en las cuales se propusieron emplear el formato de requerimiento de personal, perfil del puesto y checklist de documentación.

### **3.6. Procedimiento**

En la presente investigación se utilizó metodológicamente la estrategia de recolección de datos mediante una entrevista.

El primero paso fue plantear la guía de entrevista semiestructurada donde se analizó y comprobaron las categorías y subcategorías. El segundo paso fue solicitar una carta de presentación de la UCV para poder ser autorizado y tener acceso a los establecimientos de la empresa para la recolección de datos y/o información. El tercer paso, una vez aprobada la autorización, se realizó una selección de los participantes a quienes se le solicitó otorgar su autorización para la realización de la entrevista, indicándoles previamente que las entrevistas serán grabadas y privadas. El cuarto paso, luego de realizar las entrevistas se llevó a cabo la interpretación y análisis de datos, identificando las subcategorías de análisis. El quinto paso, se identificó las subcategorías a desarrollar. El sexto paso, se entrevistó a los participantes seleccionados.

El séptimo paso, se consolidó y codificó los resultados de las entrevistas. El octavo paso, se procesó el análisis de datos para la sistematización y categorización de la información recogida. El noveno paso, se realizó la triangulación de los resultados obtenidos. El décimo paso, se procedió a realizar una verificación y contrastación de los resultados con los demás datos de los antecedentes. El onceavo paso, se realizaron conclusiones y se plantearon recomendaciones. El doceavo paso, se planteó la propuesta de realizar un outsourcing de gestión humana, enfocada en el PRyS.

### **3.7. Rigor científico**

En aras del rigor científico y para preservar la calidad y objetividad de la investigación cualitativa, se considera ciertos criterios que avalan su cumplimiento. La Dependencia infiere que los datos no están asegurados debido a su amplia variedad de contextos analizadas por el investigador; por lo tanto, es recomendable utilizar procedimientos más específicos como la triangulación de métodos y resultados. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que, la Dependencia es considerada como “confiabilidad cualitativa”, esto se define como la medida en que diferentes investigadores que recopilan datos similares en el campo y realizan el mismo análisis para llegar a conclusiones equivalentes.

La Credibilidad, se refiere a que existe una relación entre los resultados de una investigación con el fenómeno observado, de modo que el investigador evite hacer conjeturas sobre la realidad que se estudia. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que, la Credibilidad, también llamada “máxima validez”, se refiere a si el investigador ha captado el significado completo de la experiencia del participante, especialmente la experiencia asociada con la descripción del problema.

La Transferibilidad indica que los fenómenos estudiados están relacionados con los momentos, las situaciones del contexto y con los sujetos que participan en la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron que, la Transferibilidad se refiere a la capacidad de extrapolar los resultados a otros estudios para obtener una visión general del problema que se está estudiando. La Confirmalidad es la información o dato de la investigación que es legible y confiable, y además cumple con los criterios del proceso de investigación que ha sido verificado por expertos. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que, este criterio está relacionado con la credibilidad y para demostrar que los investigadores han minimizado sus prejuicios.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En la presente investigación se empleó como método de análisis de datos a la Triangulación que consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos, a ello los autores Martínez y Benites (2016) definieron que, la triangulación identifica intersecciones o coincidencias de disciplina, metodología y teoría que puede

utilizarse para estudiar un fenómeno. Por lo tanto, la triangulación se considera una técnica de validación en la que un investigador busca la coincidencia entre diferentes fuentes para formar un tema o categoría de investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

La presente investigación, será auditado por el comité de ética de la Universidad Cesar Vallejo ya que lo menciona en el artículo Nro. 7 De la Resolución 0262-2020/UCV, asimismo, se respeta los códigos de ética citando mediante la Norma APA 7<sup>a</sup> ed., pasará el programa de Turnitin con un porcentaje máximo anti plagio de 25%, además, el Gerente General de la empresa investigada firmó un Consentimiento Informado autorizando la realización del presente trabajo. La muestra fue tomada a 1 participante del área administrativa y 2 participantes del área operativa de la empresa, debido a que se encuentran vinculados directamente con la problemática de la investigación. Finalmente, se respetará las respuestas brindadas en la entrevista, no se manipulará la información y guardará en reserva su identidad.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el presente trabajo de investigación se ha logrado recolectar información con las técnicas de observación, entrevista semiestructurada y análisis documental con la finalidad de lograr los objetivos planteados. Seguidamente, se mostrará los resultados obtenidos de las triangulaciones:

Se inició analizando el objetivo general que fue proponer la subcontratación de procesos de reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima y los objetivos específicos que fueron: analizar el requerimiento de personal en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima, analizar el contenido del reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima, analizar los medios de reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.

En referencia a la categoría de requerimiento de personal, las entrevistas dieron como resultado que se considera de importancia la existencia formato donde se especifique el tiempo de experiencia solicitado, sin embargo, la empresa no cuenta con lo mencionado. El requerimiento de personal se solicita al incremento carga laboral en obra o que cuenten con una fecha límite de entrega de servicios. La contratación de personal es variable, generalmente se contrata para mantener un margen y cumplir con los trabajos establecidos.

En cuanto a la categoría de contenido de reclutamiento, las entrevistas dieron como resultado que las funciones deberían ir especificadas dentro del perfil del puesto vacante y que lamentablemente no es considerado al momento de realizar un reclutamiento, así pues, estas funciones son expresadas de manera verbal al ingreso a sus labores ya que la empresa no cuenta con un manual de funciones. Por otro lado, las competencias que se consideran necesarias son: trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso y capacidad de aprendizaje rápido.

Finalmente, la categoría de medios de reclutamiento indica que de manera interna se recluta y selecciona personal para asignarlos a la apertura de nuevas obras, además de la selección de un supervisor que se encuentre a cargo. El reclutamiento externo se da mediante recomendaciones entre colegas para trabajos específicos.

Teniendo como base a trabajos previos en los antecedentes nacionales e internacionales, se ha podido evidenciar en las investigaciones de Valeriano (2021), Torres, Godoy y Gallardo (2019), Chuchuca, Risco y Jaya (2021) en sus investigaciones concluyeron afirmando que, las empresas deben confiar en las plataformas tecnológicas en el PRyS para garantizar la transparencia de la oferta y la demanda laboral y permitir oportunidades de empleo basadas en competencias, asimismo, las empresas exitosas de hoy en día, requieren talento humano preparado para cumplir con las características del puesto.

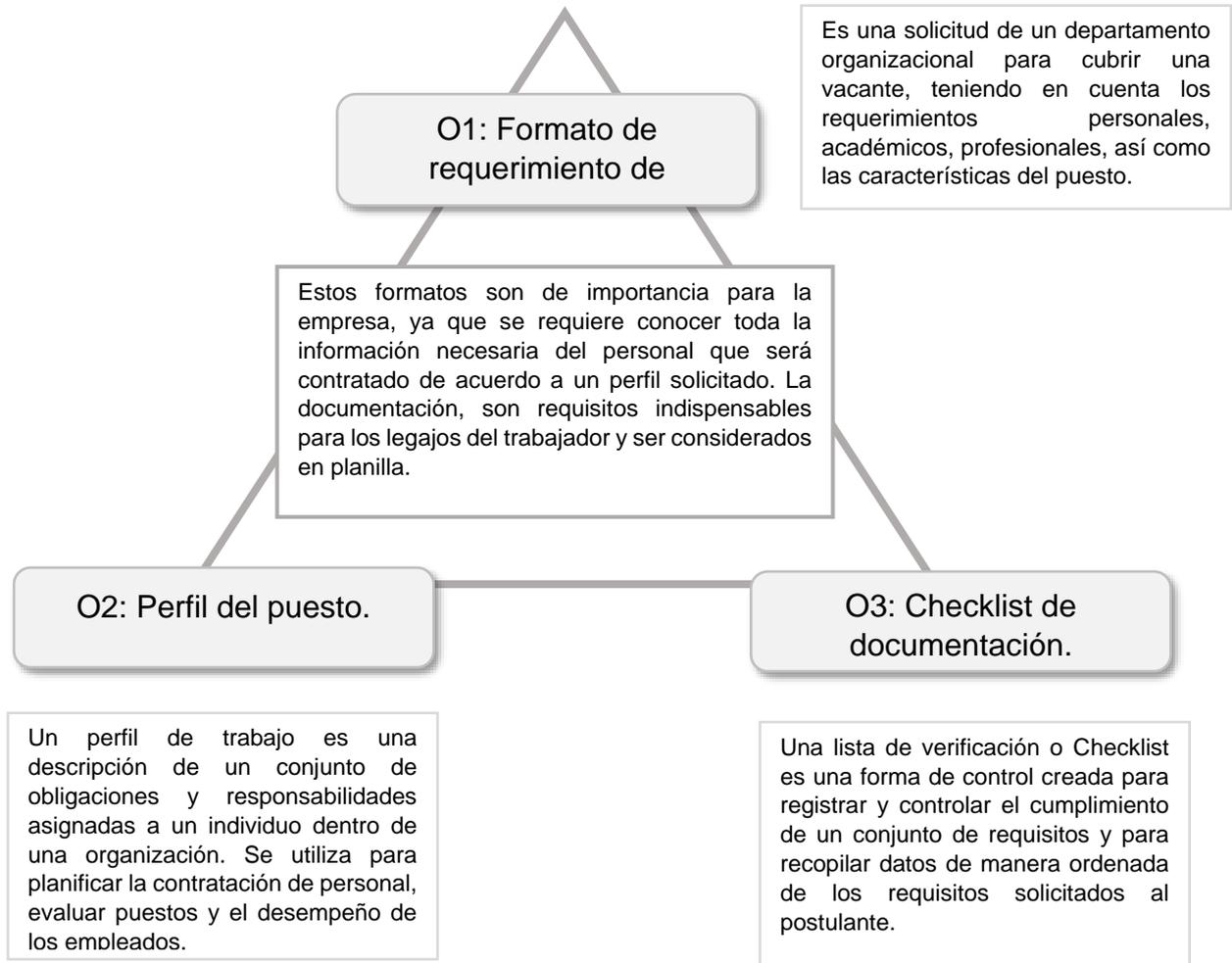
Por otro lado, en el marco teórico en la fundamentación de RE, los autores Pshdar et al. (2021), Hasan (2020), Chiavenato (2019), Cejas et al. (2017) concluyen que: el reclutamiento externo es el proceso por el cual se cubre las vacantes existentes en una organización, se considera la opción más utilizada ya que ofrece un abanico de profesionales que aportan la experiencia adquirida en empresas anteriores.

El análisis de documental permite a las empresas obtener información más detallada sobre su personal. Proporciona la información básica que necesita saber sobre cada empleado después de haber identificado el formato que se aplicará cuando el trabajador comience a trabajar. Por otro lado, en cuanto a la salud ocupacional, se ha detectado que la empresa subcontrata este servicio; se considera de importancia conocer el estado de salud de los trabajadores.

Realizando una síntesis de los resultados obtenidos, se concluye asegurando que no precisa la existencia de los formatos de requerimiento de personal en donde se especifica el tiempo de experiencia laboral, así como las competencias y habilidades, no se cuenta con un diseño del perfil del puesto en donde se destaca las funciones, siendo estas mencionadas de manera verbal en las reuniones, antes del ingreso a un nuevo proyecto. Por otro lado, no se ha identificado los medios por donde se hace pública las vacantes; sin embargo, las contrataciones se realizan por recomendaciones o referidos. Se determinó que existe un reclutamiento para el puesto de ayudante en el taller que no se requiere experiencia previa y un reclutamiento para el puesto de técnico de aire acondicionado que se solicita experiencia mínima de 6 meses.

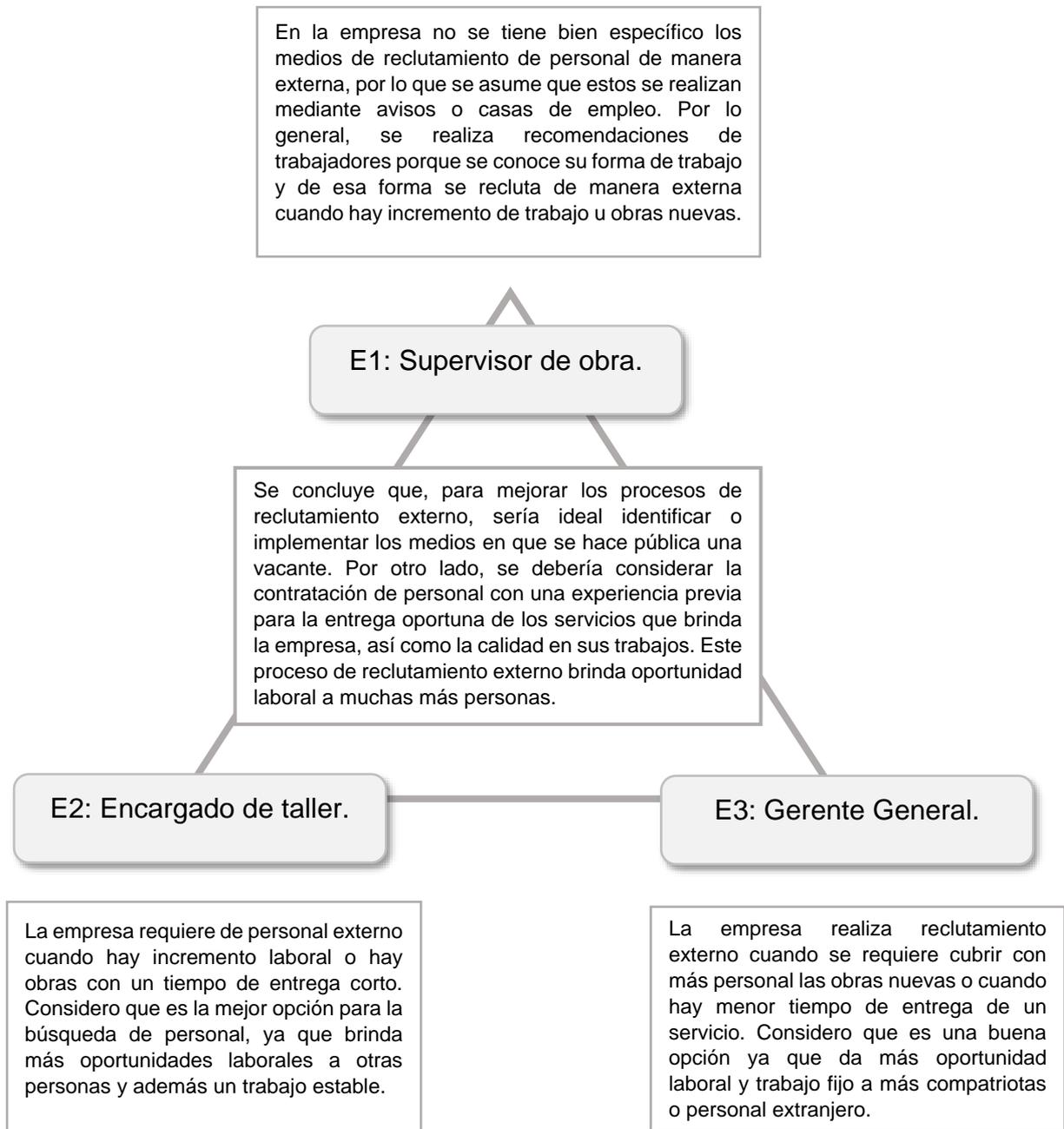
**Figura 1**

Triangulación del análisis documental



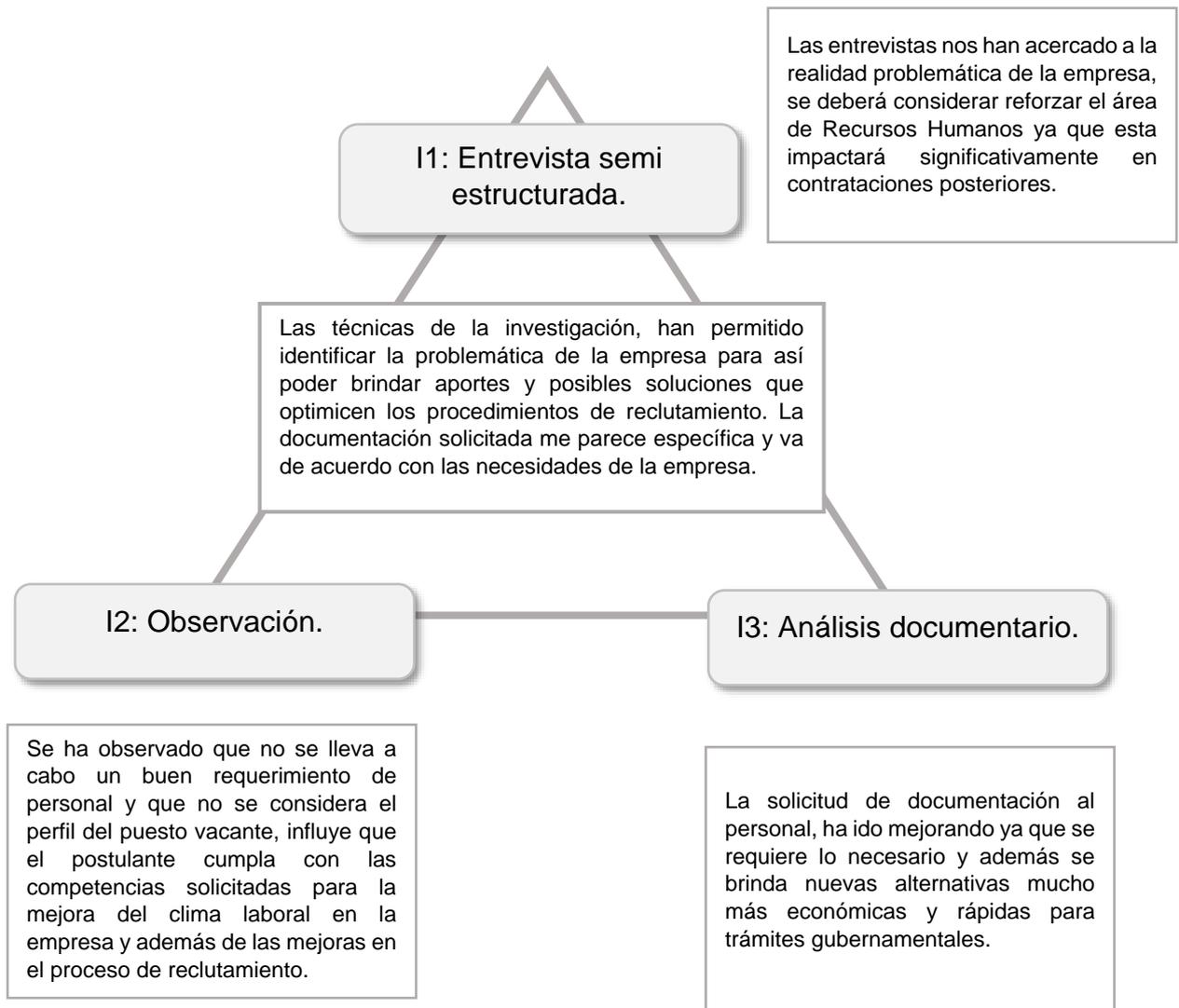
## Figura 2

### Triangulación de las entrevistas semi estructuradas



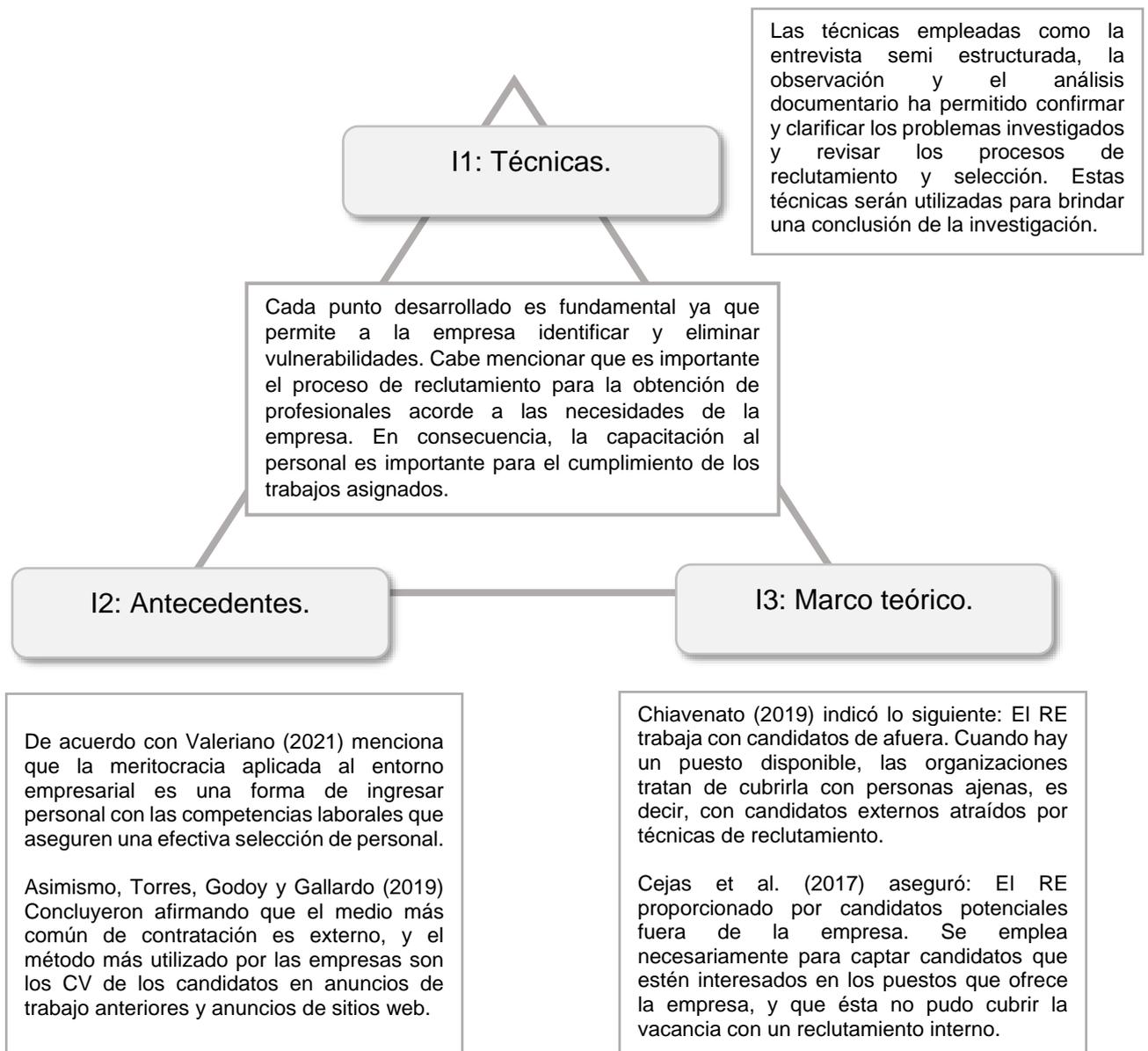
**Figura 3**

Triangulación de las técnicas de investigación utilizadas.



**Figura 4**

Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados.



## V. CONCLUSIONES

- Primera:** La propuesta de la subcontratación de reclutamiento externo, se llevará a cabo en la empresa de acondicionamiento de edificios. Se considera de gran ventaja las empresas outsourcing, ya que realizan este proceso de manera efectiva, en un menor tiempo y además reducen costos en distintos niveles.
- Segunda:** Se cumplió el objetivo. Se concluyó que un formato de requerimiento de personal es importante, ya que especificaría si el personal solicitado es para el área de operaciones en el taller o para trabajos en obra, además se establecería el tiempo de experiencia solicitada para cada puesto.
- Tercera:** Se cumplió el objetivo. Se detectó que la empresa no cuenta con el desarrollo de un perfil del puesto en donde el contenido establezca las funciones, habilidades, conocimientos o experiencia que debe poseer la persona que ocuparía la vacante. Asimismo, se observó que las funciones se asignan de manera verbal al inicio de las labores, puesto que la empresa tampoco cuenta con un manual de funciones.
- Cuarta:** Se cumplió el objetivo. Se observó que la empresa emplea, como medios de reclutamiento, la selección de manera interna como externa. De manera interna, para asignar al personal en nuevas obras o para la elección de un supervisor a cargo. En el caso del reclutamiento externo, generalmente realiza la contratación por recomendaciones; por otro lado, tampoco se ha detectado que la empresa reclute por medio de portales de empleo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** Se recomienda al Gerente General evaluar y solicitar a las empresas de outsourcing una propuesta y plan de trabajo, en un plazo no mayor a 6 meses, para la subcontratación de reclutamiento y selección (gestión humana) y elaboración de nómina (PLAME); así pues, se recomienda acatar la propuesta consignada a través de la presente tesis, según lo indicado en el anexo 8.
- Segunda:** Se recomienda al encargado del taller y al supervisor de obra, emplear formatos de requerimiento de personal especificando los requisitos más relevantes para el puesto; esto con la finalidad de clarificar el tipo de contratación, tiempo de experiencia, habilidades y competencias. El propósito es crear un perfil del puesto y poder medir los costos que conciernen a la contratación.
- Tercera:** Se recomienda al Gerente General, solicitar la participación y el compromiso al personal a cargo de los requerimientos y el área encargada de la contratación para definir e identificar el tiempo experiencia y competencias solicitadas para la creación de un perfil para los puestos vacantes. Asimismo, establecer un MOF en donde se detalle las funciones básicas y específicas que servirá como guía para todo el personal. Este indicador ayudará a medir el nivel de compromiso y la rotación de personal una vez contratados.
- Cuarta:** Se recomienda al Gerente General evaluar al personal recomendado, ya que deberá cumplir con el perfil del puesto vacante; caso contrario, realizar una contratación por periodo de prueba. Además, es importante contar con una página web de la empresa en donde exista un espacio para la publicación de las vacantes disponibles. Por otro lado, también es importante logearse en los principales portales de empleo para tener un mejor reconocimiento en el mercado laboral, esto con la finalidad de ser medido a través de indicadores como tasa de promoción interna y fuentes de reclutamiento.

## REFERENCIAS

- Ander-Egg, E. (2010). *Introducción a las técnicas de investigación social*. (3ra. ed.). México.
- Barcelos, K. (22 de enero del 2019). *Internal vs External recruitment: Weighing the pros and cons*. Jobsoid. <https://bit.ly/3BOeVac>
- Barlett, D. (16 de mayo del 2022). *External recruitment methods*. Study.com. <https://bit.ly/3JzgpXH>
- Bates, H. (2 de mayo del 2019). *7 Steps to develop an ideal candidate profile*. Harver. <https://harver.com/blog/ideal-candidate-profile/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra. ed.). Bogotá D.C. Colombia.
- Brooks, C. (21 de julio del 2022). *How to hire for your business*. Business.com. <https://www.business.com/articles/how-to-staff-business/>
- Callander, R. (2 de diciembre del 2021). *Recruiting through social media in 2022*. LinkedIn. <https://bit.ly/3BRXjKF>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos: Capital humano de las organizaciones*. (10ma. ed.). México D.F.
- Cejas, M., Vásquez, G., Chirinos, N., Hernández, G., Sandoval, L., Lozada, B., Anzola, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*. Sangolqui, Ecuador.
- Chuchuca, M., Risco, E. y Jaya, I. (2021). Diagnóstico del reclutamiento y selección del personal de la bananera San Francisco del Cantón Pasaje. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*. 226-240. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.688>
- Deciu, V. (2021). *Psychological Factors in Recruitment*. *Psychology*, 12, 1933-1943. <https://doi.org/10.4236/psych.2021.1212117>
- Delserro, J. (2021). *Building your post-pandemic workforce? Here are the 5 skill your organization needs*. Recruiter.com. <https://bit.ly/3BJH8Q>

- Díaz, E., Vílchez, J. y Vásquez, K. (2019). Selección de Recursos Humanos y su relación con el desempeño laboral en el sector Hotelero – Chiclayo, Lambayeque, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología para el desarrollo – UJCM*. 5(10). 77-84. <http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v5i10.157.g140>
- European Commision. (13 de octubre del 2021). *How COVID-19 has fundamentally changed recruitment*. European Labour Authority, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. <https://bit.ly/3bl6Qce>
- Feffer, M. (15 de junio del 2020). *4 virtual recruiting strategies to implement after COVID-19*. TechTarget. <https://bit.ly/3QISUnH>
- Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Latindex Catálogo*. 65-67. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, T. y Tantalean, I. (2012). Selección y control del factor humano en empresas de construcción civil. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*. 63-72. <https://doi.org/20.500.12692/21368>
- García, V. (2021). Proceso de Reclutamiento y Selección Docente – I.E.P. Albert Einstein S.R.L. – Pimentel. *Rev. Horizonte Empresarial*. 227-237. <https://doi.org/10.26495/rce.vSil.1604>
- Guerrero, C. y Velástegui, C. (2020). Reclutamiento y selección de talento humano en organizaciones de la economía social y solidaria. *Revista Caleidoscopio de las Ciencias Sociales*. <https://doi.org/10.38202/caleidoscopio.2>
- Hasan, M. (13 de abril del 2022). *Recruitment and selection process of GDIC and the impact of covid-19*. UIU Institutional Repository. <http://dspace.uiu.ac.bd/handle/52243/2417>
- Husna, J., Sadiqin, S., Muhaimin, Y., Wahdiyah, R. (2021). *The effectiveness of E-Recruitment method throgth social media (Case study at PT Es Teh Indonesia Makmur – West Java)*. Icenis 2021. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202131705012>

- Ipanaqué, A. (2021). ¿Sabemos cómo impacta la selección y contratación de un talento humano para la organización? *Gestión del Tercer Milenio*. Vol. 24. 85-92. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21822>
- Jones, R., Adbelfattah, K. (2020). *Virtual interviews in the Era of Covid-19: A primer for applicants*. *Journal of Surgical Education*. 77-4. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2020.03.020>
- Kapur, R. (2017). *Recruitment and Selection*. Researchgate. <https://bit.ly/3ddL7cL>
- Mcconnell, B. (27 de julio del 2021). *20 must-have recruitment skill all ambitious recruiters develop*. Recruiteeblog. <https://bit.ly/3Q8D7bq>
- Miriello, A. (s.f.). *Psychological Test for Recruitment and Selection*. <https://bit.ly/3zEZTkn>
- Mujtaba, B. (2022). *Workplace Management Lessons on Employee Recruitment Challenges, Furloughs, and Layoffs during the Covid-19 Pandemic*. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*. 10. 13-29. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2022.101002>
- Munita, I. (2021). *Encuesta revela que chilenos desconfían de procesos de reclutamiento laboral: 58.3% apunta falta de transparencia*. Emol.economía. <https://bit.ly/3zAsx6g>
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. México.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2016). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ta. ed.). Bogotá.
- Orozco, I., Bell, R., Lema, B. y De la Llama, E. (2021). *Manual de procedimiento para el área de Recursos Humanos en la empresa Jecdelsa*. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas Pro Hominum*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0068>

- Pshdar, H., Baban, O., Bayar, G., Sarhang, S., Mahmood, H., Shahla, A., Bawan, S., Nechirwan, I., Bayad, A. y Govand, A. (2021). *Recruitment and Selection with Organizational Performance. International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)* 2. <https://dx.doi.org/10.22161/ijeem.5.3.1>
- Rodríguez, M., Navarrete, R. y Bargsted, M. (2017). Problemas éticos y consecuencias reconocidas por psicólogos noveles en reclutamiento y selección de personal. *Revista de Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*. 16(30), 164-176. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol16-fulltext-1082>
- Spillett, T. (06 de diciembre del 2021). *Recruiting to fill the skills gap: Why you need to improve your teach recruitment strategy*. BDO Global. <https://bit.ly/3QsD8XK>
- Torres, D., Godoy, B. y Gallardo, N. (2019). Procesos de reclutamiento y selección en organizaciones de salud: Caso Villavicencio, Colombia. *Revista de Desarrollo Gerencial*, 11(1), 60-78. <https://doi.org/10.17081/dege.11.1.3380>
- Valeriano, L. (2021). Reclutamiento y selección virtual por competencias. *Gestión en el Tercer Milenio*. Vol. 24. 145-152. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21827>
- Vargas, R. (2017). La importancia de la selección por competencias para el reclutamiento. Esan. <https://bit.ly/3P79oye>
- Vasanthakumari, S. (2019). *Soft skills and its application in work place*. *World Journal of Advancend Research and Reviews*. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2019.3.2.0057>
- Zojceska, A. (02 de febrero del 2018). *Job Posting: Ultimate guide of posting Jobs that stand out*. TalentLyft. <https://bit.ly/3BNtk6y>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de categorización

Título: Reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.

Problema General	Objetivo General	Categorías	Subcategorías	Técnica	Instrumento
¿Cómo se desarrolla el reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?	Proponer la subcontratación de procesos de reclutamiento externo en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.	Requerimiento de Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Formato de requerimiento de personal.</li> <li>. Periodo de requerimiento de personal.</li> <li>. Cantidad de personas.</li> </ul>	Observación	Guía de observación.
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>				
¿Cómo se da requerimiento de personal en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?	Analizar el requerimiento de personal en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.	Contenido del reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Experiencia del puesto.</li> <li>. Funciones del Puesto.</li> <li>. Competencias del puesto.</li> </ul>	Entrevista	Guía de entrevista.
¿Cuál es el contenido del reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?	Analizar el contenido del reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.				
¿Cuáles son los medios de reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima?	Analizar los medios de reclutamiento en una empresa de acondicionamiento de edificios de Lima.	Medios de reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Interno.</li> <li>. Externo.</li> <li>. Recomendaciones.</li> </ul>		

## Anexo 2

### Guía de Entrevista

#### Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y Apellidos:	
Código de la entrevista:	
Fecha:	
Lugar:	

**Objetivo:** Recolectar información sobre el reclutamiento externo en la empresa.

Estimado, agradezco el tiempo que me brinda para ser partícipe de este trabajo de investigación. La presente entrevista se está realizando con la finalidad de recopilar datos referentes al tema de: "Reclutamiento externo". Las respuestas obtenidas durante la entrevista serán debidamente procesadas para contribuir con la investigación en curso.

Solicito su autorización para seguir con las preguntas planteadas a continuación:

No.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
<b>Subcategoría: Requerimiento de personal.</b>		
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	
<b>Subcategoría: Contenido del reclutamiento.</b>		
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.	
6	¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.	
<b>Subcategoría: Medios del reclutamiento.</b>		
7	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.	
8	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.	
9	¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.	
<b>Pregunta extra: Capacitación</b>		
10	¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?	

## Anexo 3

### Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1: Supervisor de obra Aire Acondicionado
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	Sí, nos ayuda a identificar al personal con experiencia para el requerimiento del puesto de una empresa que está solicitando.
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	Mayormente solicitamos personal cuando tenemos obras con poco tiempo limitado de entrega, ahí es donde solicitamos más personal y también en donde es más acabados porque son varios puntos en una obra que nos dividimos, puede ser un edificio de 4, 5 o 10 pisos entonces los acabados se dividen en todos los pisos: es ahí donde se requiere personal para mantener un margen con toda la especialidad que entran dentro de una obra y así culminar el trabajo.
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	En la empresa, mayormente mantiene su cantidad de trabajadores. Somos entre 20 a 30 como máximo y entre todos nosotros nos abastecemos para ejecutar 3 a 4 proyectos y en cada uno de ellos pueden ser asignado entre 8 a 10 personas. Todo depende de la magnitud de proyecto. Con la frecuencia, requerimos en cada obra, por ejemplo, con los tiempos o los plazos que cada obra te pone. Podría ser cada 2 a 3 meses dependiendo.
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	Una persona para el puesto, en el rubro en que trabajamos de unos 6 meses para adelante para que te facilite el trabajo en obra, porque si tú contratas a un ayudante lo primero que vas a hacer es enseñarle y el tiempo que te toma enseñarle, eso es lo que en obra no se requiere. Mayormente los ayudantes se requieren en el Taller, ahí le puedes enseñar al armado del ducto, doblado y ahí ganan experiencia y luego ya se solicita para ingreso para obra, pero ya entran con un conocimiento para que ya no le estés enseñando. No se requiere de experiencia para que vaya a Taller, porque ahí se les enseña para obra.
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.	En la empresa no contamos con un manual, pero sí el gerente nos reúne para cada proyecto que sale y nos explica el trabajo que vamos a realizar y nos hace una lista de qué personal va entrar a esa obra y las funciones, además vamos de la mano con el ingeniero residente de obra y él es quien nos da las pautas de qué vamos a realizar para hacer un buen trabajo y seguir siendo recomendado.
6	¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.	Mas que todo, un trabajador debe ser responsable, trabajar en equipo, ser comunicativo con sus compañeros, tener capacidad de aprendizaje, adaptarse al cambio y ganas de aprender cada día para así ganarse un puesto más alto.
7	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.	Mayormente al culminar una obra, siempre el gerente hace una reunión con todos los trabajadores y al encargado de obra siempre le pregunta, qué persona es la que se desempeñó un poco mejor. Esto con la finalidad de seleccionar de manera interna si se queda para una siguiente obra.

8	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.	La empresa hace un reclutamiento externo cuando se incrementa cada obra se solicita más personal, por ejemplo: el personal que se recluta mediante avisos, casas de empleo, etc. Generalmente recomendamos a los trabajadores y así se hace un reclutamiento externo.
9	¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.	Sí, en algún momento si lo hice. Son personas que como tú recomiendas, vez su desenvolvimiento en la empresa y tienen ganas de aprender y ganarse un puesto. Entonces recomiendas al gerente como persona responsable, que avisa si va faltar por algún contratiempo y una persona así merece ser recomendado.
10	¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?	Las charlas son indispensables, en obra nosotros siempre tenemos charlas de capacitación en seguridad, salud ocupacional, etc. Estas charlas, lo brinda la empresa contratista de la obra en que se ingresa, pasamos charla de inducción de hombre nuevo, para tener conocimiento de que es, por lo menos, un ATS y todo lo que concierne a seguridad.

N°	Preguntas	Entrevistado 2: Encargado de Taller de Aire Acondicionado
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	Bueno sí considero que es importante. En este momento la empresa no cuenta el documento, pero sí considero su importancia para poder contratar personas nuevas.
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	Cuando hay más incremento de obras, cuando están en tiempo limitado para las entregas y cuando están cerca de finalizar los trabajos o con más presión para entregar.
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	Normalmente en el taller se requiere de dos a tres personas, que tengan un conocimiento, depende del trabajo: conocimiento básico o con más experiencia y también depende de cómo van en el trabajo; si es que piden más personal cada dos o tres meses.
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	Se pide que tenga, al menos, seis meses de experiencia en otro trabajo o rubro. Hay casos que no es necesario cuando necesitamos ayudantes o personas que puedan habilitar los trabajos.
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.	La empresa no cuenta con un manual de funciones, pero el Gerente sí nos indica, en las reuniones, las funciones que tiene cada uno de nosotros.
6	¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.	Que se puedan adaptar fácil, facilidad de aprendizaje, trabajo en equipo, comunicación y responsabilidad.

7	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.	El reclutamiento interno es cuando sale una nueva obra y eligen ahí entre los trabajadores a alguien que se haga cargo de la obra para que puedan entregar el trabajo a tiempo. Se selecciona a un Supervisor.
8	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.	Cuando hay incremento de obra y cuando la fecha de entrega está próxima ya cerca de culminar la obra, yo creo que sí es una buena opción que le demos más oportunidades laborales a otras personas a que tengan un trabajo más estable.
9	¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.	Hasta el momento no he recomendado a nadie en el trabajo, pero si se diera la oportunidad no dudaría en hacerlo.
10	¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?	Claro, las charlas de capacitación son muy importantes para el trabajo, pero, actualmente la empresa no da sus capacitaciones directamente. Se da al momento en que una empresa tercera nos contrata y la empresa a la que brindamos el servicio es la que nos hace las capacitaciones para el trabajo. Y creo que sí es muy importante porque aprendemos a usar los EPP y el uso de herramientas de mejor manera.

N°	Preguntas	Entrevistado 3: Gerente General de la empresa de Aire Acondicionado.
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	Sí, es importante tener un formato en donde se especifique el tiempo de experiencia, habilidades o competencias que se requiere para cubrir un puesto. Por el momento, la empresa no cuenta con un formato físico o virtual pero sí se especifica la experiencia requerida para el puesto de manera verbal.
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	Cuando hay incremento de trabajo en obra, a la apertura de nuevas obras o para mantener un cierto número de trabajadores para la empresa.
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	Normalmente se contrata de dos a tres trabajadores por cada cierto tiempo, esto va depender de la carga laboral o incremento de obra. Generalmente es variable.
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	Se solicita un mínimo de seis meses de experiencia en el rubro o similares para el puesto de técnico de aire acondicionado. No es necesaria la experiencia para cuando se solicita ayudante en el taller, a ellos se les explica el procedimiento de trabajo.

5	<p>¿La empresa cuenta con un manual de funciones?  ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.</p>	<p>No contamos con un manual de funciones físico, pero se reúne al personal para asignar de manera verbal las funciones que tiene que cumplir para cierta obra. Todo ello es supervisado por mi o por el supervisor de obra.</p>
6	<p>¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.</p>	<p>Capacidad de aprendizaje rápido, responsabilidad, compromiso, saber trabajar en equipo y saber comunicarse con sus compañeros.</p>
7	<p>¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno?  ¿Qué puesto se solicita? Explique.</p>	<p>Se realiza un reclutamiento interno cuando se requiere de un colaborador con cierta experiencia y antigüedad, sea supervisor de una obra a la cual se le asigne.  Generalmente, solicitamos supervisor o técnico que se haga cargo de una obra.</p>
8	<p>¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo?  ¿Considera que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.</p>	<p>Se realiza reclutamiento externo cuando se requiere cubrir con más personal las obras nuevas que posiblemente tengan menos tiempo de entrega de un servicio o haya mayor demanda de trabajo en el taller o en obra. Considero que es una buena opción ya que da más oportunidad laboral y trabajo fijo a más compatriotas o personal extranjero.</p>
9	<p>¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.</p>	<p>Tengo colegas que me recomiendan a personal para ciertos trabajos puntuales para algún servicio y de acuerdo a una evaluación se contrata.</p>
10	<p>¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?</p>	<p>Sí, es muy importante conocer los procedimientos de trabajo, el uso correcto de los EPP, uso de herramientas, entre otros. Generalmente enviamos a nuestro personal a ser capacitado por los contratistas o terceros. En la empresa hace falta implementarlo como programa de capacitación y sería bueno considerarlo.</p>

## Anexo 4

### Matriz de codificación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1: Supervisor de obra.	Entrevista 1 Codificada
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	Sí, nos ayuda a identificar al personal con experiencia para el requerimiento del puesto de una empresa que está solicitando.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar al personal con experiencia.</li> </ul>
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	Mayormente solicitamos personal cuando tenemos obras con poco tiempo limitado de entrega, ahí es donde solicitamos más personal y también en donde es más acabados porque son varios puntos en una obra que nos dividimos, puede ser un edificio de 4, 5 o 10 pisos, entonces los acabados se dividen en todos los pisos: es ahí donde se requiere personal para mantener un margen con toda la especialidad que entran dentro de una obra y así culminar el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras con poco tiempo limitado de entrega.</li> <li>• Mantener un margen.</li> </ul>
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	En la empresa, mayormente mantiene su cantidad de trabajadores. Somos entre 20 a 30 como máximo y entre todos nosotros nos abastecemos para ejecutar 3 a 4 proyectos y en cada uno de ellos pueden ser asignado entre 8 a 10 personas. Todo depende de la magnitud de proyecto. Con la frecuencia, requerimos en cada obra, por ejemplo, con los tiempos o los plazos que cada obra te pone. Podría ser cada 2 a 3 meses dependiendo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene su cantidad de trabajadores.</li> <li>• Magnitud del proyecto.</li> <li>• Cada 2 a 3 meses.</li> </ul>
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	Una persona para el puesto, en el rubro en que trabajamos de unos 6 meses para adelante para que te facilite el trabajo en obra, porque si tú contratas a un ayudante lo primero que vas a hacer es enseñarle y el tiempo que te toma enseñarle, eso es lo que en obra no se requiere. Mayormente los ayudantes se requieren en el Taller, ahí le puedes enseñar al armado del ducto, doblado y ahí ganan experiencia y luego ya se solicita para ingreso para obra, pero ya entran con un conocimiento para que ya no le estés enseñando. No se requiere de experiencia para que vaya a Taller, porque ahí se les enseña para obra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia previa de 6 meses.</li> <li>• No se requiere de experiencia previa para trabajos en el Taller.</li> </ul>

5	<p>¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.</p>	<p>En la empresa no contamos con un manual, pero sí el gerente nos reúne para cada proyecto que sale y nos explica el trabajo que vamos a realizar y nos hace una lista de qué personal va entrar a esa obra y las funciones, además vamos de la mano con el ingeniero residente de obra y él es quien nos da las pautas de qué vamos a realizar para hacer un buen trabajo y seguir siendo recomendado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un manual de funciones físico.</li> <li>• Reunión por cada proyecto.</li> <li>• Explicación del trabajo.</li> <li>• Asignación de funciones.</li> </ul>
6	<p>¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.</p>	<p>Más que todo, un trabajador debe ser responsable, trabajar en equipo, ser comunicativo con sus compañeros, tener capacidad de aprendizaje, adaptarse al cambio y ganas de aprender cada día para así ganarse un puesto más alto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable.</li> <li>• Trabajar en equipo.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Capacidad de aprendizaje.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Ganas de aprender.</li> </ul>
7	<p>¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.</p>	<p>Mayormente al culminar una obra, siempre el gerente hace una reunión con todos los trabajadores y al encargado de obra siempre le pregunta, qué persona es la que se desempeñó un poco mejor. Esto con la finalidad de seleccionar de manera interna si se queda para una siguiente obra.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza reunión.</li> <li>• Evaluar el desempeño.</li> <li>• Selección interna para una próxima obra.</li> </ul>
8	<p>¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.</p>	<p>La empresa hace un reclutamiento externo cuando se incrementa cada obra se solicita más personal, por ejemplo: el personal que se recluta mediante avisos, casas de empleo, etc. Generalmente recomendamos a los trabajadores y así se hace un reclutamiento externo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento al incremento de obra.</li> <li>• Avisos y recomendaciones.</li> </ul>
9	<p>¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.</p>	<p>Sí, en algún momento si lo hice. Son personas que como tú recomiendas, vez su desenvolvimiento en la empresa y tienen ganas de aprender y ganarse un puesto. Entonces recomiendas al gerente como persona responsable, que avisa si va faltar por algún contratiempo y una persona así merece ser recomendado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer su forma de trabajo.</li> <li>• Desenvolvimiento.</li> <li>• Se recomienda personas responsables.</li> </ul>
10	<p>¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?</p>	<p>Las charlas son indispensables, en obra nosotros siempre tenemos charlas de capacitación en seguridad, salud ocupacional, etc. Estas charlas, lo brinda la empresa contratista de la obra en que se ingresa, pasamos charla de inducción de hombre nuevo, para tener conocimiento de que es, por lo menos, un ATS y todo lo que concierne a seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las charlas son indispensables.</li> <li>• Desempeño de las funciones.</li> <li>• Empresa contratista capacita al personal.</li> </ul>

N°	Preguntas	Entrevistado 2: Encargado de Taller.	Entrevista 2 Codificada
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	Bueno sí considero que es importante. En este momento la empresa no cuenta con el documento, pero sí considero su importancia para poder contratar personas nuevas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• No cuenta con el documento.</li> <li>• Contratación.</li> </ul>
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	Cuando hay más incremento de obras, cuando están en tiempo limitado para las entregas y cuando están cerca de finalizar los trabajos o con más presión para entregar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de obras.</li> <li>• Tiempo limitado de entrega.</li> </ul>
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	Normalmente en el taller se requiere de dos a tres personas, que tengan un conocimiento, depende del trabajo: conocimiento básico o con más experiencia y también depende de cómo van en el trabajo; si es que piden más personal cada dos o tres meses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contrata 2 a 3 personas.</li> <li>• Cada 2 o 3 meses.</li> </ul>
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	Se pide que tenga, al menos, seis meses de experiencia en otro trabajo o rubro. Hay casos que no es necesario cuando necesitamos ayudantes o personas que puedan habilitar los trabajos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 meses de experiencia.</li> <li>• No se requiere experiencia en caso se necesite ayudantes.</li> <li>• Habilitar trabajo.</li> </ul>
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.	La empresa no cuenta con un manual de funciones, pero el Gerente sí nos indica, en las reuniones, las funciones que tiene cada uno de nosotros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un manual de funciones.</li> <li>• Reuniones de trabajo.</li> <li>• Explicación del trabajo.</li> </ul>
6	¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.	Que se puedan adaptar fácil, facilidad de aprendizaje, trabajo en equipo, comunicación y responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación.</li> <li>• Facilidad de aprendizaje.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Responsabilidad.</li> </ul>
7	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.	El reclutamiento interno es cuando sale una nueva obra y eligen ahí entre los trabajadores con más antigüedad a alguien que se haga cargo de la obra para que puedan entregar el trabajo a tiempo. Se selecciona a un Supervisor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de nuevas obras.</li> <li>• Antigüedad.</li> <li>• Asignación de un supervisor.</li> </ul>
8	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera que es la mejor opción para un	Cuando hay incremento de obra y cuando la fecha de entrega está próxima ya cerca de culminar la obra, yo creo que sí es una buena opción que le demos más oportunidades a otras personas a que tengan un trabajo más estable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de obra.</li> <li>• Fecha de entrega próxima.</li> <li>• Oportunidades laborales</li> </ul>

	reclutamiento? Considere un ejemplo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo estable.</li> </ul>
9	¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.	Hasta el momento no he recomendado a nadie en el trabajo, pero si se diera la oportunidad no dudaría en hacerlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha recomendado.</li> <li>• Oportunidad.</li> </ul>
10	¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?	Claro, las charlas de capacitación son muy importantes para el trabajo, pero, actualmente la empresa no da sus capacitaciones directamente. Se da al momento en que una empresa tercera nos contrata y la empresa a la que brindamos el servicio es la que nos hace las capacitaciones para el trabajo. Y creo que sí es muy importante porque aprendemos a usar los EPP y el uso de herramientas de mejor manera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Desarrollo del trabajo.</li> <li>• No se realiza capacitaciones directamente.</li> <li>• Empresa contratista realiza capacitación.</li> </ul>

N°	Preguntas	Entrevistado 3: Gerente General	Entrevista 3 Codificada
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	Sí, es importante tener un formato en donde se especifique el tiempo de experiencia, habilidades o competencias que se requiere para cubrir un puesto. Por el momento, la empresa no cuenta con un formato físico o virtual pero sí se especifica la experiencia requerida para el puesto de manera verbal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Tiempo de experiencia.</li> <li>• Habilidades.</li> <li>• Competencias.</li> <li>• No cuenta con un formato.</li> </ul>
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	Cuando hay incremento de trabajo en obra, a la apertura de nuevas obras o para mantener un cierto número de trabajadores para la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de trabajo.</li> <li>• Mantener una cantidad de trabajadores.</li> </ul>
3	¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?	Normalmente se contrata de dos a tres trabajadores por cada cierto tiempo, esto va depender de la carga laboral o incremento de obra. Generalmente es variable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga laboral</li> <li>• Incremento de obras.</li> <li>• La contratación es variable.</li> </ul>
4	De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?	Se solicita un mínimo de seis meses de experiencia en el rubro o similares para el puesto de técnico de aire acondicionado. No es necesaria la experiencia para cuando se solicita ayudante en el taller, a ellos se les explica el procedimiento de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 meses de experiencia.</li> <li>• No se requiere experiencia para ayudantes.</li> <li>• Explicar procedimiento de trabajo.</li> </ul>

5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera verbal? Describa.	No contamos con un manual de funciones físico, pero se reúne al personal para asignar de manera verbal las funciones que tiene que cumplir para cierta obra. Todo ello es supervisado por mí o por el supervisor de obra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no cuenta con manual</li> <li>• Asignación verbal de funciones.</li> <li>• Trabajo supervisado.</li> </ul>
6	¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.	Capacidad de aprendizaje rápido, responsabilidad, compromiso, saber trabajar en equipo y saber comunicarse con sus compañeros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aprendizaje.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación.</li> </ul>
7	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.	Se realiza un reclutamiento interno cuando se requiere de un colaborador con cierta experiencia y antigüedad, sea supervisor de una obra a la cual se le asigne. Generalmente, solicitamos supervisor o técnico que se haga cargo de una obra.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia.</li> <li>• Antigüedad.</li> <li>• Asignación de un supervisor de obra.</li> </ul>
8	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.	Se realiza reclutamiento externo cuando se requiere cubrir con más personal las obras nuevas que posiblemente tengan menos tiempo de entrega de un servicio o haya mayor demanda de trabajo en el taller o en obra. Considero que es una buena opción ya que da más oportunidad laboral y trabajo fijo a más compatriotas o personal extranjero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras nuevas.</li> <li>• Tiempo de entrega</li> <li>• Oportunidad laboral.</li> <li>• Trabajo fijo.</li> </ul>
9	¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.	Tengo colegas que me recomiendan a personal para ciertos trabajos puntuales para algún servicio y de acuerdo a una evaluación se contrata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación de personal.</li> <li>• Evaluación.</li> <li>• Contrato.</li> </ul>
10	¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?	Sí, es muy importante conocer los procedimientos de trabajo, el uso correcto de los EPP, uso de herramientas, entre otros. Generalmente enviamos a nuestro personal a ser capacitado por los contratistas o terceros. En la empresa hace falta implementarlo como programa de capacitación y sería bueno considerarlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Procedimientos de trabajo.</li> <li>• Capacitación por contratistas.</li> <li>• Implementar un programa de capacitación.</li> </ul>

## Anexo 5

### Matriz de codificación y conclusiones de las entrevistas

N°	Pregunta	E1 – Supervisor de obra.	E2 – Encargado de Taller.	E3 – Gerente General	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Considera que es importante un formato de solicitud de requerimiento de personal? Justifique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar al personal con experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• No cuenta con el documento.</li> <li>• Contratación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Tiempo de experiencia.</li> <li>• Habilidades.</li> <li>• Competencias.</li> <li>• No cuenta con un formato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante</li> <li>• No cuenta con el documento/formato</li> <li>• Experiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación</li> <li>• Habilidades.</li> <li>• Competencias.</li> </ul>	Se considera que es un documento importante en el cual se puede determinar el tiempo de experiencia, habilidades y competencias. Actualmente la empresa no cuenta con un formato de requerimiento de personal.
2	De acuerdo a su criterio, ¿en qué periodo la empresa requiere personal?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras con poco tiempo limitado de entrega.</li> <li>• Mantener un margen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de obras.</li> <li>• Tiempo limitado de entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de trabajo.</li> <li>• Mantener una cantidad de trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega limitado.</li> <li>• Mantiene un margen de trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de obras.</li> <li>• Incremento de trabajo.</li> </ul>	El periodo de contratación de personal es debido a muchas obras tienen un tiempo determinado de entrega o cuando la empresa mantiene una cantidad de trabajadores. Algunas veces depende del incremento de obras o trabajo.

3	<p>¿Tiene conocimiento de la cantidad de personal que contrata normalmente? ¿Con qué frecuencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene su cantidad de trabajadores.</li> <li>• Magnitud del proyecto.</li> <li>• Cada 2 a 3 meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contrata 2 a 3 personas.</li> <li>• Cada 2 o 3 meses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga laboral.</li> <li>• Incremento de obras.</li> <li>• La contratación es variable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada 2 a 3 meses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene su cantidad de trabajadores.</li> <li>• Magnitud del proyecto.</li> <li>• Se contrata 2 a 3 personas.</li> <li>• Carga laboral.</li> <li>• Incremento de obras.</li> <li>• La contratación es variable.</li> </ul>	<p>No se conoce con exactitud la cantidad de personas a contratar, esto puede variar debido al incremento de obra, magnitud del proyecto o carga laboral. Asimismo, la frecuencia en que se contrata es de 2 a 3 meses.</p>
4	<p>De acuerdo a su criterio, ¿cuánto es el tiempo de experiencia previa que se requiere para cubrir un puesto? ¿En qué momento no es necesaria?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia previa de 6 meses.</li> <li>• No se requiere de experiencia previa para trabajos en el Taller.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 meses de experiencia.</li> <li>• No se requiere experiencia en caso se necesite ayudantes.</li> <li>• Habilitar trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 meses de experiencia.</li> <li>• No se requiere experiencia para ayudantes.</li> <li>• Explicar procedimiento de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 meses de experiencia.</li> <li>• No se requiere experiencia para ayudantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitar trabajo.</li> <li>• Explicar procedimiento de trabajo.</li> </ul>	<p>Se solicita una experiencia previa de 6 meses para el puesto de Técnico de Aire Acondicionado. No es necesaria la experiencia para un Ayudante de Taller, a quien se le enseña y es habilita los trabajos.</p>
5	<p>¿La empresa cuenta con un manual de funciones? ¿Las funciones del puesto se expresan de manera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un manual de funciones físico.</li> <li>• Reunión por cada proyecto.</li> <li>• Explicación del trabajo.</li> <li>• Asignación de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un manual de funciones.</li> <li>• Reuniones de trabajo.</li> <li>• Explicación del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no cuenta con manual</li> <li>• Asignación verbal de funciones.</li> <li>• Trabajo supervisado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuenta con un manual de funciones.</li> <li>• Reuniones de trabajo.</li> <li>• Explicación del trabajo.</li> <li>• Asignación de funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo supervisado.</li> </ul>	<p>La empresa no cuenta con un manual de funciones físico, sin embargo, el Gerente General reúne en cada proyecto a los integrantes para asignar de manera verbal sus funciones. Asimismo, estas son supervisadas</p>

	verbal? Describa.						por el encargado de obra.
6	¿Qué competencias se requiere para un buen desempeño del puesto? Describa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable.</li> <li>• Trabajar en equipo.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Capacidad de aprendizaje.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Ganas de aprender.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación.</li> <li>• Facilidad de aprendizaje.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aprendizaje.</li> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Capacidad de aprendizaje.</li> <li>• Adaptación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ganas de aprender.</li> <li>• Compromiso.</li> </ul>	Lo que normalmente se busca en un candidato para el puesto es que sea responsable, sepa trabajar en equipo, capacidad de aprendizaje y que pueda adaptarse rápido a las funciones que se le asigne.
7	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento interno? ¿Qué puesto se solicita? Explique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza reunión.</li> <li>• Evaluar el desempeño.</li> <li>• Selección interna para una próxima obra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de nuevas obras.</li> <li>• Antigüedad.</li> <li>• Asignación de un supervisor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia.</li> <li>• Antigüedad.</li> <li>• Asignación de un Supervisor de obra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad.</li> <li>• Asignación de un supervisor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza reunión.</li> <li>• Evaluar el desempeño.</li> <li>• Selección interna para una próxima obra.</li> <li>• Apertura de nuevas obras.</li> <li>• Experiencia.</li> </ul>	La empresa realiza un reclutamiento de manera interna a la apertura de obras, generalmente se solicita a un personal que se encuentre a cargo de la entrega de los servicios; por tal motivo, se asigna a un Supervisor debido a su experiencia en el cargo y a su antigüedad en la empresa.
8	¿En qué momento, la empresa, realiza un reclutamiento externo? ¿Considera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento al incremento de obra.</li> <li>• Avisos y recomendaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de obra.</li> <li>• Fecha de entrega próxima.</li> <li>• Oportunidades laborales</li> <li>• Trabajo estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras nuevas.</li> <li>• Tiempo de entrega</li> <li>• Oportunidad laboral.</li> <li>• Trabajo fijo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de obra.</li> <li>• Tiempo de entrega</li> <li>• Oportunidad laboral.</li> <li>• Trabajo fijo/estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisos y recomendaciones</li> </ul>	La empresa realiza reclutamiento externo cuando hay incremento de obras, se requiere aumentar la cantidad de personal que requiere para cubrir puestos. Asimismo, se considera

	que es la mejor opción para un reclutamiento? Considere un ejemplo.						que es el mejor reclutamiento ya que se brinda un trabajo estable y genera oportunidad laboral.
9	¿Ha realizado recomendaciones para cubrir un puesto en la empresa? Justifique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer su forma de trabajo.</li> <li>• Desarrollo.</li> <li>• Se recomienda personas responsables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha recomendado.</li> <li>• Oportunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación de personal.</li> <li>• Evaluación.</li> <li>• Contrato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo.</li> <li>• Se recomienda personas responsables.</li> <li>• Oportunidad.</li> <li>• Evaluación.</li> <li>• Contrato.</li> </ul>	La empresa busca algunas recomendaciones entre su mismo personal, aunque son pocas las veces que se pone en práctica, el personal pasa por una evaluación y periodo de prueba. En caso ser un personal para un trabajo puntual, sólo se recomienda por un tiempo determinado.
10	¿Considera que la empresa debería contar con charlas de capacitación para el desempeño de las funciones y por qué?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las charlas son indispensables.</li> <li>• Desempeño de las funciones.</li> <li>• Empresa contratista capacita al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Desarrollo del trabajo.</li> <li>• No se realiza capacitaciones directamente.</li> <li>• Empresa contratista realiza capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Procedimientos de trabajo.</li> <li>• Capacitación por contratistas.</li> <li>• Implementar un programa de capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importante.</li> <li>• Desempeño de las funciones.</li> <li>• Empresa contratista capacita al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realiza capacitaciones directamente.</li> <li>• Procedimientos de trabajo.</li> <li>• Implementar un programa de capacitación.</li> </ul>	La empresa no cuenta con un programa de capacitación, lo cual se considera de vital importancia para el desarrollo de las funciones. La empresa evaluará implementar este programa.

## Conclusión General de la entrevista semi estructurada

En las empresas se considera que es de gran importancia el proceso de reclutamiento y selección, sea de manera interna o externa para contar con un personal con las competencias correctas para un buen desempeño laboral. Así pues, se debería tomar en cuenta el diseño del perfil del puesto al que se va aplicar el reclutamiento y seguir con la etapa del requerimiento de personal completando un formato de solicitud. Es fundamental que en dicho formato se solicite la experiencia necesaria para el puesto y las competencias que deberá poseer el candidato para su selección y contratación. La publicación de la vacante en los medios adecuados, atraerá los candidatos correctos y brindarles una buena capacitación para asegurar su satisfacción de laborar en la empresa.

## Anexo 6

### Guía de Observación

Giro de la empresa:	Acondicionamiento de edificios.
Ubicación:	San Juan de Lurigancho – Lima.
Área:	Operaciones.
Observador:	Eliana Rosario Verde Plaza.
Redacción de lo observado a las personas que trabajan en la unidad de estudio, siendo SDO: Supervisor de Obra:  SDO: Es la persona que se encarga de solicitar personal a la apertura de nuevas obras, controla la realización de las obras velando por el cumplimiento del contrato y la correcta ejecución de los servicios a realizar en obra. Controla las medidas de seguridad: Programa al personal para charlas de uso correcto de los equipos de seguridad para evitar accidentes, asimismo, controla los avances de la obra y tiempos de entrega.	

## Anexo 7

### Análisis documentario

Perfil del Puesto: Técnico de Aire Acondicionado.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	FRI-006
	<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	Pag.1 de 1

**PERFIL DE TÉCNICO DE AIRE ACONDICIONADO**

**FUNCIONES:**

- Ejecutar trabajos de mantenimiento correctivo y preventivo.
- Realizar reparación e instalación de aire acondicionado tipo Split Techo, pared, tipo Ducto, Precisión, etc.
- Identificación de fallas de equipos de Aire Acondicionado.
- Instalaciones de equipos de Aire Acondicionado.
- Reubicación de Equipos de Aire Acondicionado.
- Realizar los trabajos cumpliendo los procedimientos y estándares de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**COMPETENCIAS PERSONALES:**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Liderazgo.
- Responsabilidad.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Toma de decisiones.
- Alto grado de compromiso.
- Motivación hacia el logro.

**COMPETENCIAS TÉCNICAS:**

- Técnico egresado en Refrigeración y Aire Acondicionado (deseable).
- Experiencia mínima de 2 años laborando en puestos similares o afines (indispensable).
- Conocimiento en temas de SSOMA.
- Certificado en trabajos de altura (deseable).
- Conocimientos y práctica en soldadura (deseable).
- Contar con carnet RETCC.

**BENEFICIOS:**

- Planilla desde el primer día de trabajo con todos los beneficios de Ley.
- Seguro contra accidente de trabajo (SCTR).
- Tipo de puesto: Tiempo completo.

Formato de requerimiento de personal.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>		FRS-005
	<b>REQUERIMIENTO Y CONDICIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>		Pág. 1 de 1

Area:		Departamento:	
Posición a Contratar:		Cant. Personas:	

<b>Vacante producida por:</b>
-------------------------------

Posición nueva, justificar posición:	
Temporal, justificar posición:	
Renuncia, reemplaza a:	

<b>Perfil del Candidato:</b>
------------------------------

Instrucción requerida:	
Tiempo de experiencia:	
Competencias técnicas:	
Competencias conductuales:	
Resumen de funciones:	

<b>Condición de Contratación:</b>
-----------------------------------

Empresa:		Tiempo de Contrato:	
Sueldo:	Bono:	Sobretiempo:	
Sistema de pago:	Asistencia ( )	Rendimiento ( )	Puntaje ( )    Jornal ( )    Otro ( )
Detallar:			
Periodo de pago:	Quincenal ( )	Semanal ( )	Mensual ( )    Otro:

**APROBACIONES PARA LA CONTRATACION**

<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Encargado de Taller</p>	<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Supervisor de Obra</p>
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>Gerente General</p>	

Inf. Para Recursos Humanos:

Fecha de Recepción:	
Vacante cubierta por:	

## Checklist de documentación:

<b>GUÍA DE CONTRATACIÓN</b>	
Documentación a presentar:	Check:
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>CV impreso y documentado</b> Enviar también de manera digital a: <a href="mailto:adm.freysolution@gmail.com">adm.freysolution@gmail.com</a> Asunto: CV_Nombre_Apellido</li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Antecedentes Policiales, Penales y Judiciales.</b> Registra tu usuario y contraseña de manera gratuita y genera tu Certificado Único Laboral en <a href="https://www.gob.pe/967-obtener-tu-certijoven">https://www.gob.pe/967-obtener-tu-certijoven</a></li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Declaración Jurada de Domicilio simple.</b></li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Copia legible del D.N.I.</b></li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Copia de recibo de luz o agua.</b></li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Carnet RETCC físico o digital vigente.</b> Enviar también de manera digital a: <a href="mailto:adm.freysolution@gmail.com">adm.freysolution@gmail.com</a> Asunto: RETCC_Nombre_Apellido</li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Carnet de vacunación con las vacunas al día.</b></li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Foto tamaño carnet (digital)</b> Deberá ser enviado a: <a href="mailto:adm.freysolution@gmail.com">adm.freysolution@gmail.com</a> Asunto: Foto_Nombre_Apellido</li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Acta de matrimonio (original o copia legalizada)</b> Expedida por el RENIEC, en caso el estado civil sea casado y 1 copia simple del DNI del cónyuge (sólo en caso aplique).</li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Copia simple de Reconocimiento de Unión de Hecho</b> Emitida por Resolución Judicial o Escritura Pública de reconocimiento ante un notario, en caso el estado civil sea conviviente.</li></ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Copia del D.N.I. del menor hijo.</b> Indispensable para la consideración de la relación familiar.</li></ul>	<input type="checkbox"/>

## **Anexo 8**

La propuesta que se plantea es realizar un outsourcing del reclutamiento de personal, ya que esta elección está estratégicamente alineada con el objetivo. Cada vez más empresas optan por externalizar el proceso de reclutamiento y selección (gestión humana) y payroll. Asimismo, existe una cooperación mutua entre la empresa y el asesor de personal, pero al mismo tiempo se transfiere la responsabilidad de las funciones relacionadas con la contratación.

La subcontratación de reclutamiento impacta en una mejor gestión de operaciones, ayudando a las empresas a enfocarse en sus objetivos estratégicos y lograr resultados más eficientes. Existen nuevas herramientas digitales y de gestión del capital humano que han transformado el reclutamiento y selección, hoy en día no solo se toma en cuenta las habilidades y capacidades del candidato, sino también las cualidades del candidato para adaptarse a la cultura de la organización.

### **Propuesta de contratación outsourcing en reclutamiento.**

Objetivo:

Lograr que esta propuesta optimice los costos y tareas asociadas al proceso de reclutamiento y gestión de recursos humanos.

Desarrollo:

Dentro del desarrollo de la propuesta, se propone evaluar una lista de sugerencias de empresas outsourcing en gestión humana que realicen todo el procedimiento para la selección final de personal, iniciando por: levantamiento de perfil, reclutamiento, selección de hojas de vida, aplicación de pruebas, entrevista, verificación de referencias, informes y por último la presentación del candidato.

Se propone una lista de empresas outsourcing en gestión humana:

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	<b>DISTRITO</b>
Luckmacon	Callao
Human Solutions	Surquillo
Adecco Perú	Santiago de Surco
Manpower Perú	San Isidro

#### Referencias de las empresas outsourcing:

- *Luckmacon*: Empresa facilitadora que realiza consultoría en Recursos Humanos, gestión empresarial y contable, auditoría.
- *Human Solutions*: Empresa que brinda soluciones humanas con especialistas en selección, evaluación, consultoría y administración de recursos humanos. Cuenta con más de 13 años en el mercado laboral y cuenta con su propia tecnología de software para evaluaciones psicológicas.
- *Adecco Perú*: Empresa de gran trayectoria en gestión humana con más de 20 años ofreciendo soluciones integrales en Recursos Humanos, ofrece servicios de selección y RPO, Payroll, intermediación laboral, training y consulting.
- *Manpower Perú*: Empresa líder en reclutamiento y selección, intermediación laboral, Trade Marketing, terciarización de personal – Outsourcing, Payrollin – Gestión de Nómina, entre otros.

#### Viabilidad de la propuesta para un servicio Outsourcing:

Los resultados encontrados luego de las entrevistas realizadas ayudarán a identificar oportunidades de mejora significativas que justifiquen realizar una propuesta. Cabe mencionar que, la contratación de este tipo de servicios debe analizarse a un nivel estratégico y no sólo de costos operativos ya que se considera de gran valor para las empresas.

#### La propuesta de las empresas, deberá considerar:

- Enfoque de la gestión humana.
- Equipo especialista de trabajo.
- Tiempo de dedicación y honorarios.
- Tipo de contrato.
- Plan de trabajo.
- Otros recursos como: portal web de seguimiento de los procesos de reclutamiento y selección, así como a toda información conveniente.

Diagrama de agenda de reuniones con las empresas:

ITEM	ACTIVIDAD	MESES			
		Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
<b>EMP1: Luckmacon</b>					
1	Presentación de propuesta.	P			
2	Evaluación de propuesta.	E			
<b>EMP2: Human Solutions</b>					
1	Presentación de propuesta.		P		
2	Evaluación de propuesta.		E		
<b>EMP3: Adecco Perú</b>					
1	Presentación de propuesta.			P	
2	Evaluación de propuesta.			E	
Evaluación final de las propuestas para la toma de decisión.					<b>EVALUACIÓN</b>

A continuación, se presenta la propuesta del plan de trabajo de Luckmacon:

Gestión Humana:

1. Reclutamiento: Análisis de puestos, elección de medios de reclutamiento, formato de entrevista.
2. Selección: Pruebas psicométricas, verificación de referencias, elaboración y seguimiento de contrato hasta la firma.
3. Orientación: Manual de funciones.
4. Administración de sueldos.
5. Evaluaciones de desempeño.

Payroll o nómina:

1. Administración de T-Registro: Alta y baja del personal, actualización de información.
2. Administración de PDT-PLAME: Elaboración de planilla, preparación (registro de información) de PDT 601, Presentación de PDT.
3. Administración de AFPNet: Registro y actualización de información, elaboración de archivo AFPNet, presentación y generación de reportes (para pago).

**REMYPE**

Hasta 10 trabajadores: S/ 700.00 nuevos soles/mensual.

Hasta 19 trabajadores: S/ 800.00 nuevos soles/mensual.

Para evaluar el impacto de la contratación de outsourcing, se deberá considerar medir los KPI's:

- Costos por contrataciones.
- Canales o medios de publicación de vacantes.
- Rendimiento de contratación.
- Rendimiento laboral de personal.
- Índice de retención de personal.
- Permanencia en el cargo.
- Tasa de renunciaciones.

Asimismo, se plantea realizar una entrevista de salida para que pueda ayudar a la empresa a determinar los métodos para disminuir la tasa de renunciaciones a futuro, así como brindar una retroalimentación para las oportunidades de mejora.

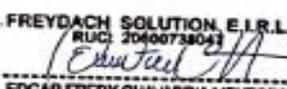
Preguntas de entrevistas de salida:

- ¿El trabajo cumplía con tus expectativas?
- ¿Qué era lo que más te agradaba de tu trabajo con nosotros?
- ¿Cuáles fueron tus razones para pertenecer a nuestra empresa?  
¿Cambiaron esas razones para tomar la decisión de tu renuncia?
- Por favor, apóyanos brindando una retroalimentación de qué te gustaría de la empresa.

## Anexo 9

### Autorizaciones

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
<b>AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES</b>	
<b>Datos Generales</b>	
Nombre de la Organización:	RUC: 20600738047
FREYDACH SOLUTION E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente General	
Nombres y Apellidos: Edgar Fredy Chavarría Meneses	DNI: 44526587
<b>Consentimiento:</b>	
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(*)</sup> , autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:	
<b>Nombre del Trabajo de Investigación:</b>	
RECLUTAMIENTO EXTERNO EN UNA EMPRESA DE ACONDICIONAMIENTO DE EDIFICIOS DE LIMA	
<b>Nombre del Programa Académico:</b> Maestría en Gestión de Talento Humano	
<b>Autor:</b> Eliana Rosario Verde Plaza.	<b>DNI:</b> 46195384
En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.	
Lugar y Fecha: Lima, 07 de julio del 2022. FREYDACH SOLUTION E.I.R.L. RUC: 20600738047	
Firma:	 EDGAR FREDY CHAVARRÍA MENESES GERENTE
<b>Edgar Fredy Chavarría Meneses</b> <b>Gerente General</b>	
(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la Institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.	

Autorización para la desgravación, estudio y publicación de las entrevistas.

Entrevistado 1: Supervisor de obra.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN PARA LA DESGRAVACIÓN, ESTUDIO Y PUBLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	FREYDACH SOLUTION E.I.R.L.
Entrevistado:	Supervisor de obra.

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA INFORMACIÓN BRINDADA EN LA ENTREVISTA, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
RECLUTAMIENTO EXTERNO EN UNA EMPRESA DE ACONDICIONAMIENTO DE EDIFICIOS DE LIMA	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de Talento Humano	
Autor: Eliana Rosario Verde Plaza.	DNI: 46195384

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 07 de julio del 2022.

Firma: \_\_\_\_\_

  
Supervisor de Obra

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Entrevistado 2: Encargado de taller.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN PARA LA DESGRAVACIÓN, ESTUDIO Y PUBLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	FREYDACH SOLUTION E.I.R.L.
Entrevistado:	Encargado de taller.

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA INFORMACIÓN BRINDADA EN LA ENTREVISTA, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
RECLUTAMIENTO EXTERNO EN UNA EMPRESA DE ACONDICIONAMIENTO DE EDIFICIOS DE LIMA	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de Talento Humano	
Autor: Eliana Rosario Verde Plaza.	DNI: 46195384

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 07 de julio del 2022.

Firma:   
Encargado de taller

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Entrevistado 3: Gerente General.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN PARA LA DESGRAVACIÓN, ESTUDIO Y PUBLICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	FREYDACH SOLUTION E.I.R.L.
Entrevistado:	Gerente General.

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA INFORMACIÓN BRINDADA EN LA ENTREVISTA, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
RECLUTAMIENTO EXTERNO EN UNA EMPRESA DE ACONDICIONAMIENTO DE EDIFICIOS DE LIMA	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de Talento Humano	
Autor: Eliana Rosario Verde Plaza.	DNI: 46195384

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 07 de julio del 2022.

Firma:   
Gerente General

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.