



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

TESIS

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA
COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN
MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ
SERVICIOS DIGITALES S.A.C. – CHICLAYO, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Samame Calderon Carlos Alberto

<https://orcid.org/0000-0002-1283-4323>

Bach. Vera Cancino Erika Catherine

<https://orcid.org/0000-0003-2724-4585>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. – CHICLAYO, 2021

Asesor (a)	Dr. Córdova Chirinos José William _____ Nombre completo	Firma
Presidente (a)	Dr. Mego Núñez Onésimo _____ Nombre completo	Firma
Secretario (a)	Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes _____ Nombre completo	Firma
Vocal	Mg. Mory Guarnizo Sandra _____ Nombre completo	Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C.-CHICLAYO, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Samamé Calderón Carlos Alberto	45929131	FIRMA 
Vera Cancino Erika Catherine	47061078	FIRMA 

Pimentel, 7 de abril de 2023

DEDICATORIAS

A mis padres, Santos Samamé y Luz Calderón, por motivarme en iniciar una segunda carrera que me quede como base en mi vida profesional, a mi hermana Melissa Samamé por apoyarme, mi familia que siempre estuvo a mi lado.

Carlos Samamé

Le dedico a mi padre Jorge Vera por el apoyo que me dejó en el camino, aunque ahora ya no esté presente a mi lado y a mi madre Liliana Cancino por la motivación que siempre me está dando, aunque a veces ya me quería rendir, pero ahí estaba mi mamá, hermanos y demás familia.

Erika Vera

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por darme la oportunidad de cumplir una meta más en mi vida y a mi familia por apoyo incondicional, ya que sin ellos no lo hubiera podido lograr.

Carlos Samamé

Agradezco a Dios y a mis padres por haberme inculcado como la persona que soy y darme la motivación de poder terminar mis estudios, aunque con retraso, pero logre concluir una de mis tantas metas que aún tengo, gracias padre y madre por todo su apoyo.

Erika Vera

RESUMEN

El rendimiento laboral en las empresas son un variable importante debido a que muchas personas lo involucran con la imagen de la empresa, por ello, en este informe se enfoca en dos procesos relevantes que influyen en la variable antes mencionada, que son el reclutamiento y selección personal. Procesos principales de la captación del personal más adecuado para las diferentes tareas por encomendar. En este caso el estudio se basó en la empresa FQ Servicios Digitales SAC ubicada en Chiclayo – Perú, cuyo sistema de reclutamiento y selección de personal presentaba deficiencias que con el tiempo afectaba al personal en su rendimiento laboral; teniendo eso de manera primordial, en este informe como objetivo general fue proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC se realizó el estudio a 30 colaboradores; donde los resultados nos mostraron deficiencias en el ambiente laboral; y también en las metas y propósitos de los colaboradores, haciendo notar el poco compromiso con la empresa. Para lo cual como solución se estableció un cronograma de dos meses para la realización del plan de mejora y estrategias para la mejora continua de la empresa.

Palabras clave: Reclutamiento y Selección de personal; Rendimiento laboral, Plan de mejora.

ABSTRACT

Work performance in companies is an important variable because many people involve it with the image of the company, therefore, in this report it focuses on two relevant processes that influence the aforementioned variable, which are recruitment and selection. Main processes for recruiting the most suitable personnel for the different tasks to be entrusted. In this case, the study was based on the company FQ Servicios Digitales SAC located in Chiclayo - Peru, whose personnel recruitment and selection system had deficiencies that over time affected personnel in their work performance; Taking this primarily, in this report as a general objective was to propose an effective recruitment and selection plan as a tool to achieve a higher performance of employees at FQ Servicios Digitales SAC. The study was carried out on 30 collaborators; where the results showed us deficiencies in the work environment; and also, in the goals and purposes of the collaborators, noting the little commitment to the company. For which, as a solution, a two-month schedule was established to carry out the improvement plan and strategies for the continuous improvement of the company.

Keywords: Recruitment and Selection of personnel; Work performance, improvement plan.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO	ii
DEDICATORIAS	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática	13
1.1.1. <i>En el contexto internacional</i>	13
1.1.2. <i>En el contexto nacional</i>	14
1.1.3. <i>En el contexto local</i>	15
1.2 Antecedentes de estudio	15
1.2.1. <i>A Nivel Internacional</i>	15
1.2.2. <i>A Nivel Nacional</i>	18
1.2.3. <i>A Nivel Local</i>	21
1.3 Abordaje teórico	24
1.3.1 <i>Variable 1: Reclutamiento y Selección del personal</i>	24
1.3.1.1 Definición de Reclutamiento.....	24
1.3.1.2 Definición de Selección:	24
1.3.1.3 Importancia del reclutamiento y selección del personal.....	24
1.3.1.4 Ventajas y desventajas.....	25
1.3.1.5 Dimensiones de Reclutamiento y selección de personal.....	26
1.3.2 <i>Variable 2: Rendimiento laboral</i>	28
1.3.2.1 Definición.	28
1.3.2.2 Importancia del rendimiento laboral.....	28
1.3.2.3 Dimensiones del rendimiento laboral.....	29
1.4 Formulación del problema	31
1.4.1 <i>Problemas específicos</i>	31
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	31
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos	33
1.7.1 <i>Objetivo general</i>	33
1.7.2 <i>Objetivos específicos</i>	33
II. MATERIAL Y MÉTODO	34

2.1	Tipo y diseño de investigación	35
2.1.1	<i>Tipo de investigación: Explicativa, Propositiva</i>	35
2.1.2	<i>Diseño de investigación: Pre experimental, Transversal</i>	35
2.2	Variables, Operacionalización	36
2.2.1	<i>Variable: Reclutamiento y Selección de personal</i>	36
2.2.2	<i>Variable: Rendimiento de personal</i>	36
2.2.3	<i>Operacionalización</i>	37
2.3	Población y muestra.....	39
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.4.1	<i>Técnica de Recolección de Datos</i>	39
2.4.2	<i>Instrumentos de Recolección de Datos</i>	39
2.4.3	<i>Validez</i>	40
2.4.4	<i>Confiabilidad</i>	40
2.5	Procedimiento de análisis de datos	40
2.6	Criterios éticos.....	40
2.7	Criterios de rigor científico.....	41
III.	RESULTADOS	42
3.1	Tablas y Figuras	43
3.2	Discusión de Resultados.....	59
3.3	Propuesta de investigación	68
3.3.1	INTRODUCCIÓN	68
3.3.2	OBJETIVOS	68
3.3.2.1	Objetivo general.....	68
3.3.2.2	Objetivos específicos.....	69
3.3.3	PLAN DE ACCIÓN	69
3.3.4	ESTRATEGIAS	70
3.3.5	CRONOGRAMA DE PLAN DE ACCIÓN	78
	Instrumento post-propuesta.....	81
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
4.1	CONCLUSIONES	85
4.2	RECOMENDACIONES	87
	REFERENCIAS	88
	ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable: Rendimiento de los empleados.....	37
Tabla 2	¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?.....	43
Tabla 3	¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?.....	44
Tabla 4	¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?	45
Tabla 5	¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?.....	46
Tabla 6	¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción? .	47
Tabla 7	¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?	48
Tabla 8	¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?	49
Tabla 9	¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?.....	50
Tabla 10	¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?.....	51
Tabla 11	¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?	52
Tabla 12	¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?.....	53
Tabla 13	¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?.....	54
Tabla 14	¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?	55
Tabla 15	¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?	56
Tabla 16	¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?.....	57
Tabla 17	¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?	58
Tabla 18	Estrategia 1.....	71
Tabla 19	Estrategia 2.....	74
Tabla 20	Estrategia 3.....	75
Tabla 21	Estrategia 4.....	77
Tabla 22	Cronograma de Plan de acción.....	78
Tabla 23	Tabla de ingresos consolidados.....	80

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?.....	43
Figura 2 ¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?	44
Figura 3 ¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?.....	45
Figura 4 ¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?	46
Figura 5 ¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?	47
Figura 6 ¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?	48
Figura 7 ¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?	49
Figura 8 ¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?.....	50
Figura 9 ¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?.....	51
Figura 10 ¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?.....	52
Figura 11 ¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?	53
Figura 12 ¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?.....	54
Figura 13 ¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?	55
Figura 14 ¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?	56
Figura 15 ¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?.....	57
Figura 16 ¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?.....	58

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1. *En el contexto internacional*

Alvarado et. al. (2021) indicaron que, en Chile, los problemas en el rendimiento laboral, en esta ocasión de una industria textil, se presenta a la sobre carga laboral, llevando a los empleados, a situaciones extremas de realización de trabajo, teniendo en cuenta que el rendimiento laboral suele ser el reflejo del comportamiento del trabajador donde se ve notablemente el efecto que tiene en las estrategias individuales para cumplir sus objetivos. Para contrarrestar este problema, es mejorar las capacitaciones interpersonales, especialmente centrado en el empoderamiento psicológico. Este último generaría un aumento en el rendimiento laboral por lo que se esperaría que las grandes empresas industriales textiles de Chile, especialmente los gerentes, tomen en cuenta el empoderamiento y compromiso como parte principal de su gestión.

Calvanapón et. al. (2020) mencionan que, en Ecuador, un estudio realizado a unos colaboradores de una red de salud, el principal problema en el rendimiento laboral, se encontró enfocado en el estrés, puesto que el sujeto de estudio presentaba afectaciones psicológicas y somáticas, esto debido a la presión ejercida a los trabajadores en cuanto a las exigencias de la vida laboral moderna y los altos niveles de competitividad mundial. Aunque también se estableció que se debía porque en las áreas de trabajo no presentaban los recursos necesarios en relación a las exigencias del entorno, conllevando en que los colaboradores enfermaran, para lo cual, las entidades establecieron un mayor reconocimiento para los jefes de área en solucionar los problemas desde raíz, con el fin de disminuir el estrés por ende mejorar el rendimiento laboral.

Soares et. al. (2019) indicaron que, en Brasil, donde se realizó una evaluación de rendimiento en un grupo personal de médicos, se fijó que un factor al bajo rendimiento laboral, se debió mucho a la comunicación ineficaz presente entre los profesionales, esto pudo deberse a la poca presencia de trabajo en equipo, aunque sus puntos fuertes era la calidad profesional, en con respecto a horarios y puntualidad, este factor de la comunicación influye demasiado, ya que tomándolo en cuenta llega hasta bloquear al acceso y participación en actividades informativas o estudios que se quieran realizar de carácter científico.

Por lo que la dirección tomó en cuenta la realización de reuniones que permitan la reflexión sobre la importancia de la observación, la escucha y la comunicación; estos llevados a cabo de manera semanal y así poder brindar una mejor resolución en el rendimiento laboral.

1.1.2. En el contexto nacional

Torres (2020) menciona que, en Puno un estudio general abarcó que en las Organizaciones financieras el problema es el personal realmente mal capacitado y que no cuentan con un programa conciso de reclutamiento y selección de personal, con lo que su solución del problema fue realizar búsquedas exhaustivas en documentos especializadas en el trabajo de reclutamiento, también sobre el sistema laboral de las instituciones públicas, así como libros y artículos nacionales, de manera que permita la selección de nuevos colaboradores que cuenten con los estándares y planes necesarios para ayudar al desarrollo empresarial, formar parte de la estrategia de un sistema de gestión humana consistente con el plan, y creer en las habilidades y sólo aquellos que están motivados pueden realmente crear una ventaja competitiva y desempeñar un papel en una empresa exitosa.

Gonzales (2019) se basó sobre los factores determinantes para ventas en la empresa Telecomunicaciones Internacionales Perú Conexions SAC de Tarapoto. El problema presentado en este caso fue la baja productividad en ventas mostrando gran declive en el rendimiento laboral, ya que no llegaba a las metas establecidas; estas situaciones inician por falta de capacitaciones, las mismas que se presentan en las áreas comerciales como productivas, y hasta la fecha de la investigación ningún empleado ha podido cumplir con las metas. Otro factor que toman en cuenta para la problemática son los conflictos de interacción que tienen los empleados que en muchas oportunidades generan discusiones, afectando por completo la futura rentabilidad de la propia empresa.

Rojas (2019) en Piura su enfoque de estudio se basó en una Institución Educativa Particular Los Tallanes donde su problema en el rendimiento de los colaboradores se ha definido por los perfiles profesionales, y, aun así, presentar bajos estándares de enseñanza, mostrando la falta de conocimientos y la falta de capacitación en el enfoque educativo. En estos estudios donde se presentó

mayores puntajes se determinó que la variable de selección no tuvo mucho énfasis en el rendimiento de los docentes en la institución educativa particular Los Tallanes–Piura, 2019, como solución el enfoque quedó en que el reclutamiento debe cumplir con parámetros más rigurosos, y contar con capacitaciones continuas para evitar los bajos estándares.

1.1.3. En el contexto local

En la empresa FQ Servicios Digitales S.A.C., al momento de realizar un diagnóstico, se pudo determinar que la empresa cuenta con una cartera de clientes ya fidelizados, sin embargo, en algunas oportunidades no logra incrementar sus ventas e incluso ha logrado presentar un comportamiento de disminución en su nivel de ventas, esto obviamente debido a los empleados, quienes no rinden adecuadamente, y de acuerdo a la política de la empresa; por lo cual un enfoque del reclutamiento y selección al personal correcto es una manera de control, ya que una mejor capacitación para la atención al público sería primordial, en tanto para el personal es el primer contacto que tiene con el cliente y muchas veces no da la atención adecuada puesto que el asesor no sabe dar la solución adecuada al cliente, y no cumple correctamente con sus deberes para captar clientes a fin de llegar a su cuota, ocasionando que la productividad de la empresa, disminuya.

Por lo tanto, teniendo en claro la realidad problemática de la empresa FQ Servicios Digitales S.A.C., el presente informe tiene como finalidad proponer un mejor reclutamiento y selección efectiva para obtener un mayor rendimiento del empleado.

1.2 Antecedentes de estudio

1.2.1. A Nivel Internacional

Salcedo (2021) en su tesis titulada “La influencia de la política de compensaciones y beneficios como clave en la captación y fidelización del talento de acuerdo a la diversidad generacional” es de tipo descriptivo y correlacional - cuantitativo, de diseño transversal. Cuyo objetivo es analizar la

influencia de la política de compensaciones y beneficios en términos de la importancia estratégica del talento y su relación con la elección, compromiso y continuidad de la relación laboral. Por medio de la técnica de la entrevista y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 294 personas. Donde los resultados que se obtuvieron fueron que el 68% de los entrevistados de acuerdo a la valoración de beneficios que sentían que les daba la empresa, podrían mejorar por lo cual tenía una valoración neutral; casi parecido a la importancia que le dan al desarrollo profesional y formación para un mayor rendimiento, esto determinado por el 53% de los entrevistados. Como conclusión, que estas generaciones tienen con el tiempo diferentes incentivos, por lo tanto, implica esfuerzo extra para su identificación y así lograr una mejor gestión de talento, aumentando su rendimiento laboral y motivar de forma efectiva a los empleados claves.

Jiménez (2020) en su tesis titulada “Plan de mejora del proceso de reclutamiento y selección del personal en la microempresa Frutikas Café y restaurant, del cantón Guayaquil” es de tipo de investigación descriptiva, cualitativa - cuantitativa y diseño no experimental – transversal. Cuyo objetivo es elaborar un plan de mejora del proceso de reclutamiento y selección del personal en el micronegocio Frutikas Café y Restaurant, del cantón Guayaquil, que permita un adecuado desempeño laboral; por medio de la técnica de la encuesta, y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 7 colaboradores; los resultados, fueron que, se encontró insuficiencias en el método de reclutamiento y selección, ya que el 83.3% mostraban desconocimiento de las políticas del reclutamiento y selección, por las carentes orientaciones laborales previas haciendo que el colaborador muchas veces tenga que enfrentar acciones para las cual no estaba preparado donde se mostraba que el 50% se encontraba con carencia de conocimiento con respecto al tema; en conclusión, se determinó que, para enfrentar dicho problema, se estableció proponer planes de contención de las acciones de formación, difusión, fortalecimiento metodológico y otras acciones antes mencionadas; son evaluados por expertos y administradores como factibles e interesantes, y pueden tener un impacto positivo en la mejora general del desempeño de los empleados.

Olivo (2020) en su tesis titulada: “La selección de personal y el desempeño laboral en las cooperativas de transporte provincial del cantón Baños de Agua Santa”, es de tipo documental – descriptiva, cualitativo y cuantitativo, con mayor énfasis en el paradigma cuantitativo, de diseño transversal. Cuyo objetivo fue determinar si la selección de personal afecta en el desempeño laboral para mejorar la satisfacción del cliente para las cooperativas de transporte en 2019, a través de la técnica de la encuesta, y el instrumento, el cuestionario donde se tomó como muestra 3 cooperativas de transporte de las más importantes del cantón Baños como son: Cooperativa Baños, Cooperativa Amazonas y Cooperativa Expreso Baños. Su problema se debió generalmente a la mala atención en las cooperativas de transporte ofrecido, por medio de la mediana relación en donde, el factor de la frecuencia de los clientes se encontraba entre 0.5140 y 0.5993, explicando en detalle que por medio del perfil de los trabajadores tuvieran un mejor servicio al cliente y beneficia al rendimiento; con lo que se concluye que, si existe la correlación entre las variables y su interdependencia, para que los empleados tengan una mejor capacitación, por lo que la solución aplicada es hacer que puede brindar un mejor servicio al cliente, lo que facilita la toma de decisiones organizacionales para cumplir con las metas y objetivos estratégicos.

Romero (2019) en su tesis titulada “Propuesta de Mejora en el Proceso de Reclutamiento y Selección para Disminuir el Índice de Rotación de Personal en la Empresa Quicornac S.A.” es de tipo explicativa - descriptiva. Cuyo objetivo es mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal en la empresa Quicornac S.A para disminuir la rotación del personal. Lo cual por medio la técnica de las encuestas y el instrumento, el cuestionario fue aplicadas a un total de 89 colaboradores. Cuyo resultado fue que un 72% de encuestados les afecta la inestabilidad laboral y productividad y sólo al 28% no les afecta en su nivel de productividad ya que se encontró la falta de conocimientos, capacitaciones y también mostraron la presencia de un mal clima laboral generando desmotivaciones por parte de los empleadores, como conclusión se considera fundamental la integración de planes de mejora en todas las etapas del

procedimiento de selección de personal y formación del personal responsable de recursos humanos.

Molano (2018) en su tesis titulada “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia”, es de tipo transaccional y de diseño no experimental. Cuyo objetivo es analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los millennials en el departamento de Boyacá, Colombia. Se aplicaron como técnica la encuesta y el instrumento, el cuestionario que fue aplicado a 6 oficinas bancarias que suman un total de 53 participantes. Como resultado se obtuvo como que un 30% de los encuestados no se encontraban realmente seguros con el trabajo que realizaban, esto clasificado en mención como “autorrealización” ya que no se sentían bien recompensados en los puestos asignados, esto a pesar que se brinda capacitaciones constantes, esto siendo afectado quizás por un 17% de los encuestados que sienten un mal ambiente laboral, a pesar de los números positivos. Como recomendación, se hizo énfasis que el manejo de sus procesos internos en especial el proceso de selección, sea implementado una selección a nivel interno, con el fin de otorgar una mejor oportunidad a los trabajadores y así optimizar sus competencias y avanzar dentro de la misma.

1.2.2. A Nivel Nacional

Aroquipa y Barreros (2020) en la tesis titulada, “Relación de las condiciones de trabajo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo, Arequipa 2020” es de tipo de correlacional, de diseño transversal, cuantitativa. Donde el objetivo principal fue determinar la relación de condiciones de trabajo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Uchumayo, Arequipa 2020. Se aplicó como técnica la encuesta, y el instrumento el cuestionario, la cual fue aplicada a un total de 105 empleados de la Municipalidad distrital de Uchumayo. Donde el problema era la influencia en el rendimiento laboral, como resultados con respecto al ambiente laboral, se obtuvo que un total del 41.9% se encontraba en total desacuerdo, en pocas palabras no se encontraban conformes con sus

compañeros de trabajo, también un total del 33.3% no se encontraba conforme con las jornadas de trabajo, mostrando mucha negativa e influencia en el rendimiento laboral. Al concluir que las condiciones laborales no son tan óptimas para la mayoría de los empleados, se recomendó que la empresa elabore un plan de mejora de forma anual para optimizar los aspectos importantes y trabajando en conjunto con la oficina de recursos humanos, proponer actividades de desarrollo para elevar el ambiente laboral.

Curo (2020) en su tesis titulada, “Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019” es de tipo descriptiva y de diseño no experimental, transversal. Cuyo objetivo se trata de evaluar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los empleados en la gestión del desarrollo social. Se aplicaron técnica, encuesta y el instrumento, el cuestionario fue aplicado a 50 trabajadores del área de Gerencia. El problema es la manera inadecuada del rendimiento del personal, afectando consecuentemente a la selección de la vacante requerida y como resultado se indicó que el 61.2% de los encuestados muestran bajo rendimiento debido a la poca inducción y capacitación que recibió durante el proceso de reclutamiento y selección de personal. Donde se ha recomendado hacer la selección de personal un proceso más objetivo, se selecciona al mejor candidato para cada puesto de acuerdo con los requisitos del puesto, lo que, entre otros aspectos, conduce al mejor desempeño laboral de los trabajadores.

Avalo y Huatuco (2020) en su tesis titulada “Competencias y rendimientos laboral del Consorcio WyM Contratistas Generales S.R.L.” es de tipo aplicada, de diseño correlacional y transversal, cuyo objetivo general es medir el nivel que generan las competencias de los colaboradores en el rendimiento laboral del Consorcio WyM Contratistas Generales S.R.L. Se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario a una muestra de 40 colaboradores. Como resultados descriptivos se obtuvo que el 28 % de los colaboradores manifestó que las habilidades afectan de manera media en el Rendimiento laboral, el 10% manifestó que la habilidad afecta de manera baja y el 63 % manifestó que afecta de manera alta. Donde se concluye que la empresa para el

desarrollo de sus habilidades debe incorporar en la empresa un programa de capacitación a largo plazo y además de lograr un equilibrio en el desempeño y las emociones de los empleados, entonces se realiza la capacitación para que alcancen un nivel superior. en los negocios. confianza y expectativas.

Aguilar (2018) en su tesis titulada “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa inversiones Leña y Sabor S.A.C., Lima 2018” es de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental. Cuyo objetivo es conocer si la motivación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C. Como técnica implementaron la encuesta y como instrumento, el cuestionario a una muestra de 32 trabajadores. Donde el problema fue saber de que manera la motivación influye en el rendimiento laboral. Como resultados con respecto a la retroalimentación que brinda la empresa a sus colaboradores un 63% tomaron una perspectiva neutra, esto queriendo decir que la empresa no toma como prioridad la retroalimentación constante, otro punto elevado la falta de comunicación asertiva que existe entre los colaboradores, puesto que un 60% también lo toma de manera neutra. Cuya conclusión si estableció la relación de la motivación y el rendimiento laboral, para lo cual se recomendó hacer evaluaciones permanentes para la identificación de nuevos problemas y mejorar el ambiente laboral, creando una cultura de confianza, fomentando la sociabilidad.

Portuondo (2018) en su tesis titulada: “Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, Piura, 2018”, es de tipo descriptiva, diseño no experimental. Cuyo objetivo general fue determinar la relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario a una muestra de 98 trabajadores. En resultados se obtiene que el efecto en el rendimiento laboral el 33% de los que encontraron de regular a muy deficientes, demostraron no estar de acuerdo con las contrataciones ya que eran personas poco capacitadas y el modelo de inducción no son las más adecuadas, afectando negativamente en sus labores. Se

concluye la gran importancia durante la fase de reclutamiento y selección en establecer requisitos más exigentes y puedan cumplir con las competencias asignadas, con el fin de desligar el sistema desfasado que la entidad poseía.

1.2.3. A Nivel Local

Niño (2022) en su tesis titulada “Gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Motofuerza S.A.C. Honda, Chiclayo – 2018”. Es de tipo cuantitativo y descriptivo de diseño transversal y no experimental, cuyo objetivo general proponer un plan de gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Motofuerza S.A.C – Honda, Chiclayo – 2018, puesto que se percibió un bajo nivel de desempeño laboral, a raíz de una deficiente asignación de objetivos claros y alcanzables. La metodología en desarrollo fue de tipo cuantitativa se aplicó la técnica e instrumento utilizado fue la encuesta y cuestionario. El cuestionario de la investigación estuvo compuesto por 30 ítems, y estuvo enfocado a describir los principales atributos de las variables gestión por objetivos y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Motofuerza S.A.C – Honda, Chiclayo – 2018. Dentro de los principales resultados de la investigación, se obtuvo que 63,6% de la muestra elegida está muy en desacuerdo en que cumple normalmente su trabajo en el tiempo estimado, y el 36,4% restante está en desacuerdo en que se cumple el trabajo en el tiempo establecido. Donde se concluyó que los componentes del plan de gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Motofuerza S.A.C – Honda, Chiclayo – 2018, fueron las dimensiones de producción, cualidad, conocimiento del trabajo y cooperación.

Rodríguez (2021) en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de evaluación del desempeño laboral para mejorar el rendimiento del trabajador de la empresa B&S S.A.C. sede Chiclayo 2020”. Es de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, cuyo objetivo general proponer un modelo de evaluación del desempeño laboral para mejorar el rendimiento del trabajador de la empresa B&S S.A.C sede Chiclayo. La metodología en desarrollo fue de enfoque cuantitativa, se aplicó la técnica de encuestas e instrumento la entrevista a 62 colaboradores de la empresa. Cuyos resultados fueron que 61% de

encuestados, casi siempre se esforzaba y dedicaba mayor tiempo del establecido a sus labores, y sobre empezar nuevas tareas de forma voluntaria, el 55% de los trabajadores indicó que solo algunas veces lo hizo, pues solo se centran en cumplir con sus metas diarias. Se llegó a obtener por resultados, que la empresa no tenía un modelo de evaluación de desempeño laboral establecido, por lo cual se generaba confusiones con el personal al momento de ser evaluados, así mismo, se observó un nivel de rendimiento regular, pues el personal se encuentra centrado en cumplir la meta de recaudación. Se llega a concluir, que el modelo de evaluación más apropiado para el rubro es la evaluación de 360grados, la cual permite evaluar a todo el personal de la empresa, incluyendo a los jefes inmediatos y así poder detectar las falencias y brindar la mejor solución a ello.

Linares (2020) en su tesis titulada “Gestión por competencias y desempeño laboral en el Hotel Valparaíso, Chiclayo 2020”. Es de tipo correlativa – cuantitativa, de diseño transversal. Cuyo objetivo general es determinar la relación entre la gestión por competencia y el desempeño laboral en los trabajadores del Hotel Valparaíso, como instrumento aplicaron el cuestionario y técnica la encuesta a una muestra de 32 trabajadores. Donde el problema se estableció en que, si se presentaba una relación entre la gestión por competencia y el desempeño laboral, cuyos resultados en gestión por competencias encontró que solo el 16% se encontraba en nivel superior, mientras que un 56% nivel medio y 28% nivel bajo; y en el desempeño laboral en nivel superior se encontraba un 25%, mientras que un 53% nivel medio y 22% nivel bajo. Conllevando en que exista una relación entre la gestión de competencia con el desempeño laboral, para lo que se concluye, que, mejorando en altas estándares de calidad en las gestiones laborales, la organización gestione un inventario de acuerdo a los perfiles competenciales que necesite cada uno de los puestos de trabajo.

Tapia (2020) en su tesis titulada, “Selección del personal para incrementar la productividad laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital La Victoria, Chiclayo”. Es de tipo cuantitativa, cuyo objetivo general es proponer un

modelo de selección de personal para incrementar la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad de La Victoria de la provincia de Chiclayo, se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario a 43 colaboradores, donde el problema presentado es determinar si un buen proceso de selección incrementa la productividad laboral de los colaboradores. Los resultados en su nivel de productividad, solo se encontró que el 16.3% era de manera eficiente y de acuerdo a sus dimensiones, en cuanto a la comunicación institucional solo el 10.3% señalaba que era eficiente, en responsabilidad laboral el 20% de manera eficiente y en inducción del personal solo contara el 27% con que es eficiente. Cuya conclusión se estableció en el diseño de una propuesta tenga en cuenta las dimensiones ya mencionadas, para darle un mayor enfoque y mejora; todo con el fin de seleccionar a los candidatos más idóneos para los determinados puestos y cumplan los requisitos y lograr los objetivos institucionales que requieran cumplir, involucrando la gerencia de secretaria general con capacitaciones continuas.

Mundaca (2019) en su tesis titulada, “Plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo, 2019” es de tipo aplicada de diseño pre experimental, cuyo objetivo general es aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER. La metodología en desarrollo fue de tipo cuantitativa, se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento la entrevista a 68 trabajadores, donde el problema es la manera de la aplicación del plan de gestión de talento humano. Cuyos resultados fueron que solo el 47.1% ocasionalmente son los trabajadores que muestran preocupación para las funciones asignadas y para anticipar posibles problemas, solo el 45.6% se encuentra preparado. Donde se concluye que no se realizó hincapié en gestionar relaciones interpersonales, esto debido a la presión de las ventas, por lo que se ha diseñado un plan de gestión humano basado en contratar una empresa externa la cual llevará a cabo la selección correspondiente para los determinados puestos, todo teniendo en cuenta no tener metas individuales, sino de manera grupales.

1.3 Abordaje teórico

1.3.1 Variable 1: Reclutamiento y Selección del personal

1.3.1.1 Definición de Reclutamiento.

Louffat (2018) define el reclutamiento como el proceso especializado de personal que se encarga de tener un panorama de atracción en función a las vacantes que estén disponibles en una institución. Las personas reclutadas en algunos casos llegan alcanzar niveles bajos sin experiencia, es decir, que nunca hayan elaborado en la empresa o en otro caso ser trabajadores actuales de la empresa, que funcionará como algo interno, con el fin de cubrir otro puesto dentro de la misma.

1.3.1.2 Definición de Selección:

Louffat (2018) define la selección como el proceso especializado de la administración del potencial humano en la que se enfocará de escoger entre los candidatos previamente reclutados, que tengan el perfil de competencia establecido en la convocatoria que la institución ofreciera.

El enfoque de este proceso es muy relevante ya que asigna a la empresa el personal especializado en diferentes tareas, que puedan portar a la empresa no solo en aspectos de productividad cuantitativa económica sino también en aspectos cualitativos que le den estabilidad organizacional.

Estas son habilidades, conocimientos y actitudes, tanto a nivel corporativo como a nivel de los trabajadores.

1.3.1.3 Importancia del reclutamiento y selección del personal.

Louffat (2018) detalla lo importante que es el reclutamiento, todo debido a la fuerte interacción de diversos elementos de la administración, este proceso resaltando ante todo, ya que involucra la necesidad que tiene la empresa en adquirir capital humano preciso en cuanto tareas para lograr el éxito.

Louffat (2018) La selección de personal es de gran importancia en la formación de un equipo competitivo y valor agregado para la empresa, por lo que debe ser un factor importante dentro de cualquier estrategia empresarial.

1.3.1.4 Ventajas y desventajas.

Ventajas

- En reclutamiento se buscará que el empleado esté más integrado.
- Este proceso abarca tiempos cortos para su ejecución.
- Alentar al empleado como crecimiento profesional.
- Se puede llegar a conocer el enfoque cultural que la empresa tenga.
- Juntar de una manera particular, personas con mucha experiencia.
- Fortalece en medida aquella relación con el mercado de trabajo.
- En selección permiten ubicar a la persona adecuada al puesto determinado.
- Facilitar la integración del trabajador.
- Permitir una adecuada capacitación del personal en los programas

Desventajas

- En reclutamiento, tener muy elevadas expectativas.
- El resentimiento laboral por empresas del mismo rubro.
- La falta de creatividad en el personal nuevo.
- Fomenta un ambiente conservador
- Elevar la carga laboral para el área de recursos humanos.
- Afectar el criterio de los empleados en base a la ocupación de sus puestos.
- Tener un impacto negativo en la motivación de los empleados internos.
- En selección falta de adaptación de las personas seleccionadas al trabajo.
- Frustración cuando el trabajador no rinde en la empresa.
- Falta de adaptación del trabajador a la empresa

1.3.1.5 Dimensiones de Reclutamiento y selección de personal.

En el reclutamiento y selección del personal, existen dimensiones muy características, siendo de mucho interés para las personas encargadas, que serían: las fuentes internas y las externas. Según (Granados, 2014):

1.3.1.5.1 Fuentes Internas.

Se les definen así las que no son necesarias en acudir en la búsqueda de personal fuera de la empresa, en los momentos precisos que sean requeridos, estos se harán notar ya sea por observaciones y recomendaciones que ya se tuvieran, entre las que desempeñan de manera resaltante un trabajo en una empresa identificados como indicadores los siguientes:

INDICADORES

a. Sindicatos:

Su función se caracteriza por ser instantánea con respecto a alguna vacante que se quiera cubrir. (Granados, 2014)

b. Archivo o carpeta de personal

Las presentaciones de manera documental de los candidatos en periodo de reclutamientos pasados y que hayan sido de alguna manera guardadas, para cubrir una vacante. (Granados, 2014)

Ventajas:

- Costos bajos.
- Suele ser un proceso corto de duración.
- Poseer con respecto a la validez y seguridad, altos estándares.
- Motiva un deseo personal de progreso.

Desventajas:

- Los empleados deben tener iniciativa para mostrar capacidad de desarrollo y ser considerados para mejores puestos.
- Ocasionará conflictos con algunos empleados que no logran obtener una oportunidad.

1.3.1.5.2 Fuentes externas.

Son aquellas en donde optan por la búsqueda de forma externa de los trabajadores, todo bajo las necesidades que la empresa requiera. (Granados, 2014)

INDICADORES

a. Bolsa de trabajo

Para este indicador, se le considera como un banco de información en la que puedes averiguar las diversas vacantes disponibles en diferentes empresas.

b. La página de empleo

Indicador importante, debido al conocimiento que brinda para aquellos que pretendan trabajar. Puede ser considerada como el centro de estrategia de reclutamiento y que, debido a ella, se puede promocionar la marca de la empresa para atraer a los candidatos idóneos a la empresa.

c. Las redes sociales

En este caso por el hecho de estar en nuestro día a día sean conectadas con los candidatos precisos para destacar y atraer talento. Por ello se considera que, para estar presente de manera cotidiana, sería el uso de las redes sociales y así de manera indirecta destacar la marca. (Granados, 2014)

d. Curriculum vitae.

Louffat (2018) define el cv como un documento que presenta de manera resumida, los principales datos o informaciones de un candidato que postula a la convocatoria de alguna empresa para ocupar un puesto. Dónde están los datos generales, formación educativa, experiencia laboral y otros.

e. Las entrevistas

Louffat (2018) es uno de los indicadores más empleados en los procesos de selección de personal. Pueden aplicarse en la fase inicial, intermedia o al final. Es considerado como una interacción verbal y no verbal entre el entrevistado y entrevistador.

f. Pruebas específicas

Consiste en la comprobación y validación de la información que manifestó el candidato sea cierta.

1.3.2 Variable 2: Rendimiento laboral

1.3.2.1 Definición.

Martínez (2012) lo define como un análisis que nos brinda tener referencias acerca de los colaboradores de una empresa, todo ello en relación a las tareas asignadas en su trabajo que puede darse un periodo determinado, cuyo objetivo es la integración de los objetivos organizacionales con los individuales.

1.3.2.2 Importancia del rendimiento laboral.

Burgos (2018) nos menciona que como el hombre se volvió en la preocupación principal para alcanzar una alta eficiencia de la empresa llega a convertirse un valor muy importante para la empresa. Por lo que las empresas hacen que el rendimiento sea acorde con la actividad de la empresa como con la misión y visión que se haya definido; todo esto vinculado con el esfuerzo individual.

1.3.2.3 Dimensiones del rendimiento laboral.

Butaric T. (2014) nos menciona a tener en cuenta como dimensiones destacadas del rendimiento laboral, tres puntos importantes que son los siguientes con sus respectivos indicadores:

1.3.2.3.1 Motivación laboral

Gonzales y Bretones (2009) lo definen como aquel proceso que estimula al trabajador a ejecutar una cadena de comportamientos laborales para su propia satisfacción, expectativas y/o intereses interna o que sean formados de manera externa. Sus indicadores son los siguientes:

a. Falta de preparación

Burgos (2018) Por experiencias de la vida hay determinados puestos en los que son totalmente necesarios tener estudios determinados o un grado de especialización que acredite que puedas encargarte de una determinada área. Ya que en el peor de los casos que no cumpla con esos factores no podría realizar las tareas de la manera correcta que se espera y así no alcanzar los objetivos que la empresa se plantea.

b. Horario

Ortiz et.al (2019) detallan que este punto se detalla más en cuanto uno trata que su vida profesional con la familiar sea conciliados. Las empresas tienen que ser conscientes de ello y dejar atrás aquella forma de pensar en la cual si más horas trabajas mejor rendimiento tendría.

c. Clima laboral

Bordas (2016) consideran su definición como en la manera que los integrantes de una organización detallan aquel entorno o ambiente de trabajo, desde puntos relacionados con el propio individuo, también de forma grupal y hasta en la misma

organización, en pocas palabras llega ser una descripción laboral desde la perspectiva que tenga el empleado.

1.3.2.3.2 *Desempeño laboral*

Palate (2016) lo considera como un parámetro donde se mide el buen nivel para realizar las labores debido a su esfuerzo individual, donde generalmente recursos humanos es quien administra esta tarea, este proceso es muy importante para determinar el éxito de la empresa.

a. Eficacia

Peñalver y Gómez (2015) lo considera como un término que simplifica el hecho de hacer correctamente determinadas tareas con el fin de cumplir las metas de formas previas; en pocas palabras se refiere a la persona competente que cumple el objetivo.

b. Eficiencia

Peñalver y Gómez (2015) es un factor muy dependiente de la calidad con lo que se maneja determinada tarea con la finalidad de proveer un producto de alta calidad, requiriendo el menor tiempo posible en su realización.

c. Tiempo

Palate (2016) desde el punto de desempeño laboral, los temas de tiempo son delicados de tomar, para el empleado demasiado tiempo laborando no suele garantizar mejor calidad en sus resultados, por eso tiene que ser bien parametrado.

1.3.2.3.3 *Competencia laboral*

Ortiz et. al (2019) lo define como el buen manejo de las destrezas y habilidades que debe tener un empleado especialmente en esta nueva generación donde el nivel competitivo aumento en las empresas, donde comienzan a enfocarse en la capacitación del empleado.

a. Habilidades operativas

Ortiz et. al (2019) lo toman como aquella habilidad que tiene una persona para realizar determinadas tareas en concreto, obteniendo resultados óptimos.

b. Orientación al logro

Ortiz et. al (2019) lo especifican como la manera de cómo algunas personas, se capacitan en rangos especialmente, con el fin de aumentar su rendimiento propio y su capacidad de solucionar situaciones.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta logrará un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C. – Chiclayo, 2021?

1.4.1 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de rendimiento de los empleados en FQ Servicios Digitales SAC -Chiclayo 2021?

¿Cuáles son las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021?

¿Cuál es el diseño de un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C. – Chiclayo, 2021?

1.5 Justificación e importancia del estudio

La presente investigación tiene mucha importancia porque la empresa FQ Servicios Digitales S.A.C. al ser sucursal de una de las grandes empresas de telecomunicaciones, tiene una constante alta demanda en sus productos; pero a pesar de ello muchas veces sus atenciones son más reclamos, que aumentó

de nivel de ventas; en donde el problema es el rendimiento del personal por lo que su enfoque del estudio será en los métodos reclutamiento y selección como herramienta efectiva que esta empresa aplique para seleccionar a las personas idóneas en los determinados puestos requeridos.

Justificación teórica: en este punto la investigación tendrá como fin utilizar definiciones que de varios autores en donde generalmente plantea para las variables de reclutamiento y selección de personal, y en el caso de la variable rendimiento definida por sus características principales e indicadores destacables, con estas definiciones poder determinar bien los parámetros precisos para el estudio según el problema que se está tratando en esta investigación.

Justificación práctica: De acuerdo a los objetivos planteados, dichos resultados que se obtengan nos dejarán diseñar un plan con respecto al reclutamiento y selección para lograr un mayor rendimiento del personal.

Justificación metodológica: Para esta investigación su recopilación de datos se hará por medio de cuestionarios, encuestas, los cuales serán validadas por personas de cargos superiores tanto por su experiencia como profesionalismo, todo con la finalidad de la demostración de datos reales y totalmente confiables para que el objetivo sea logrado.

1.6 Hipótesis

H1: La propuesta de un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta logra un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

H0: La propuesta de un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta no logra un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

1.7.2 Objetivos específicos

Analizar el rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

Identificar las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

Diseñar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación: *Explicativa, Propositiva*

Baena (2014) detalla que la investigación explicativa llega ser como el estudio del problema pero en forma más detallada y precisa, con el fin de una futura adaptación de acuerdo a los datos descubiertos.

Baena (2014) sostiene que la investigación propuesta generalmente trata de diagnosticar y tratar la solución de determinados problemas que se puedan presentar. Una característica principal es que este tipo de investigación, suele generar conocimientos.

2.1.2 Diseño de investigación: *Pre experimental, Transversal*

Toro y Parra (2006) manifiestan que la investigación pre experimental no son precisos, porque se consideran como un diseño de un grupo específico cuyo parámetros de control son los menos exigentes y débiles en cuanto a la validez interna. En pocas palabras como la entrada al problema en la realidad.

Toro y Parra (2006) nos indican que los diseños de investigación transversales recopilan datos en un solo momento en un determinado tiempo. Su propósito está basado en la descripción de las variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento.

Toro y Parra (2006) establecen que el enfoque cuantitativo en una investigación es cuando en los resultados se confía en datos numéricos, con el fin de el uso de datos estadísticos.

Esquema del diseño:

$$G \quad X \quad O_1$$

Donde:

G: grupo objeto de estudio (empleados de la empresa FQ Servicios digitales).

X: tratamiento o variable independiente (reclutamiento y selección del personal de FQ Servicios Digitales)

O_1 : medición de la variable dependiente (rendimiento de empleados de FQ Servicios Digitales)

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variable: Reclutamiento y Selección de personal

Definición conceptual: Castaño (2013) nos menciona que sus inicios del reclutamiento y selección se basó en estudios de mercado con respecto a los trabajos, donde se clasificaron las fuentes a tener en cuenta (internas, externas o ambas) con la intención de hallar sus puntos de referencia y atracción de potenciales candidatos aptos; y que cuando sean un número de acuerdo a sus estimaciones, detener dicho proceso y enfocarse en la realización de la selección, que se escogerá a la persona más idónea de los candidatos.

Definición operacional: Grados (2014) nos menciona que estos procesos van a la par, puesto que comienza con el reclutamiento, donde de manera precisa, con características en específico, se busca determinadas personas de acuerdo a los requerimientos de una empresa, luego entrando a la selección, donde se tratara de decidir por el recurso humano más apto y que puedan lograr las metas que se establezcan.

2.2.2 Variable: Rendimiento de personal

Definición conceptual: Terán (2017) define el rendimiento laboral, como aquella característica que tiene un individuo en la manera que aplique sus habilidad para la realización de diferentes tareas con resultados más óptimos de lo normal.

Definición operacional: Terán (2017) define el rendimiento laboral como el comportamiento del colaborador el cual es el principal motivo de estos resultados, por lo que el comportamiento se convierte en uno de los medios para evaluar y mejorar la efectividad de su rendimiento.

2.2.3 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Rendimiento de los empleados

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumentos
Rendimiento de los empleados	Motivación laboral	Falta de preparación	1. ¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera? 2. ¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?	Encuesta / Cuestionario
		Horario	3. ¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo? 4. ¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?	
		Clima laboral	5. ¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción? 6. ¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?	
	Desempeño laboral	Eficacia	7. ¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo? 8. ¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?	
		Eficiencia	9. ¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades? 10. ¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?	
		Tiempo	11. ¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa? 12. ¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?	
	Competencia laboral	Habilidades operativas	13. ¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?	

- Orientación
al logro
14. ¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?
 15. ¿Con qué frecuencia premia el talento de sus colaboradores?
 16. ¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?
-

2.3 Población y muestra

Otzen y Manterola (2017) indican que la población con frecuencia se refiere al conjunto de personas u objetos de los que se crearán como objeto de estudio. Es el acumulado de los componentes del muestreo.

Otzen y Manterola (2017) mencionan que la muestra sin embargo es un subconjunto o parte del universo o población donde se lleva con detalles más precisos y concisos la determinada investigación. Cuando la población es mayor que 50 existen fórmulas generales que se pueden aplicar con el fin de obtener la cantidad precisa con la que se debe manejar la investigación.

La población para la presente investigación, será de 30 colaboradores de FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo; la cual, por ser pequeña, conformará la muestra, la misma que recibirá los cuestionarios de recolección de información.

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

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos

En la presente investigación emplearemos la encuesta, como técnica.

Martinez (2014) describe la encuesta como las características específicas de un extensa cantidad de personas, objetos o instituciones, con la finalidad de la obtención de datos en un grupo más reducido

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación emplearemos el cuestionario, como instrumento.

Hernandez et. al (2010) definen el cuestionario como un conjunto de preguntas de manera sistemática de las variables en estudio que se quieran estudiar, siendo el instrumento con mucha más aplicaciones con respecto en la recopilación de datos; su enfoque no solo es sobre las variables, sino que también en parte a los requerimientos establecidos y a un problema de

investigación, por lo que, en las diferentes investigaciones en cuanto al tipo de pregunta, por lo general son distintas.

2.4.3 Validez

La validez de los instrumentos de recopilación de datos será validada por tres profesionales expertos.

2.4.4 Confiabilidad

Maese et. al (2012) La Confiabilidad será verificada mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, Como criterio general, se sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ a 1 es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es bajo

2.5 Procedimiento de análisis de datos

En el estudio se utilizarán dos herramientas, que permitirán el desarrollo de los procesamientos de datos. El SPSS versión 25 permitirá determinar la fiabilidad del instrumento y procesar los datos de forma ordenada. Y la otra herramienta, el Excel permitirá desglosar los datos en tablas y figuras para un mejor entendimiento.

2.6 Criterios éticos

Noreña et. al (2012) establecen que todos los investigadores deben tener presente ciertos criterios éticos cuando realizan una investigación y durante la recopilación de datos.

El consentimiento informado: Noreña et. al (2012) indica que los individuos deben tener voluntad de aceptar ser participe en el estudio, por lo

que durante el estudio se irá informando a todos los involucrados con qué fin se está aplicando el cuestionario y así mostrar el interés que ocasiona su contribución en el estudio por ende tendrán la libertad para tomar la decisión de participar o no en el cuestionario.

Confidencialidad: Noreña et. al (2012) nos mencionan que la confidencialidad es mostrar el carácter de seguridad con la que se maneja los datos, estableciendo que solo se realizan con fines de estudio indicando la salvaguardia de la identidad de los individuos que participaron durante el estudio.

Manejo de riesgos: Noreña et. al (2012) detallan que es la indicación clara que el estudio tiene que cumplir con todos los compromisos ya establecidos con las personas que apoyaron en la investigación, y también en la no manipulación de datos para otros fines.

2.7 Criterios de rigor científico

Noreña et.al (2012) nos indican que en el caso de criterios de rigor científico utilizadas en la investigación las más utilizadas son:

Valor de la verdad y autenticidad: Los datos obtenidos mostraron la veracidad correspondiente con el fin de determinar la transparencia de los datos, por lo que serán revisados y tratados por determinados expertos.

Consistencia y dependencia: Noreña et.al (2012) detalla que la investigación se hará a través de un enfoque cuantitativo, planteando un instrumento que sea certificada por los expertos asignados estableciendo la autenticación y notabilidad del contenido del estudio.

Reflexividad y objetividad: En este punto se detalla que la investigación tendrá la veracidad y firmeza hallado en cada una de las variables teniendo en cuenta los estudios previos.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

Tabla 2

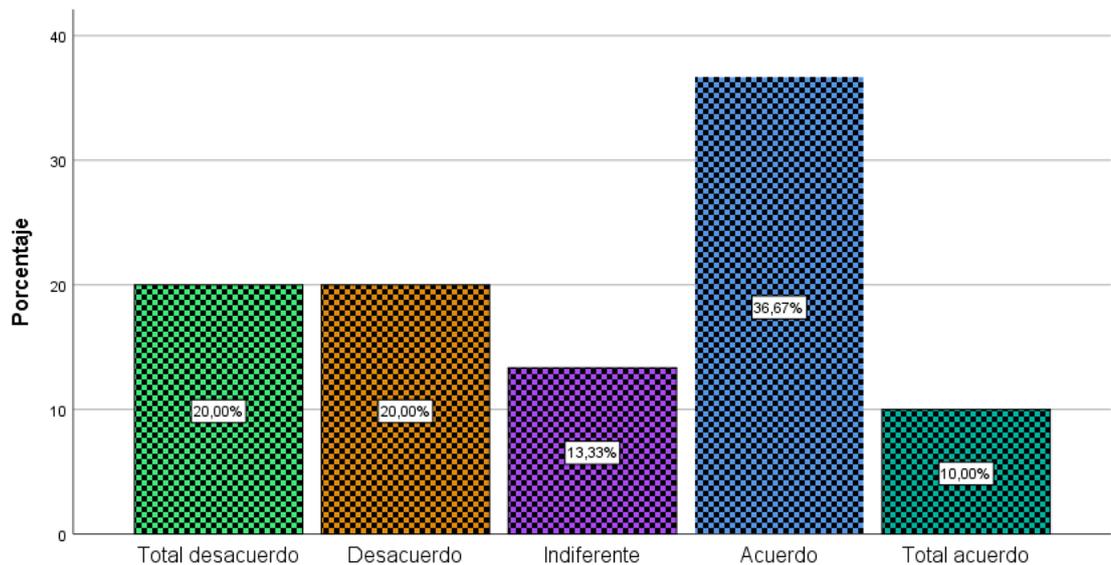
¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Desacuerdo	6	20,0	20,0	40,0
	Indiferente	4	13,3	13,3	53,3
	Acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	Total acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 1

¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?



Nota: En la presente figura se muestra del total de encuestados el 36.67% están de acuerdo que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiere, mientras que el 20,00 % están total desacuerdo y/o desacuerdo y el 13,33% indiferentes.

Tabla 3

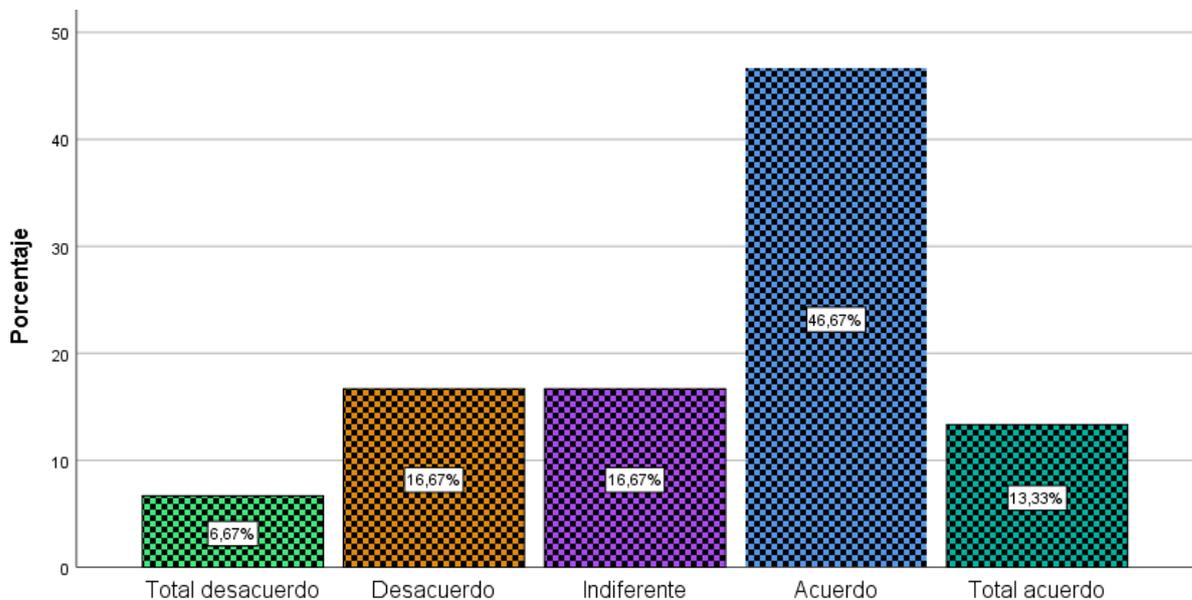
¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Desacuerdo	5	16,7	16,7	23,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	40,0
	Acuerdo	14	46,7	46,7	86,7
	Total acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 2

¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?



Nota: Del total de colaboradores el 46.67% están de acuerdo que las capacitaciones que brinda la empresa le ayudan a mejorar su puesto de trabajo, por lo tanto 16,67% están en desacuerdo e indiferentes y el 6,67% están total desacuerdo

Tabla 4

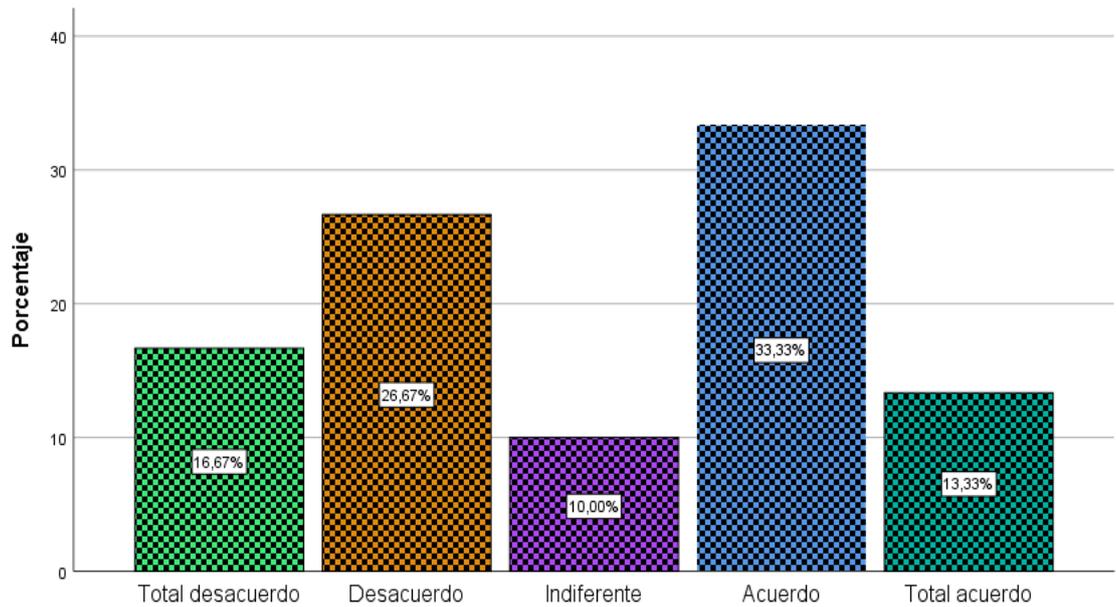
¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Desacuerdo	8	26,7	26,7	43,3
	Indiferente	3	10,0	10,0	53,3
	Acuerdo	10	33,3	33,3	86,7
	Total acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 3

¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?



Nota: Del total de encuestados el 33,33% están de acuerdo que la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo, mientras que el 26,67% están en desacuerdo y el 10,00% son indiferentes.

Tabla 5

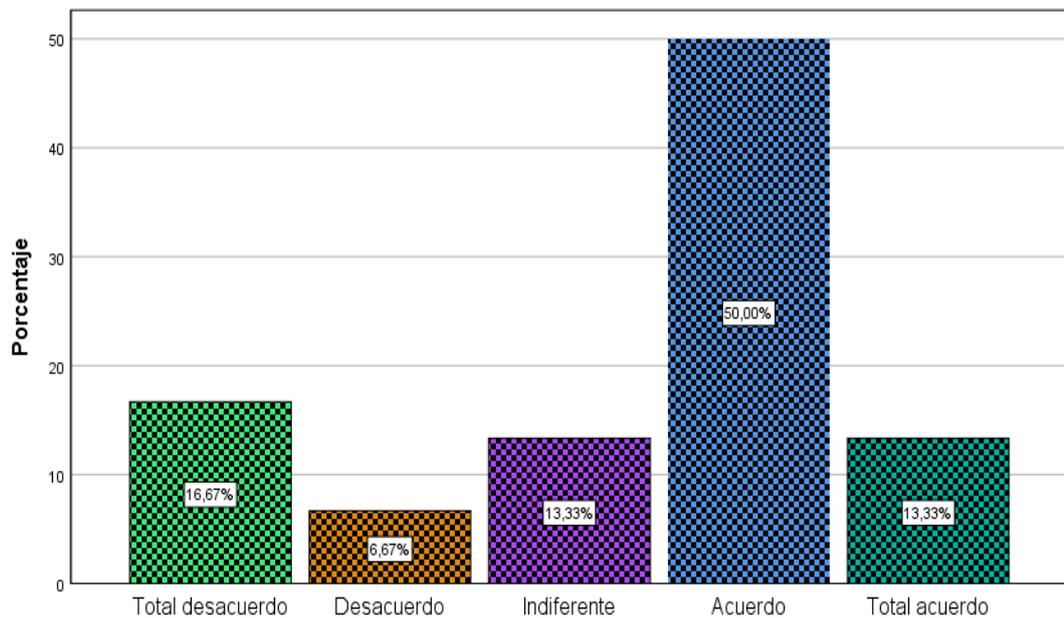
¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Desacuerdo	2	6,7	6,7	23,3
	Indiferente	4	13,3	13,3	36,7
	Acuerdo	15	50,0	50,0	86,7
	Total acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 4

¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?



Nota: Del total de encuestados el 50.00% están de acuerdo con que es aceptable el horario del trabajo, mientras que el 16,67% están total desacuerdo.

Tabla 6

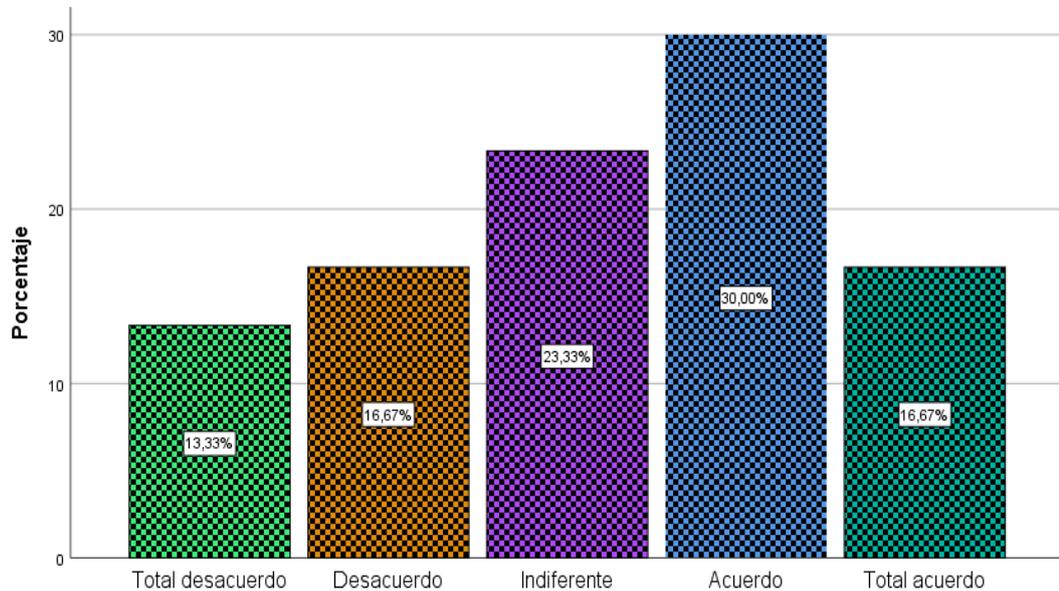
¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	5	16,7	16,7	30,0
	Indiferente	7	23,3	23,3	53,3
	Acuerdo	9	30,0	30,0	83,3
	Total acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: *Elaboración propia*

Figura 5

¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?



Nota: Del total de encuestados el 30.00% están de acuerdo con que la empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción, mientras que el 13,33% están total desacuerdo, el 16,67% en desacuerdo y 23,33% indiferente.

Tabla 7

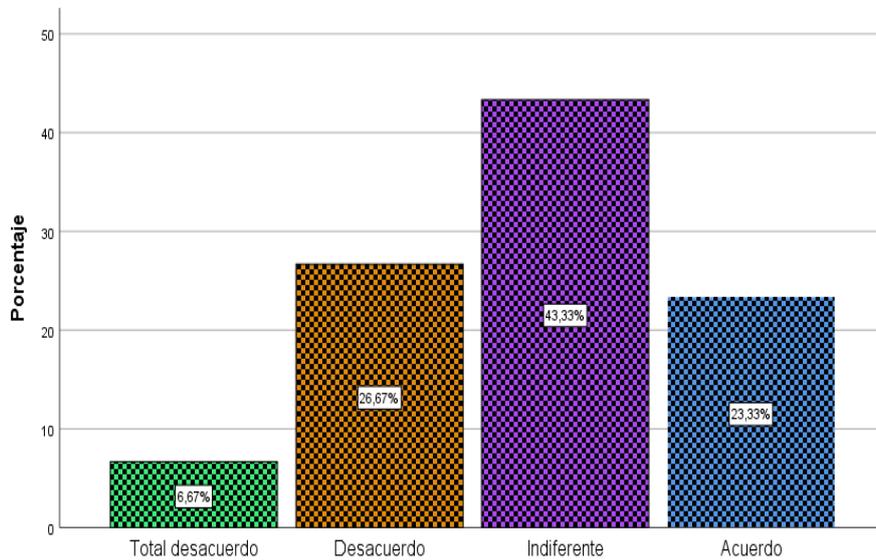
¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total	2	6,7	6,7	6,7
	desacuerdo				
	Desacuerdo	8	26,7	26,7	33,3
	Indiferente	13	43,3	43,3	76,7
	Acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 6

¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?



Nota: Del total de encuestados el 26,67% están desacuerdo con la interrelación entre compañeros de trabajo, mientras que el 43,33% son indiferentes con la relación de compañeras de trabajo, 23,33% acuerdo y 6,67% total desacuerdo.

Tabla 8

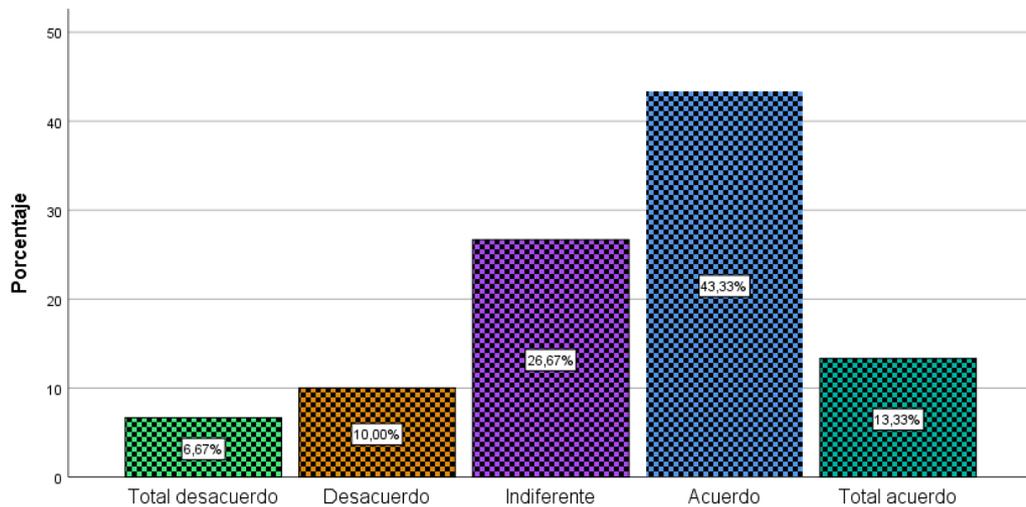
¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Desacuerdo	3	10,0	10,0	16,7
	Indiferente	8	26,7	26,7	43,3
	Acuerdo	13	43,3	43,3	86,7
	Total acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7

¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?



Nota: Del total de encuestados el 43,33% están de acuerdo con que la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo, mientras que el 10,00% están acuerdo, 6,67% total desacuerdo y el 26,67% indiferente.

Tabla 9

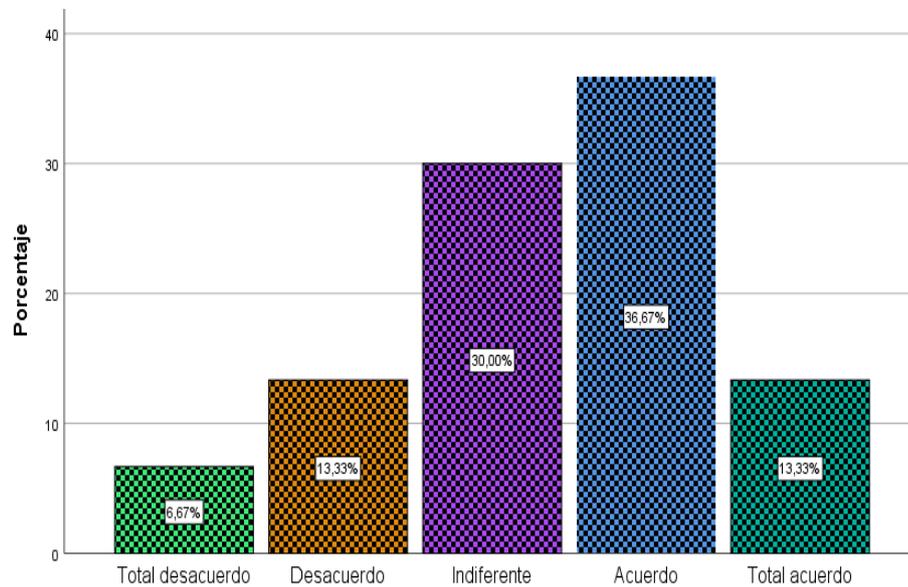
¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Desacuerdo	4	13,3	13,3	20,0
	Indiferente	9	30,0	30,0	50,0
	Acuerdo	11	36,7	36,7	86,7
	Total acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 8

¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?



Nota: Del total de encuestados el 36,67% están de acuerdo con que la empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación, mientras que el 13,33% desacuerdo y 6,67 % total desacuerdo.

Tabla 10

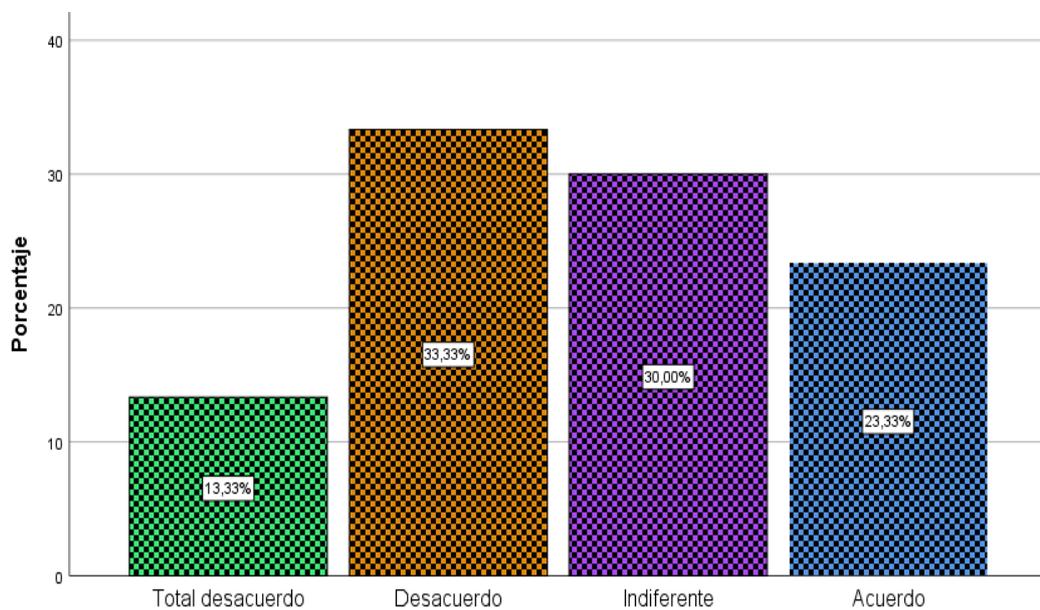
¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	10	33,3	33,3	46,7
	Indiferente	9	30,0	30,0	76,7
	Acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9

¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?



Nota: Del total de encuestados el 33,33% están desacuerdo que considera que sus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades, mientras que el 30,00% son indiferente, el 23,33% están de acuerdo y 13,33% total desacuerdo

Tabla 11

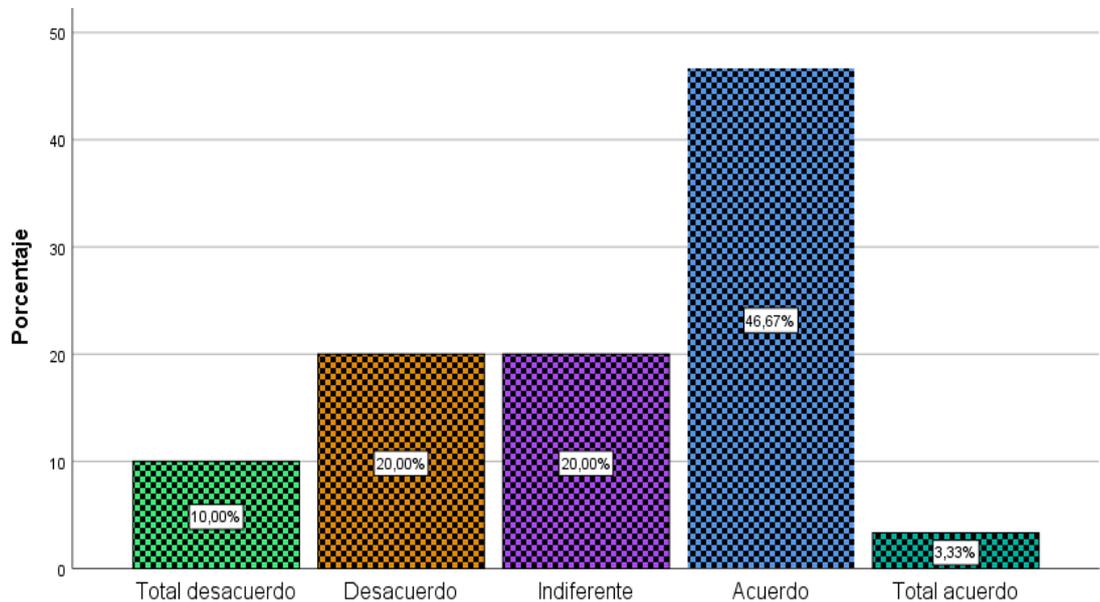
¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Desacuerdo	6	20,0	20,0	30,0
	Indiferente	6	20,0	20,0	50,0
	Acuerdo	14	46,7	46,7	96,7
	Total acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 10

¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?



Nota: Del total de encuestados el 46,67% están de acuerdo que, durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta, por otro lado, el 20,00% están desacuerdo e indiferente y 10,00% en total desacuerdo.

Tabla 12

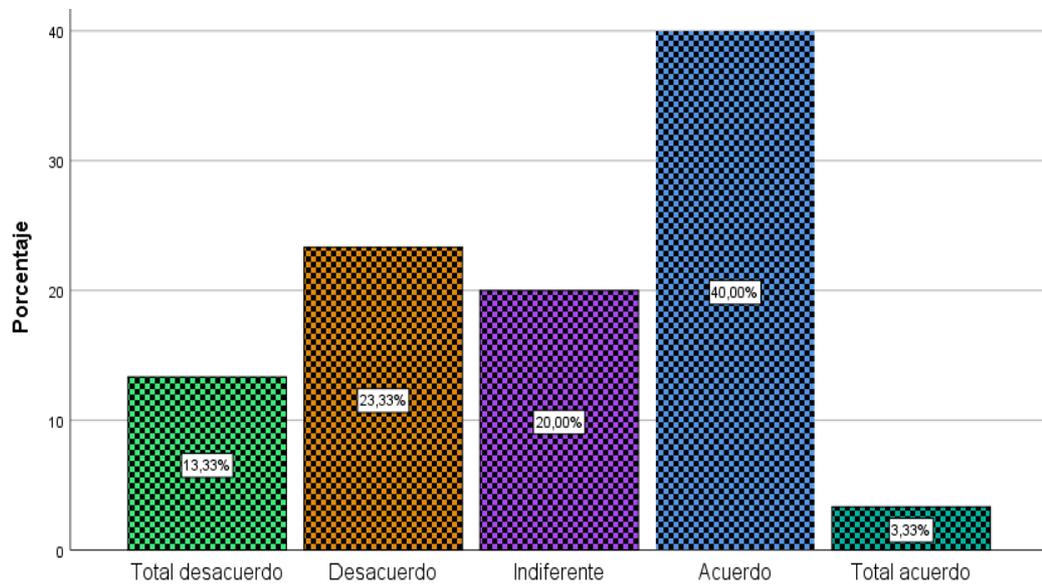
¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	7	23,3	23,3	36,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	56,7
	Acuerdo	12	40,0	40,0	96,7
	Total acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: *Elaboración propia*

Figura 11

¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?



Nota: Del total de encuestados el 40,00% están de acuerdo de, Cómo considera el tiempo de capacitación de la empresa, mientras que el 23,33% están desacuerdo,13,33% total desacuerdo y el 20% son indiferentes.

Tabla 13

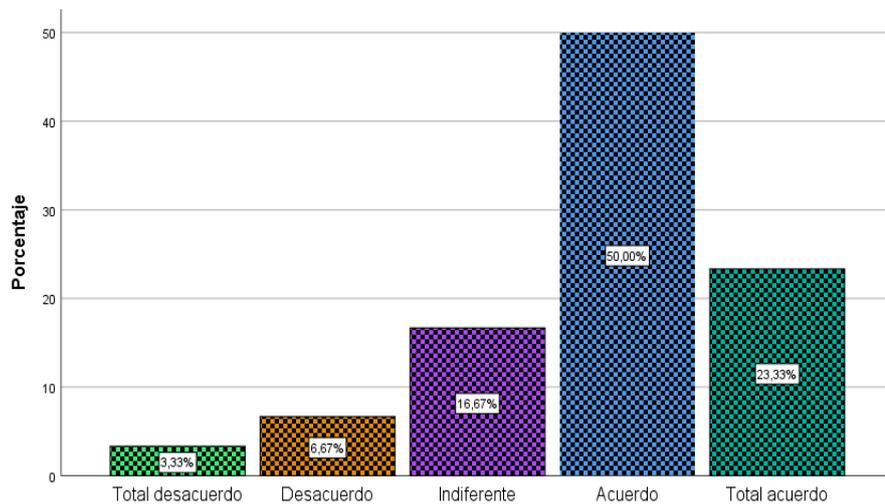
¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
Desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
Indiferente	5	16,7	16,7	26,7
Acuerdo	15	50,0	50,0	76,7
Total acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 12

¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?



Nota: Del total de encuestados el 50,00% están de acuerdo que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas, mientras que el 6,67% están desacuerdo, 3,33% total desacuerdo y el 16,67% indiferente.

Tabla 14

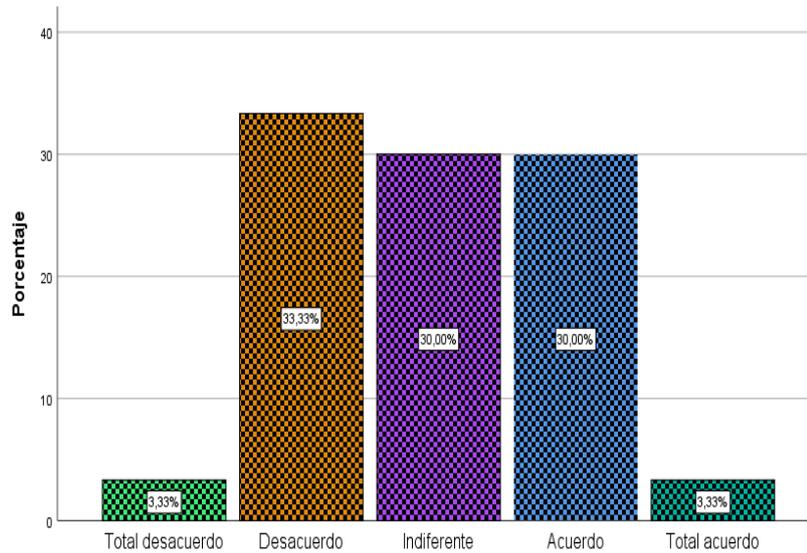
¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
	Indiferente	9	30,0	30,0	66,7
	Acuerdo	9	30,0	30,0	96,7
	Total acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 13

¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?



Nota: Del total de colaboradores el 30,00% están de acuerdo, en alcanzar sus metas y objetivos de acuerdo a sus habilidades, mientras que el 33,33% están desacuerdo, 3,33% total desacuerdo y el 30% son indiferente.

Tabla 15

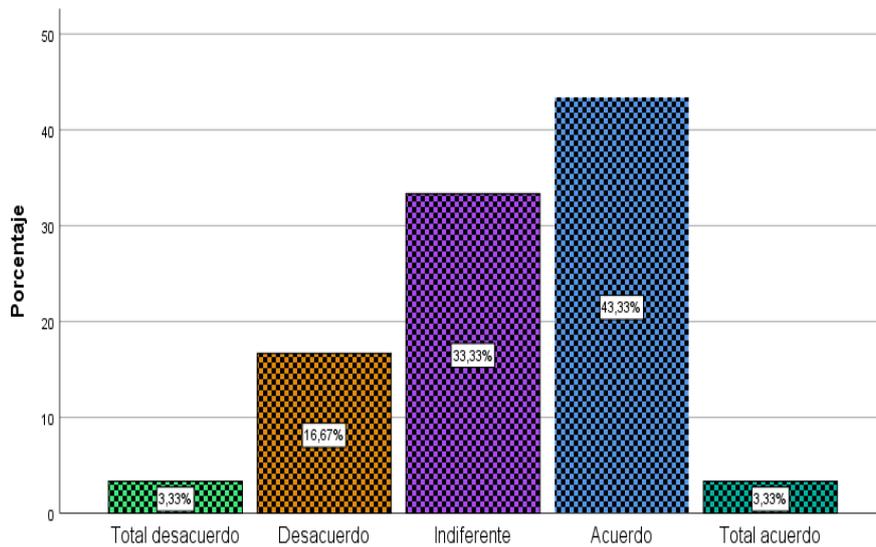
¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	Indiferente	10	33,3	33,3	53,3
	Acuerdo	13	43,3	43,3	96,7
	Total acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 14

¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?



Nota: Del total de encuestados el 43,33% afirman estar de acuerdo, debido a que obtuvieron experiencia necesaria y tienen resultados positivos, asimismo el 16,67% están en desacuerdo, el 3,33% en total desacuerdo y el 33,33% indiferente.

Tabla 16

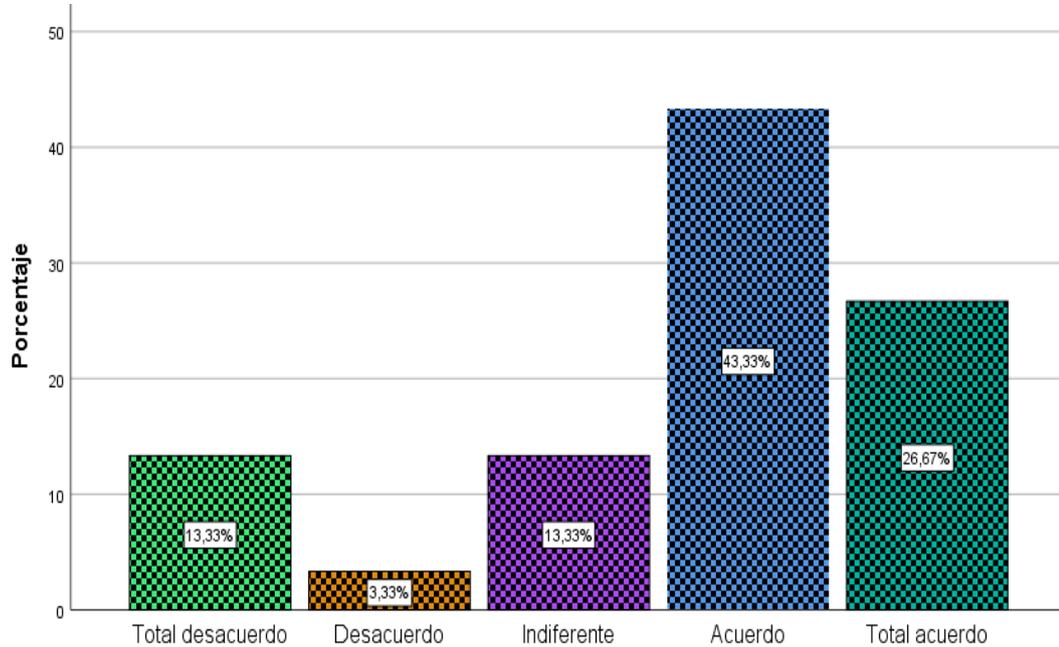
¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	1	3,3	3,3	16,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	30,0
	Acuerdo	13	43,3	43,3	73,3
	Total acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 15

¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?



Nota: Del total de encuestados el 43,33% están de acuerdo, debido a que sienten que la empresa compensa sus habilidades frecuentemente, asimismo un 13,33% están en total desacuerdo y el 3,33% en desacuerdo, afirman que la empresa no retribuye sus habilidades. Por otro lado, un 13,33% son indiferentes.

Tabla 17

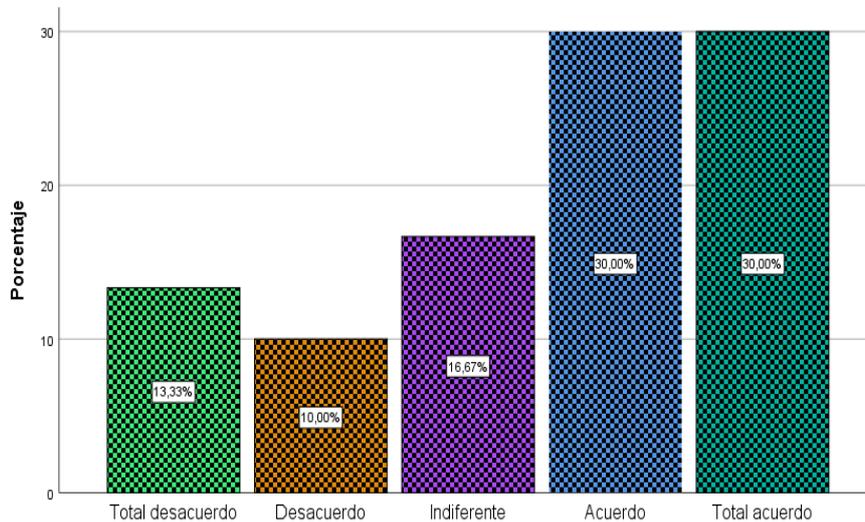
¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Desacuerdo	3	10,0	10,0	23,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	40,0
	Acuerdo	9	30,0	30,0	70,0
	Total acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 16

¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?



Nota: Del total de encuestados el 30% califican estar de acuerdo y total acuerdo con el cumplimiento de incentivo que la empresa ofrece a sus colaboradores, Mientras un 13,33% están en total desacuerdo y el 10,00% en desacuerdo, afirman que la empresa no está cumpliendo con los incentivos y un 16,67% son indiferentes a esto.

3.2 Discusión de Resultados

Jiménez (2020), presentó un estudio titulado “Plan de mejora del proceso de reclutamiento y selección del personal en la microempresa Frutikas Café y restaurant, del cantón Guayaquil”. La investigación presentada por Jiménez (2020) tuvo como variables al “plan de mejora” y “reclutamiento y selección de personal”, por otro lado, esta investigación tuvo como variable “Reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Jiménez (2020) fue elaborar un plan de mejora del proceso de reclutamiento y selección del personal en el micronegocio Frutikas Café y Restaurant, del cantón Guayaquil, que permita un adecuado desempeño laboral; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Jiménez (2020) fue conducida en Guayaquil (Ecuador), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Jiménez (2020) incluyó una muestra de 7 sujetos de estudio, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Jiménez (2020) realizó un análisis de porcentaje mientras que en este estudio se realizó la prueba de hipótesis con el estadístico spss. Los resultados obtenidos por Jiménez (2020) indicaron que el 83.3% mostraron desconocimiento de las políticas del reclutamiento y selección, por las carentes orientaciones laborales previas haciendo que el colaborador muchas veces tenga que enfrentar acciones para las cual no estaba preparado donde se mostraba que el 50% se encontraba con carencia de conocimiento con respecto al tema, mostrando un bajo rendimiento laboral; mientras que en esta investigación en la **Figura 2**. indica que el 70% de los encuestados están de acuerdo con la capacitación y ayudan a mejorar en su trabajo, mostrando claramente la importancia de conocer el método de reclutamiento y selección, con el objetivo de brindar un mayor rendimiento laboral. Finalmente Jiménez (2020) concluye que, para enfrentar dicho problema, se estableció proponer planes de contención de las acciones de formación, difusión, fortalecimiento metodológico y otras acciones antes mencionadas; son evaluados por expertos

y administradores como factibles e interesantes, y pueden tener un impacto positivo en la mejora general del desempeño de los empleados.; asimismo, esta investigación concluyó que las capacitaciones deberían ser más precisas y enfocadas al personal que se integra a la empresa con el fin de brindar una mejor atención al cliente dando solución a los problemas que se presentan.

Vizueta y Olivo (2020), presentó un estudio titulado “La selección de personal y el desempeño laboral en las cooperativas de transporte provincial del cantón Baños de Agua Santa”. La investigación presentada por Vizueta y Olivo (2020) tuvo como variables “selección de personal” y “desempeño laboral”, por otro lado, esta investigación tuvo como variables “Reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Vizueta y Olivo (2020) fue identificar si la selección de personal incide en el desempeño laboral para el mejoramiento de la satisfacción del cliente de las cooperativas de transporte en el año 2019, que permita un adecuado desempeño laboral; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Vizueta y Olivo (2020) fue conducida en Ambato (Ecuador), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Vizueta y Olivo (2020) incluyó una muestra de 115 sujetos de estudio, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Vizueta y Olivo (2020) realizó un análisis estadístico de correlación, mientras que en este estudio se realizó la prueba estadística del programa spss. Los resultados obtenidos por Vizueta y Olivo (2020) por medio de la mediana relación en donde, el factor de la frecuencia de los clientes se encontraba entre 0.5140 y 0.5993, explicando en detalle que por medio del perfil de los trabajadores tuvieran un mejor servicio al cliente, mientras que en esta investigación en la **Figura 12** nos indica de manera muy positiva que el factor de atención al público no ha sido un problema en esta empresa, puesto que un total del 73.3% están en total de acuerdo y acuerdo con la manera con la que se ha venido trabajando. Finalmente Vizueta y Olivo (2020) concluye que la solución aplicada es hacer que puede brindar un

mejor servicio al cliente, lo que facilita la toma de decisiones organizacionales para cumplir con las metas y objetivos estratégicos.; asimismo, esta investigación concluyó que en comparación de nuestro estudio el factor del servicio del cliente, no tiene que implementarse muchas mejoras, en todo caso, mantenerlo y enfocarse en otros puntos que se encuentren en decadencia.

Rodríguez y Romero (2019), presentó un estudio titulado “Propuesta de Mejora en el Proceso de Reclutamiento y Selección para Disminuir el Índice de Rotación de Personal en la Empresa Quicornac S.A.”. La investigación presentada por Rodríguez y Romero (2019) tuvo como variables “Proceso de reclutamiento y selección” y “Rotación del personal”, por otro lado, esta investigación tuvo como variables “Reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Rodríguez y Romero (2019) fue mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal en la empresa Quicornac S.A; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Rodríguez y Romero (2019) fue conducida en Guayaquil (Ecuador), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Rodríguez y Romero (2019) incluyó una muestra de 89 sujetos de estudio, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Rodríguez y Romero (2019) realizó un análisis de porcentajes mientras que en este estudio se realizó mediante el programa estadístico spss. Los resultados obtenidos por Rodríguez y Romero (2019) indicaron que un 72% de encuestados les afecta la inestabilidad laboral y productividad y sólo al 28% no les afecta en su nivel de productividad; mientras que en esta investigación en la **Figura 5**. Tomamos como base la estimulación de producción donde un 30% se encuentran en desacuerdo y total desacuerdo sintiendo que no les afecta en nada su rendimiento laboral, y solo el 46.6% se encuentran en acuerdo y total acuerdo, donde se siente conforme con la estimulación percibida. Finalmente Rodríguez y Romero (2019) concluye que les permitió dar solución a los

diferentes problemas presentados en el talento humano permitiendo bajar el grado de rotación de personal, integrando planes de mejora en la mayoría de las etapas; asimismo, esta investigación concluyó que a pesar tener un número medianamente conforme, la empresa debería brindar más estimulaciones a los colaboradores para tener un mayor índice de aceptación, puesto que en determinados tiempos, siempre se presenta personal nuevo.

Curo (2020), presentó un estudio titulado “Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019”. La investigación presentada por Curo (2020) tuvo como variables la “selección de personal” y “desempeño laboral”, por otro lado, esta investigación tuvo como variables “Reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Curo (2020) fue **evaluar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social**, que permita un adecuado desempeño laboral; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Curo (2020) fue conducida en Piura (Perú), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Curo (2020) incluyó una muestra de 50 sujetos de estudio, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Curo (2020) realizó el análisis estadístico de Spearman y en este trabajo, se utilizó el programa estadístico spss. Los resultados obtenidos por Curo (2020) indicó que el 61.2% de los encuestados muestran bajo rendimiento debido a la poca inducción y capacitación que recibió durante el proceso de reclutamiento y selección de personal; en cambio para esta investigación en la **Figura 5**. se mostró en acuerdo y total acuerdo un 60% de los encuestados, dando entender que en esta investigación el factor de inducción al personal no fue factor del bajo rendimiento laboral a veces presentado. Finalmente Curo (2020) concluye que para tener un mayor rendimiento laboral, el enfoque en la selección de

personal debe ser más objetiva, elevando los requisitos y mejorando las inducciones con sus respectivas capacitaciones; asimismo, esta investigación concluyó que el 23.3% de los encuestados deberían ser objetos de mayores capacitaciones, para obtener rangos altos de conformidad y así mejorar el rendimiento laboral.

Avalo y Huatuco (2020), presentó un estudio titulado “Competencias y rendimiento laboral del Consorcio WyM Contratistas Generales S.R.L” tuvo como variables “Competencia” y “Rendimiento laboral”, por otro lado, esta investigación tuvo como variables “Reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Avalo y Huatuco (2020) fue medir el nivel que generan las competencias de los colaboradores en el rendimiento laboral del consorcio WyM Contratistas Generales S.R.L, que permita un adecuado rendimiento laboral; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Avalo y Huatuco (2020) fue conducida en Lima (Perú), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Avalo y Huatuco (2020) incluyó una muestra de 40 sujetos de estudio, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Avalo y Huatuco (2020) realizó un análisis de porcentaje mientras que en este estudio se realizó la prueba de hipótesis con el estadístico spss. Los resultados obtenidos por Avalo y Huatuco (2020) descriptivos se obtuvo que el 28 % de los colaboradores manifestó que las habilidades afectan de manera media en el Rendimiento laboral, el 10% manifestó que la habilidad afecta de manera baja y el 63 % manifestó que afecta de manera alta, en tanto en esta investigación en la **Figura 9**. indica que el 46.66% consideran que sus habilidades no son óptimas para realizar las diferentes actividades encomendadas además que el 23.33% están de acuerdo que sus habilidades son óptimas para la realización de las actividades. Finalmente Avalo y Huatuco (2020) concluye que Para desarrollar sus competencias, la empresa debe integrar un programa de formación regular en la empresa y además de lograr un equilibrio en el desempeño y las

emociones de los trabajadores, se realiza una formación para que ganen confianza y expectativas de la empresa; asimismo, esta investigación concluyó en establecer programas de estimulación continua para mejorar la confianza de los colaboradores y puedan tener un mejor rendimiento laboral.

Portuondo (2018), presentó un estudio titulado “Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, Piura, 2018”. La investigación presentada por Potuondo (2018) tuvo como variables a “selección de personal” y “desempeño laboral”, por otro lado, esta investigación tuvo como variable “Reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Portuondo (2018) fue determinar la relación de la selección del personal con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Portuondo (2018) fue conducida en Piura (Perú), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Portuondo (2018) fundamentó su metodología de tipo descriptivo y no experimental. Su muestra fue de 98 trabajadores, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Portuondo (2018) realizó un análisis estadístico de Spearman mientras que en este estudio se realizó la prueba estadística mediante el programa Spss. Los resultados obtenidos por Portuondo (2018) indicaron que el 33% de los encuestados no están de acuerdo a nuevas contrataciones puesto que son personas de poca capacidad y que el modelo de inducción no son los adecuados; mientras que en esta investigación según la **Figura 9** considera que del total de encuestados el 33.33% están en desacuerdo ya que consideran que sus habilidades no son óptimas para realizar dichas actividades, dando entender que el método de inducción no fue el correcto. Finalmente Portuondo (2018) concluye que la gran importancia que abarca el reclutamiento y selección de personal en establecer parámetros más exigentes con el fin de poder cumplir las competencias asignadas y con ello mejorar el

rendimiento laboral de la empresa; asimismo, esta investigación concluyó en establecer puntos de requerimiento más altos para determinados puestos durante el reclutamiento y selección, implementando pequeñas evaluaciones como medio de inducción para obtener mejores resultados en cuanto al rendimiento laboral.

Linares (2020), presento un estudio titulado “Gestión por competencias y desempeño laboral en el Hotel Valparaíso, Chiclayo 2020”. La investigación presentada por Linares (2020) tuvo como variables a “gestión por competencias” y “desempeño laboral”, por otro lado, esta investigación tuvo como variables “reclutamiento y selección de personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Linares (2020) fue determinar la relación entre la gestión por competencia y desempeño laboral, este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Linares (2020) fue conducida en Chiclayo (Perú), al igual que el presente estudio. Linares (2020) fundamentó su metodología de tipo correlativa. Su estudio fue aplicado a 32 personas, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Linares (2020) realizó un análisis estadístico mediante el programa SPSS para la prueba de confiabilidad de Cronbach. Los resultados obtenidos por Linares (2020), indicó que solo el 16% se encontraba conforme con la gestión por competencia como se iba manejando, y en tanto al desempeño laboral, solo un 25% lo calificó de nivel superior dando entender que se encontraba capacitados para enfrentar las situaciones que se presenten y el 22% no se encontraba apto; mientras que en este estudio referidos a la gestión por competencia en cuanto a si son evaluados el desempeño de sus colaboradores como se muestra en la **Figura 7**. donde el 43.3% solo se encontraba en conforme pero casi un 33.3% no se sentían insatisfechos con la manera de gestión por competencia que brinda. Y para el factor del desempeño laboral en la **Figura 9**. solo un 33.3% se consideraba que sus habilidades eran las adecuadas para la realización de las diversas tareas y en tanto el 36.66% no se encontraba conforme en poder

enfrentar el problema que se presentará. Finalmente Linares (2020) concluyó, en el mejoramiento constante con altos grados de calidad, las gestiones laborales que se presenten, brindando un mejor perfil por competencia y así puedan rendir de una manera mucho más productiva, asimismo, en esta investigación concluyó que para la muestra de un mejor rendimiento laboral en sus colaboradores, sería la clasificación por perfil de rendimiento y capacidades, por áreas, para tener una mejora continua y una manera de un rendimiento lineal.

Tapia (2020), presentó un estudio titulado “Selección del personal para incrementar la productividad laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital La Victoria, Chiclayo” la cual tuvo como variables la “selección de personal” y “productividad laboral”, en tanto esta investigación tuvo como variables “reclutamiento y selección del personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Tapia (2020) fue proponer un modelo de selección de personal para incrementar la productividad laboral en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria de la provincia de Chiclayo; este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Tapia (2020) fue conducida en Chiclayo (Perú), al igual que el presente estudio. Tapia (2020) fundamentó su metodología de tipo cuantitativa. Su muestra fue de 43 colaboradores, y para esta investigación presentada en este trabajo también siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Tapia (2020) realizó un análisis estadístico mediante el programa SPSS de la misma manera que se basta este estudio. Los resultados obtenidos por Tapia (2020) en el nivel de productividad se encontró que solo el 16.3% brindaban un mejor rendimiento laboral, esto puede deberse a los factores como la comunicación institucional que mostraba que solo el 10.3% se encontraba en total acuerdo la manera como se realizaba y la inducción del personal que solo el 27% de los encuestados encontraron que fue la manera más eficiente; mientras que en esta investigación según la **Figura 7** existe una evaluación interna que los encuestados lo perciben como medida de su

rendimiento laboral, basado en la productividad y calidad del trabajo siendo un total del 57% que se encuentran de acuerdo para ir mejorando, ya que en la **Figura 9** un total aproximado del 46.7% han sentido que sus habilidades no son las adecuadas para cumplir las diferentes tareas a realizar. Finalmente Tapia (2020) concluyó que se tendría que establecer un diseño de una propuesta de selección donde su enfoque se centre las dimensiones ya mencionadas, con el fin de seleccionar los candidatos más aptos para los diferentes puestos a cubrir; asimismo, esta investigación concluyó también en el planteamiento de un plan de mejora, donde su mayor enfoque sea en el mejoramiento de la inducción del personal, logrando como resultado paralelo un mejor ambiente laboral y así lograr un mejor rendimiento laboral.

Mundaca (2019), presentó un estudio titulado “Plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo, 2019”. La investigación presentada por Mundaca (2019) tuvo como variables a “gestión de talento humano” y “desempeño laboral”, por otro lado, esta investigación tuvo como variables “reclutamiento y selección del personal” y “rendimiento laboral”. El objetivo general presentado por Mundaca (2019) fue aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER, este estudio tuvo como objetivo general “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Mundaca (2019) fue conducida en Chiclayo (Perú) de la misma forma que en esta investigación. Mundaca (2019) fundamentó su metodología de tipo aplicada. Su muestra fue de 68 trabajadores de la empresa SANICENTER, mientras que la investigación presentada en este trabajo siguió un enfoque cuantitativo donde se incluyeron 30 personas. Mundaca (2019) realizó un análisis estadístico para determinar el coeficiente de Cronbach a través del programa SPSS. Los resultados obtenidos por Mundaca (2019) indicaron que el 47.1% de los trabajadores se mostraban preocupados en realizar bien las tareas asignadas de acuerdo a sus funciones, y que un 45.6% se sentía realmente capacitado para enfrentar las situaciones laborales que se

podrían presentar; mientras que en esta investigación según la **Figura 2** considera que del total de encuestados el 23.3% están desacuerdo y total desacuerdo con respecto a las capacitaciones en donde no sienten que les ayuda a mejorar en su puesto de trabajo y en tanto a la capacitación por parte de un supervisor en la **Figura 1** indican que un 33.33% de los trabajadores no se encuentran conforme con las capacitaciones brindadas por parte del supervisor.

3.3 Propuesta de investigación

“Diseño de un plan de reclutamiento y selección para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC”

3.3.1 INTRODUCCIÓN

En la empresa servicios digitales SAC con RUC: 20479549916 y giro de empresa: Servicios Digitales S.A.C agencia autorizada de telefonía móviles, es una empresa dedicada a ofrecer productos y servicios móviles, fija ventas, atención al público. Se busca tener un mejor reclutamiento y selección del personal para lograr un mayor rendimiento de empleados a través de buscar al candidato idóneo para un determinado puesto, donde los que capaciten estén correctamente orientados para que el personal tenga un mejor rendimiento, ya que así con cada capacitación reforzarán sus habilidades y conocimientos del personal recién integrado para que con el tiempo mejoren la interrelación de la plantilla nueva hacia los trabajadores y se sientan a gusto.

3.3.2 OBJETIVOS

3.3.2.1 Objetivo general

- Diseñar un plan de reclutamiento y selección para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC

3.3.2.2 Objetivos específicos

- Elaborar una ficha de proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado.
- Identificar al personal idóneo para la captación del candidato apropiado para el determinado puesto.
- Reforzar habilidades y conocimientos del personal recién integrado.
- Mejorar la interrelación de los trabajadores con la plantilla nueva.

3.3.3 PLAN DE ACCIÓN

En la empresa FQ Servicios Digitales S.A.C. basados en los resultados expuestos en esta investigación, nos detalla que actualmente no se está realizando un mayor enfoque en las capacitaciones ya que los supervisores de turno no le toman relevancia, haciendo que los empleados se sientan abandonados en sus tareas. Esto último conlleva que se genere una mala interrelación de los compañeros de trabajo, en donde los de menor conocimiento son burlados por los que tiene un mejor desenvolvimiento en el trabajo.

El reclutamiento y selección de personal, es muy relevante en este punto, debido a la contratación de personal en algunos casos, de último minuto y con el fin de cubrir algún puesto hace que no exista ese compromiso del trabajador por aprender o sentirse seguro de las tareas encomendadas por la empresa, a pesar que no se sientan con la confianza de hacerlo. Como un factor aparte es notorio el incremento de la rotación de personal, ya que muchos colaboradores dejan el trabajo al mes o semanas de haber iniciado; lo que terminaría afectando la relación de los compañeros, con el caso de nuevos ingresantes y programación de nuevas capacitaciones.

Con el fin de entregar una propuesta se establecerán estrategias que se tienen que realizar para su debido cumplimiento.

3.3.4 ESTRATEGIAS

Estrategia 1.- Elaborar una ficha de proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado.

Usualmente todas las empresas tienen muy en cuenta lo valioso que son estos procesos, ya que es medio donde se encontrará un colaborador para cubrir un determinado puesto. Pero no todas siguen parámetros, reglas, especificaciones o estándares en el proceso que sean necesarias para mostrar un mejor desempeño durante la selección del personal.

Para ello una de las estrategias para proponer un mejor plan será el de elaborar una ficha de proceso de reclutamiento y selección. Estableciendo un objetivo donde busquemos cumplir los parámetros de calidad y eficiencia durante el proceso de reclutamiento y selección.

Nombrar un responsable a cargo, persona cuya función será el manejo de la documentación y cumplimiento de los estándares establecidos que se planteen con respecto a los tiempos de trámite.

Para el manejo de documentación tener en cuenta los pasos de búsqueda de los candidatos, registro de sus evaluaciones y después de ello, el requerimiento de los documentos adecuados. Y establecer documentos de guía que pueda tomar como referencia.

Tabla 18

Estrategia 1.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Cumplir los parámetros de calidad y eficiencia del proceso de reclutamiento y selección.	Elaborar una ficha de proceso de reclutamiento y selección de personal	Manejo de la documentación y cumplimiento de los estándares establecidos.	Sra Elita Serna Campos (Administradora general)	1 mes	Sin costo asignado

Nota: Elaboración propia

Para esta estrategia se elaboró de manera propia un bosquejo del contenido de la ficha de proceso de reclutamientos, con los puntos requeridos mínimos y que usualmente nunca son tomados en cuenta. Y se presenta en el siguiente formato.

Ficha de proceso de reclutamiento de personal

DATOS PERSONALES					
APELLIDO PATERNO		APELLIDO MATERNO		NOMBRE (S)	
DOMICILIO					
CALLE			Num.	Urbanización	Distrito
DATOS GENERALES					
FECHA DE NACIMIENTO	SEXO	ESTADO CIVIL	NUM. HIJOS	TELEFONO CELULAR	ESTADO DE SALUD
LUGAR DE NACIMIENTO				CORREO ELECTRONICO	
DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO		DNI	

FORMACION ACADEMICA			
INSTITUCION	GRADO ACADEMICO	PROFESION/ ESPECIALIDAD	MES/AÑO

CONOCIMIENTOS GENERALES	
CONOCIMIENTOS	SI/NO
IDIOMAS	
COMPUTACIÓN	
PROGRAMAS (ESTADISTICOS, AUTOCAD, INTERNET, ENTRE OTROS)	

EXPERIENCIA 1			
EMPLEO MAS RECIENTE (EMPRESA O INSTITUCIÓN)		PRIVADO O PUBLICO	GIRO O RUBRO
PUESTO DESEMPAÑADO	TELEFONO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RETIRO
MOTIVO DEL RETIRO			

EXPERIENCIA 2			
EMPLEO MAS RECIENTE (EMPRESA O INSTITUCIÓN)		PRIVADO O PUBLICO	GIRO O RUBRO
PUESTO DESEMPAÑADO	TELEFONO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE RETIRO
MOTIVO DEL RETIRO			

CAPACITACIONES COMPLEMENTARIAS (ACORDE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MINIMOS)	
CURSOS	TIEMPO DE DURACIÓN

Estrategia 2.- Identificar al personal idóneo para la captación del candidato apropiado para el determinado puesto.

En diferentes oportunidades se ha establecido que el área de recursos humanos sean los encargados de cubrir las vacantes exigidas por la empresa, pero esto debe ser mucho más preciso, en donde su fin es encontrar personas que tengan compromiso en aprender y mostrar habilidades de desarrollo que beneficien a las metas que quiera llegar la empresa.

Tiene que tener la habilidad de identificar a postulantes con actitudes negativas y no cumplan con los requisitos del cargo requerido con la finalidad de descartarlos. Ser innovador y estar pendiente de nuevas modalidades de selección de personal y que sea totalmente neutro, así evitando el favoritismo y así evitar personas no capacitadas.

Esta persona debe ser consciente de la misión y objetivos que tenga la empresa, para entender el nivel de compromiso que busca en los postulantes, para lo cual, el área encargada de esta estrategia sería la administración general nuevamente, donde la encargada es la Sra Elita Serna; tener en cuenta que la asignación de presupuesto no se pondría costo ya que cuenta como una asignación de una tarea adicional en la forma laboral.

Tabla 19

Estrategia 2

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Encontrar personas que tengan compromiso en aprender y mostrar habilidades de desarrollo.	Identificar al personal idóneo para la captación candidato apropiado	Reconocer al personal eficiente sin tener consideraciones especiales.	Sra Elita Serna Campos (Administradora general)	1 mes	Sin costo asignado

Nota: Elaboración propia

Para esta estrategia, se consideró que la mejor manera de identificación del personal idóneo, sea considerando por medio de una clasificación estándar y valorizaciones, en una sumatoria final, y así determinar si cumple los parámetros óptimos. El cuadro sería el siguiente.

EVALUACIONES		PESO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MAXIMO
EVALUACION CURRICULAR (HOJAS DE VIDA)		60%		
a.	Formación:	20%		20 puntos
b.	Experiencia laboral:	20%		20 puntos
c.	Capacitación:	20%		20 puntos
Puntaje total de evaluación curricular		60 puntos		
Entrevista personal		40%		
a.	Entrevista	40%	20 puntos	40 puntos
PUNTAJE TOTAL		100%		100 puntos

Nota: El puntaje mínimo para ser considerado será de 70 puntos, en todo caso los postulantes que no lleguen cumplir el puntaje, ya no serían tomados en cuenta.

Estrategia 3.- Reforzar habilidades y conocimientos del personal recién ingresado.

La empresa FQ Servicios Digitales SAC tendría que tener un personal apto para poder brindar las capacitaciones al personal nuevo y estar en constantes prácticas para que el personal capte todo el procedimiento que tiene la empresa y así puedan dar un mejor rendimiento en la empresa y una buena solución a los clientes esto sería a través de constantes capacitación a todo el personal y para que se sientan que son una pieza importante para la empresa y puedan así perdurar en la organización.

Para esta estrategia se tomaría en consideración un solo personal, que, de forma cumplida, brinde capacitaciones al nuevo personal, dividido en dos semanas durante el lapso de dos meses, esto con el fin de llevar un control del buen rendimiento laboral que vaya presentando el personal, dando como una primera semana intensiva y la segunda como modalidad de muestreo de avances. Tomar en cuenta que, para materiales adicionales, no serían necesarios, estas inducciones se apoyarían en el mismo trabajo diario que se presenta en la empresa.

Tabla 20

Estrategia 3

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Brindar un mejor rendimiento a la empresa.	Reforzar habilidades y conocimientos del personal recién ingresado.	Inducción de capacitaciones cada 15 días durante dos meses.	Sr. Oswaldo Llontop	15 días	S/1,300.00

Nota: Elaboración propia

El siguiente esquema representa que capacitaciones se tendrían en cuenta para el cumplimiento de la estrategia.

PLAN DE CAPACITACIÓN	
TEMA	CONTENIDO
Habilidades generales	Toma de decisiones Adaptación a los cambios Liderazgo transformacional
Seguridad y salud ocupacional	Posturas, descanso y buenos hábitos Determinación de puntos críticos
Gestión de procesos y mejora continua	Identificación de problemas Plan de mejora Revisión del desempeño
Continuidad de Negocios	Identificación de amenazas Estrategias de continuidad

Nota: Elaboración propia

Estrategia 4.- Mejorar la interrelación de los trabajadores con la plantilla nueva.

La empresa FQ Servicios Digitales SAC. debería realizar la participación y comunicación de todos los colaboradores para así puedan trabajar en equipo esto permitirá crear una mejor conexión y relación entre ellos a través de actividades dinámicas y la motivación donde desarrollarán sus habilidades y aptitudes para permitir que los colaboradores se sientan interesados por mantenerse en la empresa y mejorar el desempeño laboral para que así logren los objetivos y metas.

En esta estrategia a realizar, la cual será encargada la Sra. Ana Timana, que llega ser la jefa de la tienda comercial, ella sería la encargada de establecer en el mismo local de la empresa, tomando un tiempo de la franja laboral, con reuniones, donde los trabajadores confraternicen entre sí, esto mejorando de forma directa con el buen trato y brindando un mejor ambiente laboral al darles más confianza de paso, quitando inquietudes que hayan podido presentar y que por temor no las solucionaban desde más temprano.

Tabla 21

Estrategia 4

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Ofrecer un mejor ambiente laboral	Mejorar la interrelación de los trabajadores con la plantilla nueva.	Reuniones grupales, en donde se establezca la participación y comunicación entre los colaboradores	Sra. Ana Timana	15 días	S/1,300.00

Nota: Elaboración propia

Y en caso de esta última estrategia con la finalidad de mejorar la interrelación entre los colaboradores, se aplicaría lo siguiente:

Cuotas actuales:

Con la finalidad de generar buena interrelación de los trabajadores, que mejor forma que en el control de sus cuotas de ventas mensuales, para generar un espíritu competitivo entre los mismos colaboradores, en este punto se puede considerar el llamado “Ganador del mes” o “Trabajador de mes”, como una forma de valorar el empeño de los trabajadores.

Dinámicas de entrenamiento:

Ejercicios de confianza; que nos ayudara a establecer de manera eficaz como enfrentar las diferentes situaciones, por medio de simulaciones de alguna problemática que se presente en la empresa. Así fortalecer a los trabajadores más antiguos y funcionando como de forma indirecta en la capacitación del nuevo personal.

3.3.5 CRONOGRAMA DE PLAN DE ACCIÓN

Tabla 22

Cronograma de Plan de acción

Descripción de actividades	Mes 1				Mes 2				Inversión
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Elaborar una ficha de proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado									-
Identificar al personal idóneo para la captación del candidato apropiado para el determinado puesto									-
Reforzar habilidades y conocimientos del personal recién ingresado.									S/1,300.00
Mejorar la interrelación de los trabajadores con la plantilla nueva.									S/1,300.00
TOTAL DE INVERSIÓN									S/2,600.00

Nota: Elaboración propia

Para este proyecto se consideró el presupuesto de los investigadores, por las demás estrategias no se consideró costo debido que es apoyo de la empresa, por lo cual se tomó de la siguiente manera:

Investigadores	Monto
Samamé Calderón Carlos Alberto	S/1,300.00
Vera Cancino Erika Catherine	S/1,300.00

Costo/Beneficio de la propuesta

$$B/C = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Costo de inversión}} = \frac{4,570,00}{2,600.00} = 1.76$$

La herramienta del costo/beneficio nos brindara la mejor ayuda para tomar decisiones con respecto al proyecto, para esta ocasión se puede observar que nuestra propuesta si es rentable porque es mayor a 1.

Tabla 23. Tabla de ingresos consolidados

**Ingresos consolidados
(Miles de soles)**

	Septiembre	% de ingresos	Octubre	% de ingresos	Var. (Septiembre/ Octubre)	Noviembre	% de ingresos	Var. (Octubre /Noviembre)
INGRESOS SERVICIOS	18.5	39.47%	17.55	39.07%	-5%	20.3	40.29%	14%
Fijo	5.3	11.31%	5.1	11.35%	-4%	5.8	11.72%	14%
Fijo + Cable	5.5	11.73%	5.25	11.69%	-5%	6.1	12.33%	16%
Internet + Fijo	3.4	7.25%	2.8	6.23%	-18%	3.21	6.49%	15%
Trío	4.3	9.17%	4.4	9.80%	2%	4.9	9.90%	16%
INGRESOS NEGOCIO MÓVIL	28.37	60.53%	27.37	60.93%	-4%	30.08	59.57%	10%
Chip M7	1.62	3.46%	1.66	3.70%	2%	1.76	3.56%	6%
Chip M4	1.25	2.67%	1.31	2.92%	5%	1.45	2.93%	11%
Chip Portabilidad	1.1	2.35%	1.2	2.67%	9%	1.32	2.67%	10%
Equipos	17.2	36.70%	16.5	36.73%	-4%	17.15	34.65%	8%
Postpago CASI	3.8	8.11%	3.4	7.57%	-11%	4.2	8.49%	24%
Prepago CASI	3.4	7.25%	3.3	7.35%	-3%	3.6	7.27%	9%
Total Ingresos	46.87	100.00%	44.92	100.00%	-4%	49.49	100.00%	10%

Fuente: FQ – Servicios Digitales SAC

Gracias a este cuadro brindado por FQ Servicios Digitales SAC, el cual fue digitado tal cual, se pudo ver el impacto que tuvo la propuesta realizada, teniendo en cuenta según el cronograma de plan de acción, estaba planeado las actividades solo en dos meses, los cuales fueron octubre y noviembre

	Octubre	Noviembre	Variación
Ingresos totales	S/44,920.00	S/49,490.00	S/4,570.00

Como se puede apreciar hubo mejor rendimiento por parte de los trabajadores, y se mostró en el aumento de sus ventas, y la gran diferencia entre meses.

Instrumento post-propuesta

1. **¿Se le brinda la guía necesaria, capacitaciones constantes para los determinados puestos a ocupar?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

2. **¿Consideras que la interrelación entre los compañeros fue mejorando?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

3. **¿Participas de las charlas de estimulación laboral que brinda la empresa?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

4. **¿Te sientes conforme por como la empresa reconoce el trabajo de sus colaboradores?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

- 5. ¿Puede consultar dudas a tus compañeros de trabajo con respecto a temas específicos del trabajo?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

- 6. ¿Sientes que algunos supervisores tienen preferencias de trato con otro personal?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

- 7. ¿Cree Ud. que la empresa este mejorando con sus recompensas laborales?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

8. **¿Cree Ud. que estas capacitaciones ayudaron a mejorar el rendimiento laboral?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

9. **¿Considera que aumento el compromiso laboral de los empleados?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

10. **¿Considera que la rotación de personal disminuyo a comparación de meses anteriores?**

Muy de acuerdo ()

De acuerdo ()

Indeciso ()

En desacuerdo ()

Muy en desacuerdo ()

¿Por qué?.....

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Se logró alcanzar el objetivo general de “Proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”. El punto 3.3 lo detalla, en la cual como plan de implementación se prevé que tome solo dos meses, más como un periodo de prueba y después verificar los resultados que se vayan obteniendo. La manera en la que será implementado sería de forma semanal hacia los empleados, con el fin de mejorar el rendimiento y la interrelación de los compañeros nuevos.

Se logró alcanzar el objetivo 1 el cual fue analizar el rendimiento de los empleados, con relación al punto 3.3.4 en la estrategia 2, donde se pudo tener en cuenta una tabla de indicadores para determinar el rendimiento de los empleados. Este último basándose en la efectividad para asegurarse que los clientes tengan una buena imagen de los productos, la eficiencia para determinar la capacidad de enfrentar las peticiones y reclamos; y al final la eficacia, que nos ayudaría a determinar la calidad brindada con la que tratan a los clientes. Teniendo en base estos parámetros se lograría tener una meta de acuerdo a sus resultados, calificándolos desde excelentes hasta inaceptables.

En cuanto al objetivo específico 2, “Identificar las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021”, los resultados de la aplicación del cuestionario permitieron reconocer que el 46.67% de los colaboradores encuentran un nivel alto en la variable del rendimiento del personal, mientras que un 16.67% de los colaboradores encuentran un nivel bajo en la variable del rendimiento del personal.

En cuanto al objetivo específico 3, "Diseñar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021", a través de los cuestionarios podemos ver las habilidades, aptitudes y rasgo de personalidad de los empleados en el rubro que la empresa desea cubrir para desarrollar con un buen rendimiento óptimo.

Y basados con la **tabla 22** presente después del cronograma, viendo el crecimiento en porcentajes de ingresos con respecto a meses anteriores después que se aplicara en parte la propuesta, encontrar que puede ser muy rentable la aplicación permanente de esta. Ya que, se encontró un crecimiento total del 12% de forma general en los ingresos.

4.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda poner en acción lo más antes posible el plan de mejora, para determinar puntos débiles en los que puedan surgir. Poner a cargo un profesional con mucha experiencia para el detallado seguimiento que se haría al proceso. Realizar un cuaderno de acciones, en la cual, por día y hora, iremos anotando el avance de este plan; con el fin de cumplir el periodo de prueba y poder analizar los nuevos resultados que se estén obteniendo.

Para este análisis se recomienda establecer metas por medio de porcentajes, para seleccionar las personas idóneas para los determinados puestos, una escala de medición donde su clasificación sería desde excelente hasta inaceptable como se había mencionado. Tengamos muy en cuenta que este punto es muy importante, ya que, de alguna manera, nos ayuda en la mejora continua porque tendría que pasar la empresa.

Se recomienda al gerente de recursos humanos realizar capacitaciones constantes de acuerdos a los procedimientos, normativas de atención de OSIPTEL en los colaboradores de la empresa Servicios Digitales SAC, Chiclayo 2021, en caso se busque aumentar el rendimiento en los empleados. Los resultados estadísticos determinaron que existe relación entre fuerte y moderada entre el sentido de pertenencia y rendimiento del empleado.

Por último, recomendamos a recursos humanos llevar una base de datos de los postulantes y verificar la persona idónea para cubrir dicha vacante y así al ingresar el colaborador tengan las capacitaciones constantes para tener un mejor rendimiento en la empresa y así poder llegar a los indicadores que cada colaborador tiene y la empresa en general.

REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2018). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C. Lima, 2018.*
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3651/INFLUENCIA%20DE%20LA%20MOTIVACION%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20LE%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, N., Juyumaya, J., & Rojas, C. (2021). *Efectos del empoderamiento y el compromiso en el rendimiento de los trabajadores de la industria textil chilena.*
- Aroquipa, M., & Barreros, D. (2020). *Relación de las condiciones de trabajo y el rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo, Arequipa 2020.*
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12096/Rlarquim%26bahudp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avalo, C., & Huatuco, K. (2020). *Competencias y rendimiento laboral del Consorcio W&M Contratistas Generales S.R.L. Lima.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63969/Avalo_VC-Huatuco_TKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación.* Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipo+de+investigacion+b%C3%A1sica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_j-fmYvxAhVhrZUCHdl_B_oQ6AEwAHoECAcQAg#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion%20b%C3%A1sica&f=false
- Borda <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/48843?page=22>

- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20>
- Butaric T., R. (2014). *RENDIMIENTO LABORAL ORIENTADO A LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO POLITÉCNICO "SANTIAGO MARIÑO" - BARCELONA. 2014.* Barcelona. <https://es.slideshare.net/rbutaric/rendimiento-laboral-presentacion>
- Castaño Collado , M. (2013). *Guía técnica y de buenas prácticas en reclutamiento y selección del personal(R&S).* <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/55505?page=16>
- Curo Ramírez, J. P. (2020). Selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de Sechura - Piura 2019. Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47013>
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rdodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Eugenio Espejo.*
- Galpin, T. J. (2013). *Medir el desempeño.* Madrid: Diaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/62832?page=3>
- Gonzales Abrill, H., & Cortez Núñez del Prado, D. J. (6 de MAYO de 2019). Procesos de reclutamiento y selección de personal en la Empresa Automotriz Andina S.A. Cusco – 2018. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2769>
- Gonzales, J., & Bretones, F. (2009). *Motivacion Laboral.* Madrid - España. https://www.researchgate.net/publication/302168090_Motivacion_laboral
- Grados Espinosa , J. (2014). *Reclutamiento : Selección, Contratación e inducción del personal (4a. ed.).* El Manual Moderno. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39676?page=222>

- Granados, J. (2014). *Reclutamiento: Selección contratación e inducción del personal*. Manual Moderno.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39676?page=222>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado el 2021, de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Jiménez Velásquez, J. L. (17 de Agosto de 2020). PLAN DE MEJORA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA MICROEMPRESA FRUTIKAS CAFÉ Y RESTAURANT, DEL CANTÓN GUAYAQUIL. Guayaquil.
<https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2524>
- Juárez, J., & Carrillo, E. (2014). *Sueldos, salarios incentivos y prestaciones*. Mexico, D.F. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/39377?page=289>
- Linares, D. (2020). *Gestión por competencia y desempeño laboral en el Hotel Valparaíso, Chiclayo 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Louffat, E. (2018). *Reclutamiento y selección del personal*.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/136609?page=49>
- Maese, J., Alvarado, A., Valles, D., & Baez, Y. (2012). Coeficiente Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de un cuestionario difuso. Recuperado el 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242012000100001&script=sci_arttext&tIng=pt
- Martinez Guillen, M. D. (2012). *La evaluación del rendimiento*. Recuperado el 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/62684?page=3>
- Martinez, C. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/48726?page=26>
- Molano, A. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millenials del rubro bancario*. Boyacá, Colombia. Universidad de Buenos Aires.

http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1514_MolanoMatallanaA?p.s=TextQuery

Mundaca, J. (2019). *Plan de Gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

Niño, F. (2022). *Gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Motofuerza S.A.C. Honda, Chiclayo 2018*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9497/Ni%c3%b1o%20De%20Guzm%c3%a1n%20Vivanco%2c%20Frank.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Noreña, A., Alcaraz, N., Guillermo, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. <file:///D:/Dialnet-AplicabilidadDeLosCriteriosDeRigorYEticosEnLaInves-4322420.pdf>

Olivo Silva, I. V. (OCTUBRE de 2020). La selección de personal y el desempeño laboral en las cooperativas de transporte provincial del cantón Baños de Agua Santa. ECUADOR. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31532>

Ortiz, A., Cortés, J., & Páez, J. (2019). *PYMES, competencias laborales y TIC*. (U. C. Colombia, Ed.) Bogotá - Colombia. Recuperado el 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/131480?page=45>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población de estudio. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext

Palate, C. (2016). *EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ORGANIZACIÓN BIOALIMENTAR CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. Ambato - Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19922/1/CARLOS%20PALATE.pdf>

- Peñalver, A., & Gómez, J. (2015). *Eficacia Directiva*. Madrid: Diaz de Santos.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/63027?page=5>
- Perez, P. (2011). *Una revision actual de la aplicación del concepto de satisfaccion laboral y su evaluacion hacia un modelo integrador*. Buenos Aires - Argentina.
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Portuondo, L. (2018). Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veinteséis de Octubre, Piura, 2018. (U. C. Vallejo, Ed.)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroz Guerrero, J. M. (2019). Estrategias para mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal docente de la sección Utcubamba de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2019.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/2093>
- Rodriguez Martinez, M. D., Sanchez Rivas, E., & Labajos Manzanares, M. T. (2016). Vocación ocupacional y género en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud. *Revista latinoamericana de Ciencias Sociales*. Recuperado el 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v15n1/v15n1a22.pdf>
- Rojas Camacho, J. I. (2019). Proceso de selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Los Tallanes. Piura. 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50300>
- Romero Vinces, S. T. (30 de Abril de 2019). PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA QUICORNAC S.A. Guayaquil, Ecuador.
<https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/125>
- Salcedo, B. (2021). *La influencia de la política de compensaciones y beneficios como clave de captación y fidelización del talento de acuerdo a la diversidad generacional*. Universidad de Buenos Aires.

http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-2037_SalcedoB?p.s=TextQuery

Soares, M., Leal, L., Resck, Z., Terra, F., Chaves, L., & Henriques, S. (2019). Evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios. *Latino-Am.Enfermagem*.

Tapia, T. (2020). *Selección del personal para incrementar la productividad laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital la Victoria*. La Victoria: Universidad César Vallejo.

Terán, J. (2017). Trabajo de investigación: salario emocional y su rendimiento laboral.

http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15473/2/TER%C3%81N_RU ELAS_JUA_TRA.pdf

Toro, I., & Parra, R. (2006). *Metodo y Conocimiento - Metodologia de la investigación*. Colombia: Fondo editorial Universidad EAFIT. <https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+no+experimental+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0sHPgYzxAhVTIJUCHcsjCPsQ6AEwAnoEAgQAg#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental%20de%20investigacion&f=false>

Torres Vera, K. M. (2020). Reclutamiento del talento humano en las empresas públicas del Perú por régimen laboral. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14899>

Zurita, F. (2021). *Propuesta de un modelo de evaluación del desempeño laboral para mejorar el rendimiento del trabajador de la empresa B&S S.A.C. sede Chiclayo* 2020. <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/307/1/ZURITA%20FERNANDO%20-%20TESIS.pdf>

ANEXOS
ANEXO N°01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C.- Chiclayo, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿De qué manera proponer un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta logrará un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C. – Chiclayo, 2021?	Proponer un plan de reclutamiento y selección, para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021	H1: La propuesta de un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta logra un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021	Variable independiente: Reclutamiento y selección de personal
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS		
¿Cuál es el nivel de rendimiento de los empleados en FQ Servicios Digitales SAC -Chiclayo 2021?	Analizar el rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021	H0: La propuesta de un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta no logra un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021	Variable Dependiente: Rendimiento de los empleados
¿Cuáles son las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021?	Identificar las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021		
¿Cuál es el diseño de un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C. – Chiclayo, 2021?	Diseñar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021		

Fuente: elaboración propia

ANEXO N°02. CUESTIONARIO:

Reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C.- Chiclayo, 2021

INSTRUCCIONES: Este cuestionario tiene el propósito de obtener la información respecto al Reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C.- Chiclayo, 2021; por lo cual le solicitamos de manera cordial que sus respuestas sean objetivas y claras, de tal manera sea de suma importancia para el mejoramiento de la organización. Esta información será confidencial, y anónima; agradecemos su gentil participación.

En el siguiente cuadro marcar con un aspa (x) sus respuestas sobre, **rendimiento de los empleados**; que aplica la empresa, cuya respuesta será evaluada de acuerdo a su percepción; usando la escala de Likert del 1 a 5.

1 = Total desacuerdo 2=Desacuerdo 3 = Indiferente 4=Acuerdo 5 = Total acuerdo						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Rendimiento de los empleados	TD	D	I	A	TA
	Falta de preparación					
1	¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?					
2	¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?					
	Horario					
3	¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?					
4	¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?					
	Clima laboral					
5	¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?					

6	¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?					
	Eficacia					
7	¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?					
8	¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?					
	Eficiencia					
9	¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?					
10	¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?					
	Tiempo					
11	¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?					
12	¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?					
	Habilidades operativas					
13	¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?					
14	¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?					
	Orientación al logro					
15	¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?					
16	¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?					

ANEXO N°03. VALIDACIÓN DE ENCUESTAS



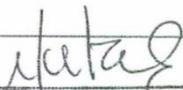
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
2.	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTION DE TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
Título de la Investigación: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. – CHICLAYO, 2021		
3. DATOS DE LOS TESISISTAS:		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Samamé Calderón, Carlos Alberto Vera Cancino, Erika Catherine
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		CUESTIONARIO DEL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		<u>GENERAL</u> Aplicar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021
		<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar el rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021 Identificar las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021 Diseñar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

	El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
	RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	
01	¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
02	¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
03	¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
04	¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
05	¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
06	¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
07	¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
08	¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
09	¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
10	¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
11	¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
12	¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:

13	¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
14	¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
15	¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
16	¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X) TD ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		


Mg. Julio Roberto Inquierto Espinosa
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16851

Juez Experto

DNI: 40802335

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		LUZ MARIA DEL ROSARIO VARGAS PARDO
2.	PROFESIÓN	MG. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	06 AÑOS
	CARGO	ANALISTA DE PRESUPUESTO
<p>Título de la Investigación: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. – CHICLAYO, 2021</p>		
3. DATOS DE LOS TESISISTAS:		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Samamé Calderón, Carlos Alberto Vera Cancino, Erika Catherine
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		CUESTIONARIO DEL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Aplicar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p>
		<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>Analizar el rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p> <p>Identificar las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p> <p>Diseñar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p>

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

	El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
	RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	
01	¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
02	¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
03	¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
04	¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
05	¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
06	¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
07	¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
08	¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
09	¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
10	¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
11	¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
12	¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:

13	¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
14	¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
15	¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
16	¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X) TD ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		



Juez Experto

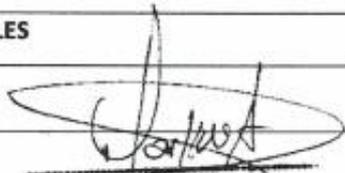
DNI: 70409185

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL MARTEL ACOSTA
2.	PROFESIÓN	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN UDCH
<p>Título de la Investigación: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. – CHICLAYO, 2021</p>		
3. DATOS DE LOS TESISISTAS:		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Samamé Calderón, Carlos Alberto Vera Cancino, Erika Catherine
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		CUESTIONARIO DEL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS
5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		<p>GENERAL</p> <p>Aplicar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p>
		<p>ESPECÍFICOS</p> <p>Analizar el rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p> <p>Identificar las estrategias de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p> <p>Diseñar un plan de reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC – Chiclayo 2021</p>

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
	El instrumento consta de 16 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
	RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	
01	¿Considera que el supervisor se involucra en la orientación de quien lo requiera?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
02	¿Las capacitaciones que le brinda la empresa le ayudan a mejorar en su puesto de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
03	¿En la empresa frecuentemente respeta el horario del trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
04	¿Cree Ud. aceptable el horario de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
05	¿La empresa estimula a sus colaboradores para mejorar la producción?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
06	¿En qué escala evaluaría Ud. la interrelación con sus compañeros de trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
07	¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores por su productividad y calidad del trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
08	¿La empresa hace conocer a sus colaboradores el resultado de su evaluación?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
09	¿Consideras que tus habilidades son óptimas para realizar dichas actividades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
10	¿Durante su labor, puede asegurar con certeza, si lo está realizando de la manera correcta?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
11	¿Cómo consideraría Ud. el tiempo de capacitación de la empresa?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
12	¿Cómo considera Ud. que los indicadores de tiempo en la atención al público son las adecuadas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:

13	¿Crees alcanzar tus metas y objetivos establecidos de acuerdo a tus habilidades?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
14	¿Crees que en el tiempo que estuvo laborando obtuvo la experiencia necesaria para tener un resultado exitoso?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
15	¿Con que frecuencia premia el talento de sus colaboradores?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
16	¿En cuánto calificaría Ud. el cumplimiento de los incentivos que ofrecen a los colaboradores?	TA (X) TD () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		TA (X) TD ()
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		


Rafael Martel Acosta
 Mgr. Administración de Empresas

Juez Experto

DNI: 40701866

ANEXO N°04. CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, mayo del 2022

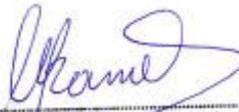
Dra. Carla Angélica Reyes Reyes.

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de conocimiento que lo(s) alumnos Sanamé Calderón Carlos Alberto y Vera Cancino Erika Catherine de la escuela de Administración de la institución que Usted representa, el permiso ha sido admitido para que realice su investigación siendo esta, un estudio sobre Reclutamiento y Selección Efectiva como Herramienta para lograr un Mayor Rendimiento de Empleados en Fq Servicios Digitales S.A.C. – Chiclayo, 2021 en nuestra empresa, por lo tanto nuestro compromiso será brindarles las facilidades necesarias con fines de obtener información que les permita continuar con su desarrollo de estudio.

Sin más por el momento, quedo de usted para cualquier aclaración o duda.

Atentamente.



Pilar-Páramus Aguayo
Jefatura Administrativa
Servicios Digitales S.A.C.

Calle Alfonso Ugarte, 665 Chiclayo, Lambayeque

ANEXO N°05. RESOLUCIÓN DE PROYECTO:



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0409-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 25 de mayo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0115-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 24 de mayo de 2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 24/05/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

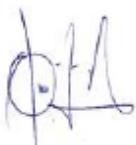
Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. José William Córdova Chirinos, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0409-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR	TITULO	LÍNEA
1.	- ALCALDE VIDAURRE MARTIN JESÚS JOSIFAT - MUSAYÓN DÍAZ FIORELLA ARACELI	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUJILLO, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- BRAVO VILLEGAS NATALIE MIRELLA - CALLE YACTAYO CARLOS LUIS	GESTIÓN MUNICIPAL Y LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA URBANIZACIÓN FRANCISCO BOLOGNESI, DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- GONZALES CHAMBA LUIS FERNANDO - DAVILA DAVILA ANA MELBA	ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DE MARCA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA INSTITUCIÓN TÉCNICA CERTUS, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- SAMAMÉ CALDERÓN CARLOS ALBERTO - VERA CANCINO ERIKA CATHERINE	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. - CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- LLAMO MONDRAGÓN JUAN CARLOS	PLAN DE EXPANSIÓN DE LA EMPRESA CORDILLERA DEL NOR ORIENTE S.A.C., COPALLIN - BAGUA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- MARTÍNEZ CÓRDOVA ANALÍ - TANTALEÁN CABREJOS JOSÉ RICARDO MARTÍN	IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN DIGITAL PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE - JAÉN, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CHILÓN CHÁVEZ FREDDY ALONSO - GÁLVEZ VÁSQUEZ CARLOS ALBERTO	ESTRATEGIAS DE MARKETING 3.0 PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA FERRETERÍA DANYEL, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- QUISPE HUAMAN CARMEN ROSA - HURTADO PAREDES GILMER	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA, PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- BALDERA DAMIÁN MARÍA ALEXANDRA - SABRERA AYQUIPA NORMA MERCEDES	MARKETING DE REDES SOCIALES PARA INCREMENTAR LAS VENTAS, EN TIEMPOS DE COVID, EN LA EMPRESA CORPORACIÓN EWITTO, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- DAVILA TORRES JORGE LUIS CAMPOS LUCANO OMAR	EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP - SUCURSAL CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ALVAREZ JIMENEZ SEGUNDO STEPHANO - CHINGUEL CARHUALLOCCLO ROGER	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE "HEALTHY FOOD" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO N°06. FORMATO T1-VRI-USS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 16 de septiembre 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

Samamé Calderón Carlos Alberto, identificado con DNI 45929131 y Vera Cancino Erika Catherine, identificada con DNI 47061078

En la calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: Reclutamiento y selección de Reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C.- Chiclayo, 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Samamé Calderón Carlos Alberto	45929131	
Vera Cancino Erika Catherine	47061078	

ANEXO N°07. FOTOS DEL CUESTIONARIO

Los cuestionarios se hicieron a través de goolge, a continuación, algunos pantallazos del cuestionario.



Preguntas Respuestas **32** Configuración



Sección 1 de 2

Reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C.- Chiclayo, 2021

: Este cuestionario tiene el propósito de obtener la información respecto al Reclutamiento y selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales S.A.C.- Chiclayo, 2021

Correo *

Correo válido





Usuarios que han respondido

- kanayanibabanchapishin.zo@gmail.com
- kpinyinvasquez@gmail.com
- xioamarazm@gmail.com
- milyta_00@hotmail.com
- natyhuc7@gmail.com
- edwin.ale25@gmail.com
- paola23rm97@icloud.com
- milagroscostrinamiranda808@gmail.com
- lusegura.escorpio@gmail.com
- voutierreznedro@crece.uss.edu.pe

Edad

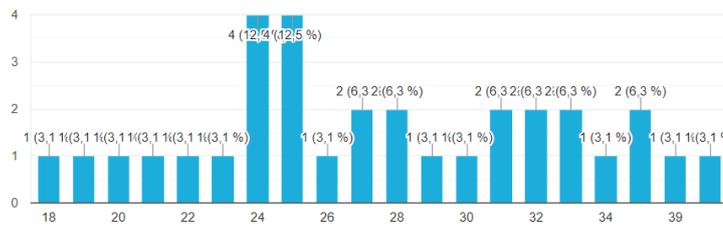
Copiar



Edad

32 respuestas

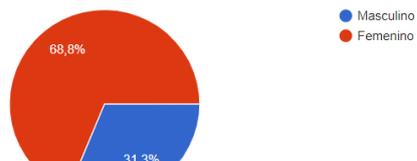
Copiar



Sexo

32 respuestas

Copiar



ANEXO N°08. TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN

AUTOR

Samame Calderon Carlos Alberto Vera Cancino Erika Catherine

RECuento DE PALABRAS

15836 Words

RECuento DE CARACTERES

86857 Characters

RECuento DE PÁGINAS

76 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

443.4KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 26, 2023 2:58 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 26, 2023 2:59 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO N°09. ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0409-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, **Samamé Calderón Carlos Alberto y Vera Cancino Erika Catherine**, con su tesis Titulada “**Reclutamiento y Selección efectiva como herramienta para lograr un mayor rendimiento de empleados en FQ Servicios Digitales SAC. – Chiclayo, 2021**”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 26 de abril del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.