



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Selección del Personal y clima laboral en una empresa de
servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Dionicio Martinez, Rosa Angelica (orcid.org/0000-0002-4609-7720)

ASESORA:

Dra. Bringas Rios, Victoria Ysabel (orcid.org/0000-0002-9963-7970)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres y hermanas, quienes han sido pilares fundamentales en mi vida y han brindado un inquebrantable apoyo para la concepción y ejecución de esta tesis. Agradezco también a nuestros estimados profesores, cuya guía ha sido crucial en el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

Quiero agradecer en este trabajo a todas las personas que me ayudaron a la realización de esta investigación, principalmente a mis padres y mis hermanas los cuales siempre me han animado y apoyado anímicamente a la construcción de esta tesis, gracias.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. Resultados	21
4.1 Prueba de normalidad	21
Variables selección del personal y clima laboral	21
4.2 Análisis Descriptivo	22
4.3 Análisis inferencial	31
V. Discusión	36
VI. Conclusiones	40
VII. Recomendaciones	42
Referencias	43
Anexos	49

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normativa de la variable selección de personal y clima laboral	21
Tabla 2 Distribución de Frecuencia de la Selección del personal	22
Tabla 3 Distribución de Frecuencia de la dimensión proceso de selección interno	23
Tabla 4 Distribución de Frecuencia de la dimensión proceso de selección externo	24
Tabla 5 Distribución de Frecuencia de la dimensión proceso de selección mixto	25
Tabla 6 Distribución de Frecuencia de la variable clima laboral	26
Tabla 7 Distribución de Frecuencia de la dimensión liderazgo	27
Tabla 8 Distribución de Frecuencia de la dimensión toma de decisiones	28
Tabla 9 Distribución de Frecuencia de la dimensión comunicación	29
Tabla 10 Distribución de Frecuencia de la dimensión motivación	30
Tabla 11 Correlaciones de Pearson sobre las variables de Selección del Personal y el clima laboral	32
Tabla 12 Correlaciones de Pearson sobre el clima laboral y el proceso de selección interno	33
Tabla 13 Correlaciones de Pearson sobre el clima laboral y el proceso de selección externo	34
Tabla 14 Correlaciones de Pearson sobre el clima laboral y el proceso de selección mixto	35

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Selección del Personal _____	22
Figura 2 Proceso de selección Interno _____	23
Figura 3 Proceso de selección Externo _____	24
Figura 4 Proceso de selección Externo _____	25
Figura 5 Clima Laboral _____	26
Figura 6 Liderazgo _____	27
Figura 7 Toma de decisiones _____	28
Figura 8 Comunicación _____	29
Figura 9 Motivación _____	30
Figura 10 Nivel de relación según coeficiente de correlación de Pearson _____	31

Resumen

En la presente tesis de investigación, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la selección del personal y el clima laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones en Cercado de Lima para el año 2023. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental con corte transversal. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por 56 trabajadores del área técnica, a quienes se les realizó una encuesta compuesta por 28 preguntas con respuestas cerradas. La encuesta fue validada por el juicio de tres expertos, y su confiabilidad fue evaluada mediante el método estadístico de Alfa de Cronbach. En relación a los resultados, se reveló una correlación directa entre las variables de estudio respaldada por la correlación de Pearson, obteniendo un valor de 0.640, con una significancia bilateral de 0.00. En conclusión, se determinó que para la mejora en el proceso de selección del personal en la empresa de telecomunicaciones es fundamental optimizar el clima laboral de los trabajadores. Este perfeccionamiento asegura la presencia de profesionales idóneos en cada área, evitando así la sobrecarga de responsabilidades en otros miembros del equipo.

Palabras clave: selección de personal, clima laboral, telecomunicaciones

Abstract

In this research thesis, the general objective was to determine the relationship between personnel selection and the work environment in a telecommunications services company in Cercado de Lima for the year 2023. The methodology used was applied, with a quantitative approach and a non-experimental design with cross section. As for the sample, it was made up of 56 workers in the technical area, to whom a survey consisting of 28 questions with closed answers was conducted. The survey was validated by the judgment of three experts, and its reliability was evaluated using the Cronbach's Alpha statistical method. In relation to the results, a direct correlation was revealed between the study variables supported by Pearson's correlation, obtaining a value of 0.640, with a bilateral significance of 0.00. In conclusion, it is determined that to improve the personnel selection process in the telecommunications company, it is essential to optimize the work environment of the workers. This improvement will ensure the presence of suitable professionals in each area, thus avoiding the overload of responsibilities on other team members.

Keywords: personnel selection, work environment, telecommunications

I. Introducción

En la actualidad, el proceso de selección se ha convertido en una gestión compleja para las empresas, en la cual se evidencian crecientes deficiencias en la contratación del personal y cómo esta problemática ha traído consecuencias al clima laboral. Desde la formación de los grupos de trabajo, en los cuales se observa escasez de competencias entre los empleados, seguida por los problemas encontrados en las áreas laborales, las cuales no han logrado alcanzar los objetivos esperados, a pesar de que los trabajadores han pasado por un proceso de selección previo a su contratación.

La selección de trabajadores se ha convertido en un factor crucial e importante para las empresas, ya que configura la estructura laboral de las organizaciones. Es por ello que es importante contar con empleados completos y debidamente capacitados para cada área de trabajo, lo que garantiza el cumplimiento efectivo de las funciones laborales. Por otro lado, la contratación de personal incompetente puede generar retrasos e incumplimientos en las áreas asignadas. Por ende, es importante reconocer que la calidad del equipo humano influye directamente en el rendimiento de las empresas.

Empresas extranjeras adoptan un enfoque meticuloso en sus procesos de selección al desarrollar un planteamiento estructurado de procedimientos y pasos a seguir, incorporando herramientas tecnológicas para optimizar dichos procesos. Según Hernández (2023), la inclusión de herramientas destinadas a evaluar el nivel de los trabajadores facilita una asignación adecuada de los trabajadores a áreas específicas. En la actualidad, este enfoque es usado ampliamente por empresas destacadas como Coca Cola, Amazon y Google, las cuales implementan convocatorias masivas sin restricciones geográficas, lo que permite a candidatos de todo el mundo postularse, sin restricción alguna. Este método ha demostrado ser efectivo para estas empresas, ya que les brinda acceso a profesionales capacitados y eficientes, asegurando la ocupación idónea de cada puesto.

Según Hernández (2023), la incorporación de nuevos métodos y estrategias en los procesos de contratación se presenta como un medio para lograr una alineación más precisa entre las solicitudes específicas de cada perfil de trabajo y las contrataciones realizadas. Este enfoque contribuirá a una mayor exactitud en la selección de candidatos. La apertura a diversos perfiles laborales, sin limitarse a la

ubicación geográfica de los postulantes, potencia la eficacia del proceso de selección, permitiendo la contratación del candidato más adecuado, sin restricciones territoriales. Este enfoque ha experimentado un crecimiento del 161% en toda Latinoamérica, evidenciando la tendencia de muchas empresas que optan por integrar en sus equipos de trabajo a profesionales de diversas partes del mundo.

En el ámbito nacional, según San Martín (2017), se percibe que el proceso de selección en las empresas se caracteriza por contar con un enfoque retrógrado, ya que no se evidencia la adopción de nuevos métodos ni la incorporación de tecnología en los procesos de selección, elementos fundamentales para potenciar la eficacia y eficiencia en la contratación de personal. Esta falta de modernización se refleja en una elevada tasa de desempleo, generada por una incorrecta selección de trabajadores, lo que provoca un impacto negativo en la productividad de la empresa. En muchas empresas nacionales, es común encontrar tercerización en los procesos de selección, ya que se presume que esta práctica conlleva a resultados más favorables. Por lo tanto, es importante considerar que el desempleo de un trabajador representa pérdidas para la empresa, teniendo en cuenta que cada empleado ha pasado por un riguroso proceso de selección, lo cual permite analizar la importancia que conlleva contar con especialistas en la selección del personal.

En la empresa de telecomunicaciones ubicada en el distrito del Cercado de Lima, se han enfrentado diversas dificultades en el área técnica, lo cual ha llevado a que el personal renuncie antes del tiempo previsto. En algunos casos, se ha producido el despido de empleados debido a la falta de cumplimiento de indicadores. Esta situación impacta directamente en la cantidad total de asesores disponibles para la atención de los clientes, ya que la disminución de personal conlleva a que el equipo atienda a una menor cantidad de clientes, generando congestión en las líneas y aumentando la carga de trabajo para el resto de los empleados.

Este escenario resulta ser caótico, ya que no se logra atender a la cantidad total de clientes asignados para el día. Este problema ha generado malestar entre los compañeros de trabajo y, en ocasiones, algunos empleados se ven obligados a acelerar el proceso de atención en sus llamadas lo cual ha conllevado a la insatisfacción y molestia de los clientes, ya que no reciben una atención adecuada.

Todos estos factores nos demuestran que existe una problemática en la empresa de telecomunicación el cual se buscar identificar y tratar para una posible solución. En ese sentido, debido a la problemática encontrada en la empresa de telecomunicaciones podemos elaborar nuestro problema general y tendremos: ¿Cuál es la relación entre la selección del personal y el clima laboral de una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima 2023? con el que contaremos como problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la Selección de personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2023? 2. ¿Cuál es la relación entre la Selección de personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2023? Y 3. ¿Cuál es la relación entre la Selección de personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima 2023?

En tal sentido se plantea que el objetivo general será: Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023., por otro lado, los objetivos específicos son: 1.Determinar la relación entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023., 2. Determinar la relación entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023. Y 3. Determinar la relación entre la Selección del Personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.

Por otra parte, resolvernos plantera la hipótesis general: Existe relación significativa entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023. Teniendo tres hipótesis específicas, 1. Existe relación significativa entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023., 2. Existe relación significativa entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023. Y 3. Existe relación significativa entre la Selección del Personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

II. Marco Teórico

En esta investigación exploramos dos variables clave: el clima laboral y el proceso de selección, proporcionando una información completa y significativa sobre estos temas para contribuir de manera valiosa a la investigación de estudio.

En el ámbito nacional, Moreno y Tarazona (2017) llevaron a cabo una investigación en la Universidad Nacional Agraria La Molina titulada "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C." El estudio adoptó un enfoque aplicado con una metodología cuantitativa, utilizando un análisis factorial compuesto por 50 ítems en la versión final. En los resultados obtenidos se pudo revelar la correlación + y significativa en todas las dimensiones del clima laboral, con un valor de $p < 0.05$, lo cual respalda la validez del instrumento utilizado. El diseño usado fue no experimental, aplicados en a una población de 21 trabajadores, mediante una encuesta de 50 preguntas sobre ambas variables. En la cual se obtuvo una correlación sig. de (0.97) de alfa de Cronbach, demostrando una relación consistente entre las variables. Los resultados mostraron una correlación significativa mayor al ($r=0.555$, $p<0.1$), confirmando la hipótesis general, planteada en el estudio.

Benites (2021) llevó a cabo una investigación titulada "Percepción del proceso de selección y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración financiera de la Municipalidad Distrital de Huanchaco 2021", la cual fue desarrollada en la U.P.N. En el que el estudio resalta lo importante que es tener un proceso de selección bien estructurado, ya que es a través de este proceso podremos gestionar al talento humano contratado. Este proceso se concibe como un instrumento para la selección de candidatos, distribuyéndolos de manera adecuada según sus aptitudes y considerando sus competencias. La investigación se apoyó por contar con una escala tipo Likert, en la medición de las respuestas, utilizadas en un cuestionario dirigido a 30 trabajadores del área administrativa de la empresa. Para así interpretar los resultados obtenidos, indicando una correlación entre las variables mayor al ($r=0.500$). Esta cifra sugiere una relación estadística significativa. Además, se destacó la fiabilidad del instrumento, evidenciado el resultado que se obtuvo en el coeficiente de Cronbach que fue (0.971) entre las dos variables estudiadas. En síntesis, los hallazgos de la

investigación indican que la percepción del proceso de selección está relacionada de manera estadísticamente significativa con el desempeño laboral de los trabajadores, ya que se demuestra que su correlación es significativa ante la hipótesis planteada.

Es por ello que Rodríguez (2023) realizó una investigación titulada "Relación entre liderazgo y clima laboral en un ambiente organizacional: una revisión aplicada" en la Universidad de Lima. En su estudio, señala que en el proceso de selección se analizan la eficiencia y eficacia de las variables, los cuales son aspectos que se encuentran en proceso de maduración en la organización. Además, destaca la posibilidad de implementar mejoras continuas en el programa de selección en las organizaciones, contribuyendo así a optimizar dicho proceso, que son favorables para la empresa. Es por ello que, para este estudio cuantitativo, se seleccionaron 14 ítems, para evaluar la confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un valor de 0.91, el cual demostraba una confiabilidad alta. En cuanto a la fiabilidad de las dimensiones, estas fueron de 0.92. En relación al instrumento de clima laboral, con una fiabilidad también de 0.94. Estos resultados fueron obtenidos a partir de una encuesta realizada a 60 participantes. En resumen, la investigación de Rodríguez proporciona una valiosa información, resaltando la importancia de considerar la eficiencia y eficacia en el proceso de selección, así como la implementación de mejoras continuas para optimizar este proceso en las organizaciones, ya que eso conlleva a que la empresa se encuentre a la vanguardia con el personal idóneo laborando en sus áreas.

En ese sentido el autor Rodríguez (2022) realizó una investigación titulada "Selección del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco - Cusco – 2021", En la cual describe la importancia de la ponderación que otorga al proceso de verificación de la autenticidad del Curriculum vitae (CV), en la cual se certifica la información presentada y permite a las empresas contar con un personal altamente capacitado. En la Universidad Andina del Cusco, más del 50% de los participantes calificaron en este proceso como bueno y un 27% como alto y el restante como bajo. Esto se debe a que el área correspondiente realiza una meticulosa revisión de toda la información presentada por los aspirantes en sus CV, destacando la importancia que tiene esta a pesar de aplicar esta etapa en el proceso de selección, será importante considerar otros factores para la contratación del personal. Es por

ello que, la investigación resalta que, a pesar de la fiabilidad proporcionada por este método, las habilidades y destrezas de los candidatos siguen siendo determinantes para la contratación, ya que la aplicación de nuevos métodos que completen, el análisis de selección ayudará factiblemente a tener una buena contratación. En la investigación se usó un instrumento tipo cuestionario compuesto por 26 preguntas, las cuales fueron aplicadas en la escala de Likert, contando con una validez y conformidad por juicio de expertos, los cuales respaldaron la calidad de este instrumento. Además, se empleó la herramienta SPSS - 24, para la obtención de datos, en el cual el coeficiente de confiabilidad arrojó un (0.899), lo cual es interpretado como un valor superior al requerido, en el que se demuestra una relación de la variable con el estudio. Es importante destacar que la aplicación de este cuestionario se llevó a cabo en una población de 9 colaboradores que prestan servicios en la empresa, en el cual se determinó a la población en su totalidad para la muestra de estudio.

En su trabajo de investigación "Selección de personal y desempeño laboral en Matta Andrade S.A.C.". Contratistas y consultores independientes de Lima ", realizada en la Universidad Autónoma del Perú. Arias (2018) aborda el estudio centrándose en comprender la relación entre la selección de trabajadores y el desempeño laboral en Matta Andrade, en la que el estudio contó con una participación de 22 empleados. Esta investigación fue clasificada como horizontal y no experimental, donde los datos se relacionan descriptivamente con la variable de estudio. En donde los resultados respaldan el análisis estadístico de Pearson, obteniendo un nivel de sig. de ($p = <0.05$), el cual rechazó la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna planteada en el estudio. La denotación del personal, demuestra que existe una conexión significativa entre la selección de personal y el rendimiento en la organización. En el cual, el coeficiente de Cronbach reveló arrojó un resultado de 0,819, mostrando la confiabilidad del estudio, con un resultado alto considerando el tamaño considerable de la muestra.

Por otro lado, Torres y Vásquez (2017) llevaron a cabo la investigación "Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de la Municipalidad de Laredo" en la U.P.N. En el estudio se fundamenta el manejo y distribución que tienen las organizaciones, al dividirse la responsabilidad de evaluación a los trabajadores, siendo el área de RR.HH, la

encargada de evaluar las competencias de los postulantes y trabajadores. Este proceso se complementa con la medición de otras capacidades, las cuales son importantes antes de una contratación. La metodología aplicada se basó en un enfoque cuantitativo, no correlacional. En la que se aplicó la correlación de Pearson, arrojando ($r=0.91$), lo cual demostró una relación significativa entre las variables ($p<0.05$). Para el estudio se utilizó una encuesta, para recopilar información del proceso, que constó de 16 preguntas divididas en 2 dimensiones, sumando un total de 32 puntos. Este cuestionario fue aplicado a una población de 35 personas, todos los trabajadores que participaron eran trabajadores de la empresa de estudio.

En el ámbito internacional Prado (2020), en su tesis titulada "Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público: un estudio exploratorio" de la Universidad de Chile, destaca la relevancia del clima organizacional en las empresas, subrayando su capacidad para generar un ambiente agradable en un lugar de trabajo, permitiendo nuevos replanteamientos al sistema laboral. En este estudio, estableció una objetividad en las variables, utilizando el coeficiente de Pearson (r), que puede encontrarse entre -1 y 1, donde -1 y +1 representan correlaciones perfectas, y cero indicaría una relación nula. Esta medida identifica la dirección y magnitud de la correlación. Desde esta perspectiva, se seleccionaron 193 organizaciones para el muestreo. Se aplicó una encuesta compuesta por 35 preguntas, utilizando una escala Likert de 1-7, con la aplicación de forma voluntaria, ya sea presencial o virtual. Los resultados revelaron una fuerte correlación en las dimensiones del clima organizacional ($r=0,62\sim 0,40$) y su importancia ($r=0,63\sim 0,54$). Estos hallazgos indican una significativa relación entre las variables, destacando la importancia de esta conexión para la comprensión del caso estudiado.

Del mismo modo Wilches (2018) señala que el clima laboral siempre es un factor crucial en el desarrollo de la compañía en todas sus áreas: producción, administración, estructura y evolución. Este constituye un elemento clave para expresar el comportamiento en ambientes laborales. Para su estudio, se determinó una población compuesta por 40 participantes, todos empleados de Minería Texas Colombia. La muestra se seleccionó de manera no probabilística. En relación con las variables, se evaluó la confiabilidad del estudio, determinando que el 52.5% de

la población de estudio tiene un nivel estratégico, del (17.5%) este se encuentra en un nivel táctico, y el (42.5%) tiene un nivel operacional. Esta evaluación se llevó a cabo mediante 25 elementos divididos en 4 niveles, utilizando una escala Likert con 25 preguntas.

En el ámbito internacional, Leal (2021) llevó a cabo una investigación en la Universidad Autónoma de Madrid titulada "Clima Motivacional de Clase: Estructura, Moderadores y Efectos". El estudio pone un énfasis significativo en la relevancia del clima, destacando su efecto directo sobre la estructura en la que se desarrolla en la empresa. Este estudio abarca 16 ítems, aplicados a una población total de 156 profesoras y profesores. Se empleó un instrumento de respuesta tipo Likert, con 5 niveles, y se obtuvo una confiabilidad del resultado ($r = .887$). La aplicación del formulario arrojó resultados de fiabilidad ($\chi^2 = 1.371$) con un valor de $p = .849$, lo que demuestra la vinculación entre el clima, la estructura y los moderadores en términos de sus efectos.

Según Morales et al. (2017), en su tesis de investigación titulada "Clima Laboral Dirigido a Docentes del Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida - Guainía" en la Universidad Cooperativa de Colombia, el ambiente laboral se define como una relación laboral y personal que se desarrolla en un centro de trabajo. Destacan la importancia de este ambiente como un factor crucial para el buen funcionamiento de la compañía, ya que resulta de la combinación de comportamientos individuales o grupales, conflictos, estilos de gestión, estructura organizacional y comunicación. En resumen, estos elementos se convierten en factores clave que las empresas deben gestionar adecuadamente para mantener un clima laboral ordenado. En la investigación, se utilizó una muestra de 42 profesores cuyas edades estaban entre 25 y 62 años, lo que indica un enfoque cuantitativo. La validez de confiabilidad del estudio fue notable, con un coeficiente de 0.86, señalando una escala de confiabilidad bastante alta. La duración del proceso de recopilación de datos fue de aproximadamente 25 minutos, y se obtuvo una correlación de Pearson ($r = 0.80$). Estos resultados respaldan la confiabilidad del instrumento utilizado para evaluar de las variables utilizadas.

Bases teóricas de la Administración

La teoría clásica, según Henri Fayol, postula que en las organizaciones se debe buscar la eficiencia mediante un enfoque sintético y universal para las empresas. Fayol considera que la anatomía y estructura organizacional son fuentes primordiales de proyección. Entre los 12 principios que propone, destaca el principio de la División del Trabajo como el primero. Este principio subraya la importancia de cada empleado en la empresa y aboga por explorar todas sus habilidades para generar eficacia en la productividad. Identificar las características individuales de cada empleado desde el momento de la contratación se vuelve crucial. En este contexto, el proceso de selección adquiere un papel significativo, ya que contribuye a identificar y evaluar las habilidades y características de los empleados, facilitando así una distribución efectiva de los trabajadores en las áreas asignadas. Fayol sostiene que comprender y aprovechar las aptitudes individuales de cada empleado es esencial para lograr una eficiencia óptima en la organización. Este enfoque sistemático busca maximizar el rendimiento organizacional al capitalizar las habilidades específicas de cada miembro del equipo desde el inicio de su participación en la empresa.

Frederick Winslow Taylor, pionero en la teoría científica de la administración, sostenía que la clave para optimizar el rendimiento laboral residía en la racionalización de las tareas, descomponiéndolas en tiempos y movimientos. Su enfoque proponía la aplicación de métodos científicos como el principal factor de orden en el ámbito laboral. Tras años de exhaustivos estudios, en 1911, Taylor publicó los principios de la administración científica, donde el segundo principio, "Selección y entrenamiento de los trabajadores", destaca la importancia de evaluar las habilidades de los empleados para asignarles roles adecuados. Según Taylor, este proceso de evaluación no solo impulsa la mejora del rendimiento individual, sino que también facilita la correcta selección de los trabajadores. Al asignar roles de acuerdo con sus habilidades, los empleados pueden desarrollarse libremente en áreas que dominan, generando un sentido de satisfacción y motivación en su labor. Este enfoque, fundamentado en la correcta selección y capacitación, contribuye significativamente a la productividad general de la empresa. En este sentido, Taylor propugnaba la idea de que la combinación de una cuidadosa selección, basada en

las habilidades de los empleados, y un entrenamiento efectivo conduciría a resultados superiores y sostenibles para la compañía.

Teoría de las relaciones humanas, según Mary Parker Follet, subraya la importancia de fortalecer y mejorar los vínculos entre los trabajadores para lograr resultados óptimos. Para Follet, la idea de que un empleado pueda desempeñar su labor de manera aislada carece de fundamento, ya que el trabajo efectivo se alcanza a través del esfuerzo conjunto de un equipo. Este enfoque implica para las empresas un compromiso constante con el fortalecimiento del clima laboral. Follet destaca la asignación cuidadosa de roles a los trabajadores en áreas específicas como un elemento crucial. Esta práctica no solo garantiza que cada empleado conozca claramente sus funciones y responsabilidades, sino que también fomenta la colaboración y evita retrasos y conflictos en los grupos de trabajo.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En esta investigación se estableció que fuera de tipo aplicada, específicamente en la tesis Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones en el Cercado de Lima en 2023. Esta investigación, buscaba aplicar una propuesta para abordar la problemática de la selección del personal y cómo, al no ser el adecuado, afectaba al clima laboral de la empresa de telecomunicaciones. Según Murillo (2008), este tipo de investigación se caracteriza por tener un enfoque en la aplicación y adquisición de conocimientos, además de incluir diversos puntos de vista en la investigación. Esto permitió un enriquecimiento continuo de información a lo largo del estudio.

3.1.2 Diseño de investigación

En el diseño de estudio, se adoptó un enfoque no experimental, transversal y descriptivo, con un alcance correlacional, el cual se aplicó para realizar un análisis detallado de la investigación. Es por ello que, de acuerdo con Sampieri (2003), el diseño no experimental implica una recopilación de datos que es transversal, es decir, se recolectan en un momento específico. El principal propósito de este diseño es describir las variables y su interrelación en un momento dado. En contraste, en el diseño longitudinal se busca recopilar datos a lo largo del tiempo y de diferentes períodos.

3.1.3 Enfoque de la Investigación

En la investigación se empleó un enfoque cuantitativo para el desarrollo del estudio, focalizándose en las variables del clima laboral y el proceso de selección. La población de estudio fue de 56 personas, y se aplicaron 28 ítems utilizando la escala de Likert, compuesta por opciones que van desde "nunca" hasta "siempre". Los datos recopilados se ingresarán en el programa estadístico SPSS para posteriormente interpretar los resultados. Es importante destacar que, según Sampieri (2004), el enfoque cuantitativo se basa en un esquema lógico y deductivo. En el que se plantean interrogantes de investigación e hipótesis que pueden ser corroboradas mediante métodos de recolección de datos, contribuyendo así a la obtención y análisis de resultados cuantitativos en la investigación.

3.1.4 Nivel de Investigación

En la investigación, se ha decidido que su nivel será correlacional, dado que este enfoque facilita la medición de las variables de estudio, específicamente la selección de personal y el clima laboral. De acuerdo con Mejía (2017), la investigación correlacional se clasifica como no experimental. Este tipo de investigación permite a los investigadores medir ambas variables y establecer una relación estadística entre ellas sin la necesidad de incluir variables externas. Esta metodología posibilita la obtención de conclusiones relevantes para la investigación sin la intervención de factores adicionales.

3.2 Variables y operacionalización

VARIABLE 1: Selección De Personal

Definición conceptual

Según el autor Hernández (2012), la Selección de Personal, como proceso de evaluación, abarca varios ámbitos de evaluación, incluyendo el interno, externo y el mixto. La realización de mediciones en estos sectores permitirá identificar tanto los beneficios como las deficiencias del personal evaluado en el proceso de selección.

Definición operacional

En el proceso de selección de personal, se aplicaran los cuestionarios que contienen diversas preguntas, en las cuales se tendrán en cuenta las dimensiones e indicadores relacionados con la selección del personal interno, externo y mixto.

Dimensiones

Selección de personal interno

Según López (2018), el proceso de selección comienza cuando es necesario ocupar un puesto vacante en una organización. En ocasiones, el personal interno puede ser altamente competente, ya que posee conocimientos, habilidades y un historial comprobado de rendimiento laboral.

Indicadores

El conocimiento, según la definición de Ramírez (2019), es el acto consciente e intencional de aprender y entender las propiedades de un objeto, centrándose principalmente en el sujeto que está aprendiendo.

Las habilidades, según la perspectiva de Portillo (2017), representan un constructo social y corresponden al "saber" o al uso técnico de ciertas destrezas. Aplicar habilidades implica que una persona tiene la capacidad de realizar ciertas acciones de manera significativa. En el entorno laboral, las habilidades se entienden como una combinación de conocimiento y procesos.

En cuanto al rendimiento laboral, según Sánchez et al. (2023), se refiere al acto de eficiencia observado en los trabajadores que producen un bien o servicio. Por ello, las empresas deben alinear su misión y visión para enfocarse en las metas establecidas y lograr un rendimiento laboral óptimo.

Selección de personal externo

Según Rivera (2019), en el reclutamiento externo, diversos factores son considerados para determinar la competencia de los candidatos ante la organización, y se someten a una selección del personal. Este proceso implica la evaluación de factores como la experiencia laboral y las referencias laborales de los postulantes.

Indicadores

La experiencia laboral, según la perspectiva de Rivera (2019), es un elemento crucial para el personal que trabaja en las empresas. La experiencia laboral aporta un mayor conocimiento y fortalecimiento a las empresas, ya que los trabajadores con experiencia demuestran un entendimiento más profundo de diversos temas y aspectos. Así, la experiencia se traduce en los años de conocimientos y práctica que un empleado puede haber acumulado en uno o varios trabajos.

Referencia laboral, Lado (2012) indica que son uno de los métodos de reclutamiento más comunes, utilizados por más del 90% de los procesos de reclutamiento. Esto se debe a que las referencias han demostrado ser un método fácil y económico para recopilar y gestionar información sobre las personas que se evalúan durante el proceso de selección.

Selección de personal mixto

Según Ganga y Sánchez (2018), en estudios recientes, la mayoría de las organizaciones que optan por realizar un proceso de selección mixto buscan la contribución del talento humano a la empresa, así como una proyección laboral y liderazgo. En este contexto, las empresas se centran en diversas competencias del colaborador.

Indicadores

El liderazgo, según Orellana y Portalanza (2014), es un factor determinante para las organizaciones, ya que influye en la percepción de los empleados y, dada su importancia en la consecución de los logros organizacionales, genera un mayor sentido de pertenencia a la organización, lo que, a su vez, conduce a un mejor rendimiento de los empleados.

El talento humano, según Chávez y Vizcaíno (2017), se considera el valor intangible de las organizaciones y está compuesto principalmente por conocimientos, información, habilidades y capacidades de los individuos. Todo esto contribuye a mejorar la competitividad de la organización.

En cuanto a la proyección laboral, según Suarez y Quintero (2020), esta se determina mediante la confianza que los colaboradores tienen en sí mismos, así como en los conocimientos y habilidades que poseen para los cargos laborales. El desempeño de cada individuo refleja sus competencias y aspiraciones.

VARIABLE 2: CLIMA LABORAL

Definición conceptual

Pilligua y Arteaga (2019) manifestaron que el clima laboral, se compone en parte de un gran número de factores, algunos pueden ser físicos, como la gestión y la toma de decisiones. El clima laboral es una disciplina cuya práctica está diseñada para influir en un grupo específico a través de destrezas comunicativas, con el objetivo de alcanzar un conjunto de metas preestablecidas, llevadas de la mano con un liderazgo y control. Esto implica la integración de la comunicación y la motivación, además de otros factores del entorno laboral, para su buen desarrollo.

Definición operacional

La variable dependiente clima laboral, se midió por medio de una aplicación de un cuestionario, el cual posee diferentes preguntas, en las cuales se tuvo en cuenta las dimensiones liderazgo, toma de decisiones, comunicación y motivación, con sus respectivos indicadores.

Dimensiones

Liderazgo

según Sánchez, et. al. (2019) señaló que el liderazgo es una disciplina cuya práctica influye deliberadamente en un conjunto o grupo específico de personas, mediante habilidades comunicativas para lograr un objetivo predeterminado. La capacidad de toma de decisiones ante eventos en la empresa, combinada con la creatividad, contribuye al fortalecimiento del liderazgo.

Indicadores

Destreza Comunicativa: Batista y Romero (2017) indicaron que las habilidades de comunicación son obligatorias para cualquier gerente, ya que el proceso de comunicación debe lograr resultados deseados. Entre las habilidades más importantes para influir se encuentran la comunicación interpersonal, la flexibilidad, el asertividad, la escucha activa, la articulación y la capacidad de respuesta.

Capacidad de Decisión, según Batista y Romero (2017) plantearon que la capacidad de decisión implica aceptar flexibilidad para comprender al interlocutor y tomar diferentes posiciones de percepción, lo que mejora la toma de decisiones.

Creatividad según, Velásquez et. al. (2010) indicaron que la creatividad se considera una serie de habilidades sustituidas por nuevos conceptos, definiciones y teorías. Estas habilidades pueden identificarse a través de expresiones emocionales y cognitivas, contribuyendo a aprender a ser, querer, pensar y hacer en la eterna interacción de la creación.

Toma de Decisiones

Díaz (2015) presentó que la toma de decisiones identifica las oportunidades o los problemas que se puedan presentar y elige tomar riesgos o no ante diversos

sucesos. Además, fijar objetivos determinados es clave para influir en la toma final de decisiones y resulta fundamental e importante para la organización.

Indicadores

Fijación de Objetivos, para Arce (2010) indicó que la fijación de objetivos se trata de descomponer actividades en etapas para alcanzar un objetivo final. La planeación estratégica consiste en establecer diversas metas estratégicas para llegar a un objetivo propuesto.

Resultados, para Arce (2010) afirmó que, para obtener resultados en las actividades laborales, es necesario llevar a cabo una transacción de objetivos. Trabajar en la realización de los objetivos permite determinar metas y lograr los resultados esperados por la empresa.

Capacidades, para Angarita (2014) definió que comprender las capacidades requeridas ayuda a la empresa a establecer objetivos para lograr su estrategia, considerando las fortalezas y comparándolas con lo necesario para ingresar a un mercado determinado.

Comunicación

Gómez (2016) indicó que las personas utilizan a la comunicación para expresar opiniones o pensamientos respecto a una situación. Los diversos tipos de comunicación, como pasiva, agresiva y asertiva, reflejan la calidad de la conversación y la expresión de lo que se desea comunicar.

Indicadores

Comunicación Pasiva, para Vázquez y Núñez (2016) explicaron que la comunicación pasiva implica identificar un problema u oportunidad en el proceso de comunicación, sin permitir elegir por decisión propia una acción entre varios cursos de acción existentes.

Comunicación Agresiva, según Vázquez y Núñez (2016) describieron la comunicación agresiva como la imposición de derechos, aunque a menudo de manera inapropiada, pudiendo infringir los derechos de otros mediante la expresión autoritaria y coercitiva.

Comunicación Asertiva, según Vázquez y Núñez (2016) definieron la comunicación asertiva como expresar sentimientos, necesidades y derechos sin comprometer los

derechos de los demás. Es el tipo de comunicación apropiado para interactuar con el entorno.

Motivación

Naranjo (2009) afirmó que la motivación es relevante en diversas áreas de la vida. En el entorno laboral, existen tipos de motivación, como la extrínseca e intrínseca, conformadas por razones que impulsan a los trabajadores a desarrollarse y desempeñarse en su trabajo.

Indicadores

Motivación Extrínseca, según Cruz et. al. (2009) consideraron la motivación extrínseca como una colección de recompensas monetarias, salarios, incentivos y bonos de desempeño que se pagan a cambio del trabajo realizado por los individuos, necesaria para que los empleados realicen tareas de valor para la organización.

Motivación Intrínseca, según Cruz et. al. (2009) explicaron que la motivación intrínseca no es controlable y se relaciona con el crecimiento personal, donde el individuo predispone metas y genera procesos de superación. Este proceso refleja un compromiso y una fuerte fuerza de motivación.

Escala de medición

La escala de medición utilizada en el presente trabajo es ordinal, ya que permitirá ordenar toda la información obtenida en el informe en relación con las características que posee cada uno de los indicadores. Conforme a lo expresado por Coronado en 2007, la escala ordinal se alcanza cuando es posible establecer un orden relativo entre las observaciones con respecto a la característica evaluada. En otras palabras, las categorías de datos se encuentran dispuestas o clasificadas según la propiedad única que poseen.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

En la presente investigación, la población estuvo conformada en su totalidad por las 56 personas que trabajan del área de atención técnica. Todos estos individuos son colaboradores activos del área técnica y estuvieron dispuestos a contribuir con la recolección de datos de las encuestas que se llevaron a cabo. Según Ventura (2017), la población se define como un conjunto de características y elementos a estudiar, y su existencia inductiva se representa en una realidad. De esta forma, se busca garantizar que las conclusiones obtenidas del estudio reflejan adecuadamente la realidad que se está investigando.

3.3.2 Muestra Poblacional

Se consideró a los 56 trabajadores del área técnica de la empresa de telecomunicaciones en el Cercado de Lima. Dado que tenemos una población determinada en la cual todos los trabajadores pasaron por un proceso de selección, es por ello que se decidió que todos formen parte de la muestra poblacional. Es por ello que el autor Rojas (2019) nos dice que se establecen como unidades de investigación de muestra todas aquellas que se consideran parte de la población. En este estudio, se precisa censar simultáneamente el universo, la muestra y la población. Debido a que tenemos una población pequeña, esta se toma en su totalidad como un muestreo censal.

3.3.3 Unidad de análisis

Para la investigación, el trabajador de la empresa de telecomunicaciones, participó como encuestado en la resolución de la encuesta, en donde respondió a cada una de las preguntas. El trabajador debía contar con una antigüedad mínima de 3 meses y encontrarse laborando en el área técnica de la empresa durante el turno matutino. Según los autores Picón y Melián (2014) señalan que la unidad de análisis está compuesta por las personas cuyas cualidades pueden medirse, destacando su importancia esencial en la investigación. Esta unidad no solo constituye el objeto de análisis, sino que también se espera que al final del estudio se obtenga un análisis exhaustivo del tema principal.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Caicedo et al. (2022) indican que la técnica de recolección de datos hace referencia al proceso de recopilación y análisis de información, destacando la importancia no solo de la forma o estructura utilizada, sino también de la utilidad de la información para la investigación.

En este estudio, la técnica empleada fue la realización de encuestas, ya que se centró en la recopilación de información de los trabajadores, de manera que los resultados sirvieron como muestra de estudio.

Instrumento

Según García et al. (2021), los instrumentos son recursos de investigación utilizados para abordar fenómenos o problemas y extraer información de ellos. Cada instrumento se asigna a una función específica, y aunque pueden tener diversos usos.

En el estudio, se realizó el uso del instrumento de la Escala de Likert con resultados de “nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre” en un cuestionario con 28 preguntas cerradas. Este instrumento fue aplicado a los colaboradores de una empresa de servicios de telecomunicaciones en el Cercado de Lima en 2023.

Validez

Villasís et al. (2018) describen la validez en la investigación como la búsqueda de la verdad al finalizar un estudio. Se considera que los resultados son válidos cuando no presentan errores. Establecer la validez de un estudio implica considerar las mediciones, el diseño y los criterios de investigación. Expertos evaluarán si el estudio es válido.

Confiabilidad

Las respuestas obtenidas tienen un margen de confiabilidad de los encuestados, ya que estuvieron realizados con total honestidad por parte de ellos y mostraron en los resultados su elección en las respuestas. Así como Manterola et. al (2018). señalan que en la confiabilidad implica la precisión en el estudio frente a posibles errores. El investigador debe reducir los errores relacionados con las variables para generar mayor confianza en los resultados.

3.5 Procedimientos

Autorización:

Esta tesis, se llevó a cabo una coordinación de las autoridades pertinentes de la empresa de telecomunicaciones para la aplicación de la encuesta, y se dio a conocer el propósito del estudio e investigación a todos los encuestados.

Aplicación del instrumento:

La invitación se realizó de manera virtual mediante un cuestionario de Google, en el que se les explicó brevemente el fin de la investigación. Este cuestionario fue enviado a los trabajadores del área técnica situados en Cercado de Lima del turno mañana. El tiempo estimado de resolución del cuestionario fue de 15 minutos para su culminación, y se agradeció por su participación.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó un análisis de datos estadísticos inferencial y descriptivo, para la resolución e interpretación de la investigación, en el desarrollo de los resultados obtenidos. Martín (2012) define la estadística como la ciencia encargada de examinar conjuntos de datos para determinar conclusiones sobre la recolección de información, buscando tomar decisiones o ampliar el conocimiento del tema analizado. El análisis de datos se realizará con el objetivo de obtener conclusiones precisas que ayudarán a alcanzar los objetivos planteados en la investigación

3.7 Aspectos éticos

Se llevó a cabo el cumplimiento de los aspectos éticos, los cuales fueron fundamentales para el desarrollo del estudio. Se presentaron las diversas opiniones de varios autores cuyos libros fueron utilizados en la investigación. Además, se garantizó la confidencialidad de la identidad de cada uno de los encuestados, con el cumplimiento de las exigencias de la universidad según la Resolución de la Vicepresidencia de Investigación N° 062-2023-VI-UCV. Adicionalmente, a los participantes se les proporcionó un consentimiento informado para la realización de las encuestas. En dicho documento, se solicitó su conformidad para participar en la investigación, agradeciéndoles por su compromiso y predisposición.

IV. Resultados

En el siguiente capítulo, podremos observar los resultados, de la muestra de 56 trabajadores del área técnica de la empresa de telecomunicaciones, en la cual se realizó un análisis descriptivo mostrando las variables y las dimensiones del estudio.

4.1 Prueba de normalidad

Variables selección del personal y clima laboral

Tabla 1

Prueba de normalidad de la variable selección de personal y clima laboral

	Kolmogorov - Smirnov ^a .			Shapiro - Wilk		
	Estadístico.	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SEL_PERSONAL	,110	56	,091	,978	56	,384
CLIM_LABORAL	,112	56	,080	,933	56	,004

HO: *los datos siguen una distribución normal.*

H1: *los datos no siguen una distribución normal.*

Hipótesis de normalidad: Mediante los datos recabados podemos indicar que la variable selección del personal continúa con una distribución normal paramétrica, ya que tiene una sig. De 0.091 y que la variable clima laboral también sigue una distribución normal paramétrica, ya que tiene una sig. De 0.080.

Prueba de normalidad: Se aplicará Kolmogorov-smirnov, ya que los datos son >50, siendo estos 56 datos de muestra, n.

Estadístico de prueba: El p-valor es de 0.091 y 0.80 respectivamente, es por ello que se acepta la hipótesis nula, ya que en el que los resultados obtenidos, se obtuvo una distribución normal paramétrica y se rechaza la hipótesis alterna, por lo que los resultados recabados son \geq a 0.05.

4.2 Análisis Descriptivo

Variable selección de personal

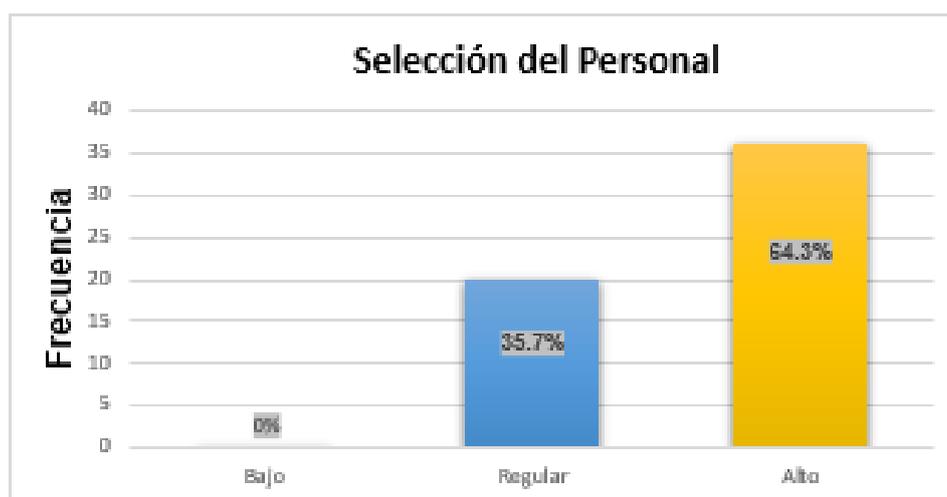
Tabla 2

Distribución de Frecuencia de la Selección del personal

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	20	35.7%
Alto	36	64.3%
Total, General	56	100.0%

Figura 1

Selección del Personal



En la Tabla 3, se muestra un análisis detallado de la variable "selección del personal". En donde los resultados revelan que un significativo 64.3% (36) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en el proceso de selección para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 35.7% (20) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la selección del personal posee una baja importancia.

Dimensión proceso de selección interno

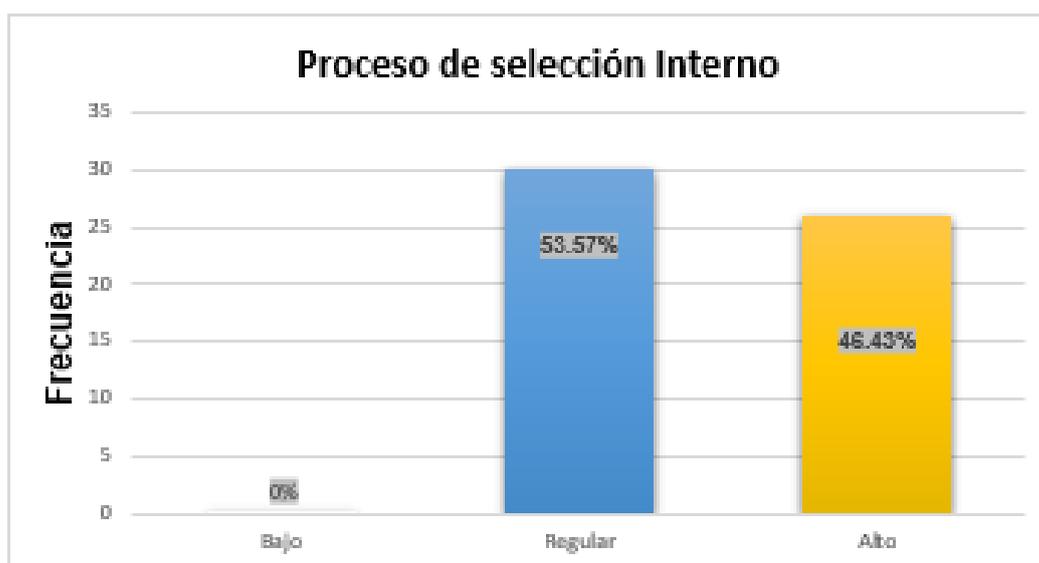
Tabla 3

Distribución de Frecuencia de la dimensión proceso de selección interno

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	30	53.57%
Alto	26	46.43%
Total, General	56	100.0%

Figura 2

Proceso de selección Interno



En la Tabla 4, se muestra un análisis detallado de la dimensión " proceso de selección interno ". En donde los resultados revelan que un significativo 53.57% (30) de los trabajadores considera que existe una regular importancia en el proceso de selección interno para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 46.43% (26) de los empleados señalaron una importancia alta en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la selección del personal interno posee una baja importancia.

Dimensión proceso de selección externo

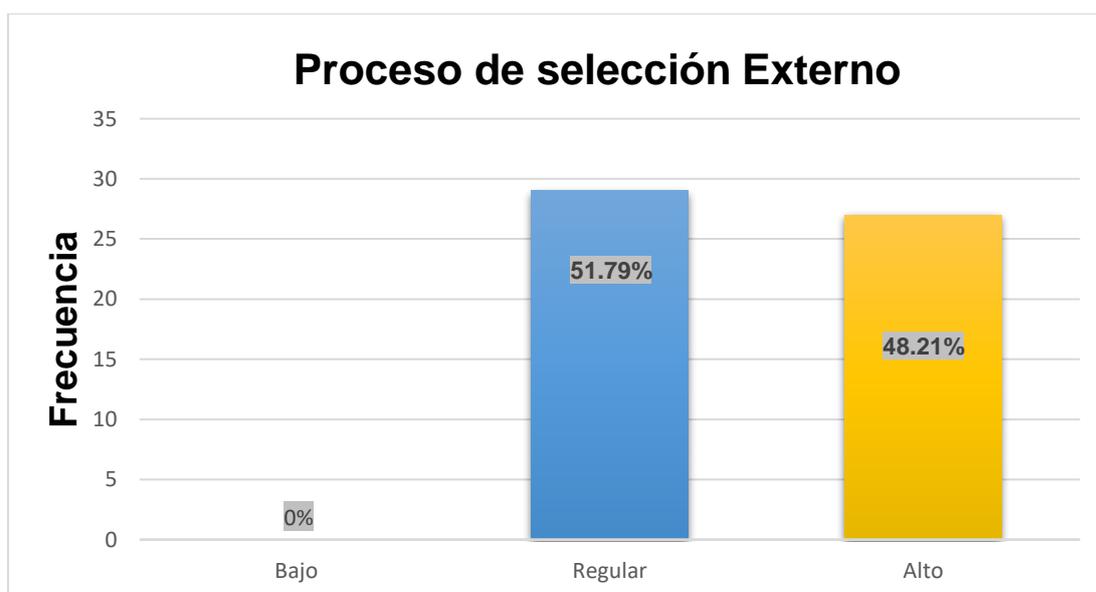
Tabla 4

Distribución de Frecuencia de la dimensión proceso de selección externo

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	29	51.79%
Alto	27	48.21%
Total, General	56	100.0%

Figura 3

Proceso de selección Externo



En la Tabla 5, se muestra un análisis detallado de la dimensión " proceso de selección externo ". En donde los resultados revelan que un significativo 51.79% (29) de los trabajadores considera que existe una regular importancia en el proceso de selección externo para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 48.21% (27) de los empleados señalaron una importancia alta en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la selección del personal externo posee una baja importancia.

Dimensión Proceso de selección Mixto

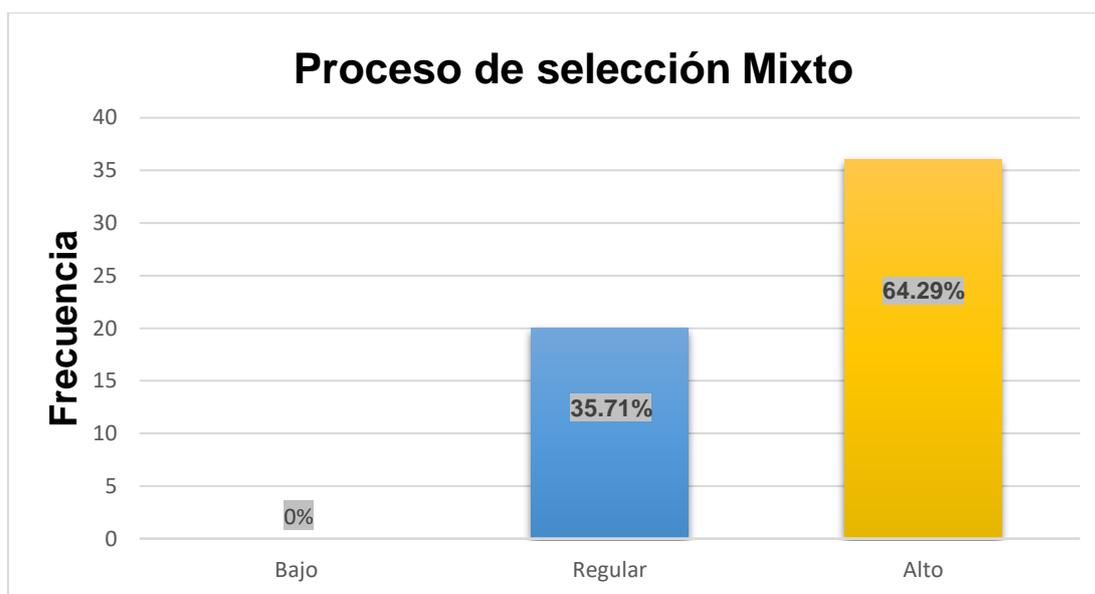
Tabla 5

Distribución de Frecuencia de la dimensión proceso de selección mixto

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	20	35.71%
Alto	36	64.29%
Total, General	56	100.0%

Figura 4

Proceso de selección Externo



En la Tabla 6, se muestra un análisis detallado de la dimensión " proceso de selección mixto ". En donde los resultados revelan que un significativo 64.29% (36) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en el proceso de selección mixto para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 35.71% (20) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la selección del personal mixto posee una baja importancia.

Variable Clima Laboral

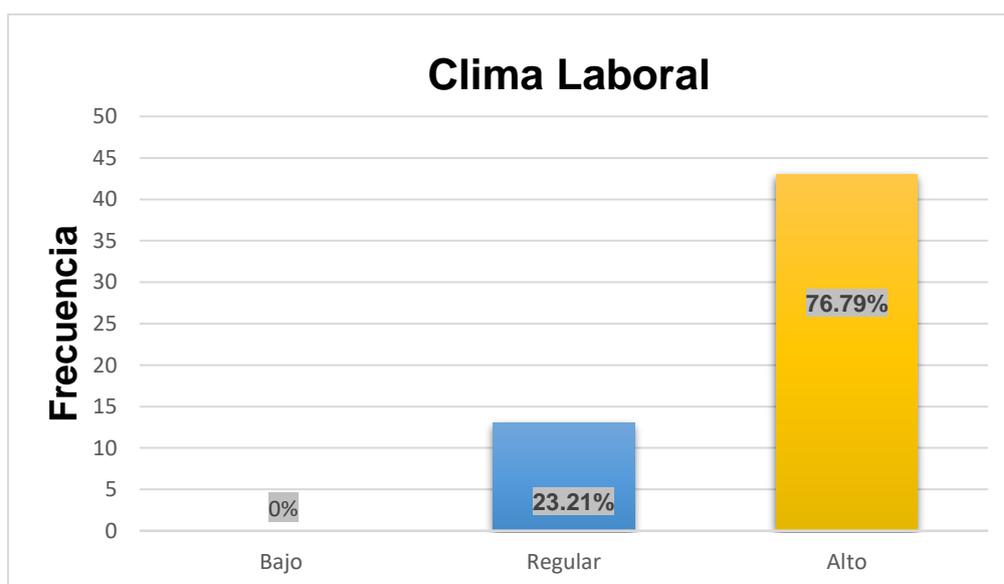
Tabla 6

Distribución de Frecuencia de la variable clima laboral

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	13	23.21%
Alto	43	76.79%
Total, General	56	100.0%

Figura 5

Clima Laboral



En la Tabla 7, se muestra un análisis detallado de la variable " clima laboral ". En donde los resultados revelan que un significativo 76.79% (43) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en el clima laboral para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 23.21% (13) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que el clima laboral posee una baja importancia.

Dimensión Liderazgo

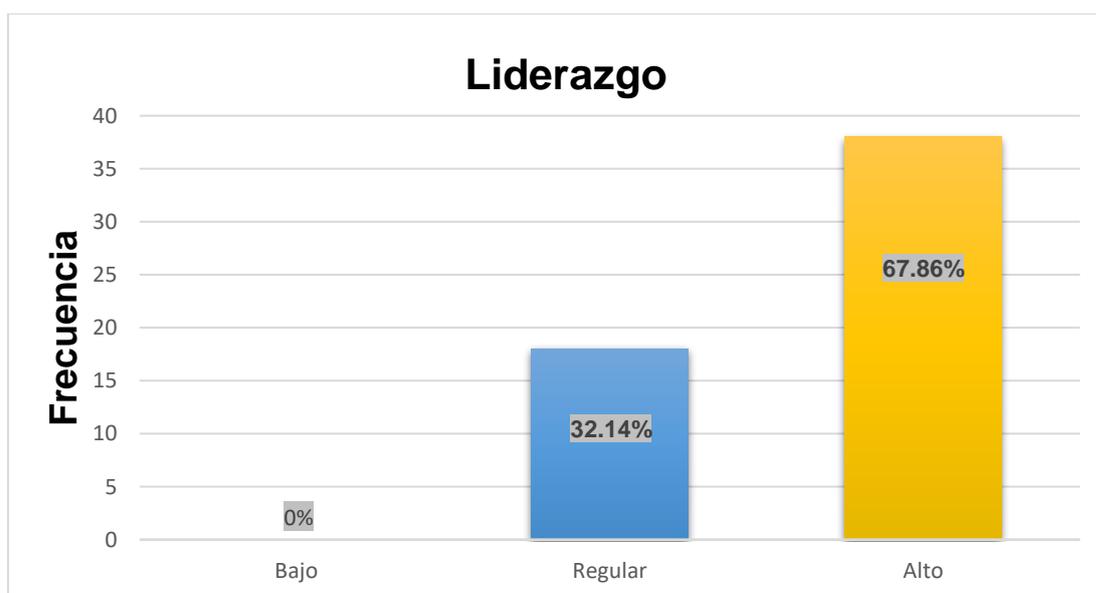
Tabla 7

Distribución de Frecuencia de la dimensión liderazgo

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	18	32.14%
Alto	38	67.86%
Total, General	56	100.0%

Figura 6

Liderazgo



En la Tabla 8, se muestra un análisis detallado de la dimensión " liderazgo ". En donde los resultados revelan que un significativo 67.86% (38) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en el liderazgo para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 32.14% (18) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que el liderazgo posee una baja importancia.

Dimensión Toma de decisiones

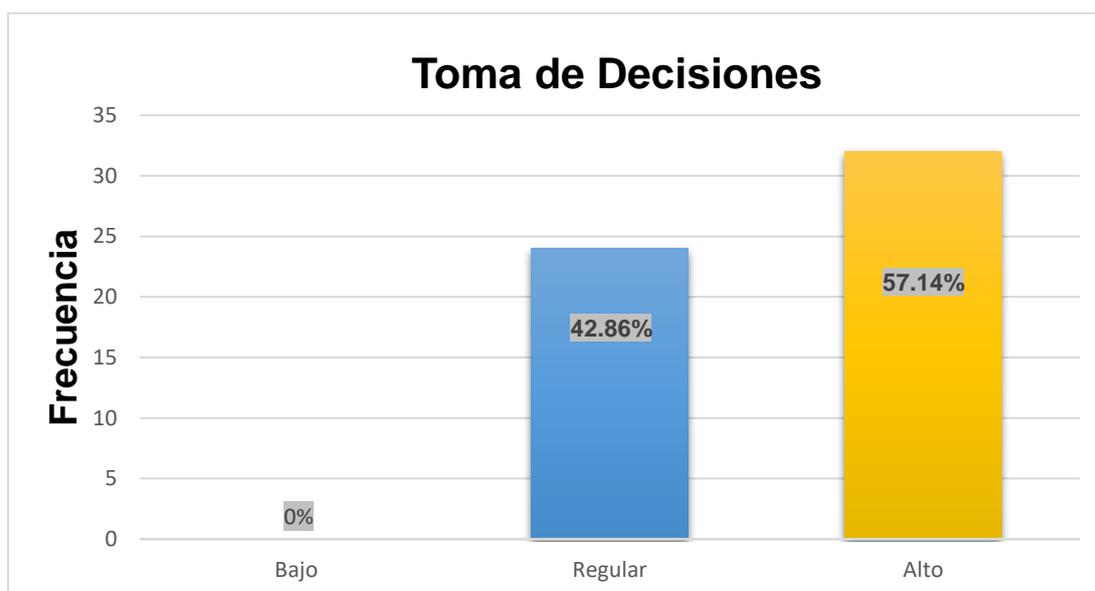
Tabla 8

Distribución de Frecuencia de la dimensión toma de decisiones

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	24	42.86%
Alto	32	57.14%
Total, General	56	100.0%

Figura 7

Toma de decisiones



En la Tabla 9, se muestra un análisis detallado de la dimensión "toma de decisiones". En donde los resultados revelan que un significativo 57.14% (32) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en la toma de decisiones para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 42.86% (24) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la toma de decisiones posee una baja importancia.

Dimensión Comunicación

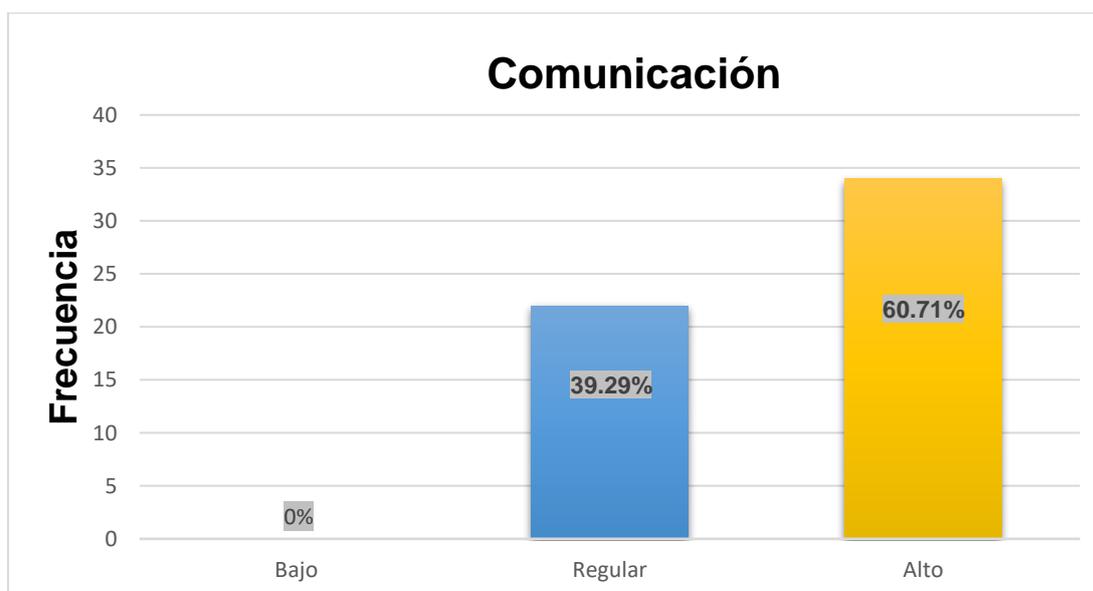
Tabla 9

Distribución de Frecuencia de la dimensión comunicación

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	22	39.29%
Alto	34	60.71%
Total, General	56	100.0%

Figura 8

Comunicación



En la Tabla 10, se muestra un análisis detallado de la dimensión " comunicación ". En donde los resultados revelan que un significativo 60.71% (34) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en la comunicación para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 39.29% (22) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la comunicación posee una baja importancia.

Dimensión Motivación

Tabla 10

Distribución de Frecuencia de la dimensión motivación

Frecuencia	N° Trabajadores	%
Bajo	0	0.0%
Regular	23	41.07%
Alto	33	58.93%
Total, General	56	100.0%

Figura 9

Motivación



En la Tabla 11, se muestra un análisis detallado de la dimensión " motivación ". En donde los resultados revelan que un significativo 58.93% (33) de los trabajadores considera que existe una alta importancia en la motivación para la empresa de telecomunicaciones. Contrariamente, el 41.07% (23) de los empleados señalaron una importancia regular en dicho proceso. Asimismo, destacar que ningún trabajador, es decir, un 0%, manifestó que la motivación posee una baja importancia.

4.3 Análisis inferencial

Acosta (2014) indica que el análisis inferencial nos ayudara a que, en los procesos de pruebas de hipótesis, podamos llegar a conclusiones que nos brinden una base científica adecuada, para toma las mejores decisiones, siendo considerada la muestra recolectada.

Figura 10

Nivel de relación según coeficiente de correlación de Pearson.

Rango	Relación
-0.90	Correlación Negativa muy Perfecta
-0.75	Correlación Negativa considerable
-0.50	Correlación Negativa Media
-0.25	Correlación Negativa débil
-0.10	Correlación Negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva Media
+0.75	Correlación positiva Considerable
+0.90	Correlación positiva Muy fuerte
+1.00	Correlación positiva Perfecta

Nivel de significancia

Sera importante que el resultado de las pruebas, nos remitan un resultado similar o superior al ($> 0,05$) para poder demostrar su nivel de aprobación en cada hipótesis, ya que de tener un resultado ($\leq 0,05$) se rechaza, la hipótesis propuesta.

Prueba de hipótesis general

H0: No Existe relación significativa entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

Tabla 11

Correlaciones de Pearson sobre las variables de Selección del Personal y el clima laboral

		SELEC_DEL PERS.	CLIM_LABORAL
SELECCIÓN DE PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

La tabla 12 muestra un valor de significancia (sig.) de 0,000, que es menor o igual a 0,05. Por lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que existe una relación directa entre la selección del personal y el clima laboral en la empresa de servicios de telecomunicaciones en Cercado de lima. Así mismo el nivel de correlación de Pearson fue de 0,640, lo que se interpreta como un grado considerable de correlación positiva, según la tabla obtenida.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No Existe relación significativa entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

Tabla 12

Correlaciones de Pearson sobre el clima laboral y el proceso de selección interno

		CLIMA LAB.	PROC. INTERNO
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,548
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	56	56
PROCESO INTERNO	Correlación de Pearson	,548**	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	56	56

La tabla 13 muestra un valor de significancia (sig.) de 0,000, que es menor o igual a 0,05. Por lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que existe una relación directa entre la selección del personal interna y el clima laboral en la empresa de servicios de telecomunicaciones en Cercado de lima. Asi mismo el nivel de correlación de Pearson fue de 0,548 lo que se interpreta como un grado considerable de correlación positiva, según la tabla obtenida.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No Existe relación significativa entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

Tabla 13

Correlaciones de Pearson sobre el clima laboral y el proceso de selección externo

		CLIMA LABORAL	PROCESO. EXTERNO
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,559
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	56	56
PROCESO. EXTERNO	Correlación de Pearson	,559**	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	56	56

La tabla 14 muestra un valor de significancia (sig.) de 0,000, que es menor o igual a 0,05. Por lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que existe una relación directa entre la selección del personal externo y el clima laboral en la empresa de servicios de telecomunicaciones en Cercado de lima. Así mismo el nivel de correlación de Pearson fue de 0,559 lo que se interpreta como un grado considerable de correlación positiva, según la tabla obtenida

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No Existe relación significativa entre la Selección del Personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Selección del Personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de lima, 2023.

Tabla 14

Correlaciones de Pearson sobre el clima laboral y el proceso de selección mixto

		CLIMA LABORAL	PROCESO. MIXTO
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	,554
	Sig.(bilateral)		0.000
	N	56	56
PROCESO. EXTERNO	Correlación de Pearson	,554**	1
	Sig.(bilateral)	0.000	
	N	56	56

La tabla 15 muestra un valor de significancia (sig.) de 0,000, que es menor o igual a 0,05. Por lo cual, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto indica que existe una relación directa entre la selección del personal mixto y el clima laboral en la empresa de servicios de telecomunicaciones en Cercado de lima. Así mismo el nivel de correlación de Pearson fue de 0,554 lo que se interpreta como un grado considerable de correlación positiva, según la tabla obtenida.

V. Discusión

En la investigación, se analizaron los resultados y objetivos planteados con la finalidad de llevar a cabo una comparativa con otras investigaciones. Asimismo, se buscó medir los resultados obtenidos, los cuales permitirán demostrar la vinculación de las variables y dimensiones con la investigación.

En el presente estudio, el objetivo principal es determinar la relación entre la selección del personal y el clima laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones en Cercado de Lima, 2023.

Es por ello que, al analizar los resultados de la relación entre la selección del personal y el clima laboral, se reveló una significancia estadística ($p < 0.05$), respaldando así el objetivo general planteado. Este descubrimiento se tradujo en una correlación de Pearson de 0.640, indicando un nivel medio de correlación positiva entre ambas variables.

Los resultados obtenidos en nuestro estudio exhiben similitudes notables con la investigación previa realizada por Arias (2018) en la empresa Andrade S.A.C en el distrito de Lima. Arias empleó un enfoque cuantitativo con un estudio correlacional que incluyó a 22 colaboradores en la muestra de estudio. En el estudio, se reveló una correlación de Pearson positiva considerable de 0.819. Aunque nuestra correlación es ligeramente más baja, ambos estudios sugieren hallazgos similares, respaldando la relación significativa entre la selección de personal y el clima laboral. Es importante destacar que la investigación de Rodríguez (2022) en la Universidad Andina del Cusco obtuvo una correlación de Pearson de 0.899, demostrando una correlación aún más fuerte entre la variable selección de personal y más del 89% de los trabajadores, indicando su importancia en la empresa de estudio.

En el marco del primer objetivo específico de este estudio, nos propusimos determinar la relación existente entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones ubicada en el Cercado de Lima durante el año 2023.

En los resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis se reveló un nivel correlacional significativo de 0.548. El hecho de que el valor sea positivo indica que, a medida que mejora la calidad de la selección del personal interno, tiende a haber

una mejora correspondiente en el clima laboral. Además, la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula respaldan nuestra afirmación de que existe una relación directa entre la selección del personal interno y el clima laboral en la empresa de servicios de telecomunicaciones. Estos resultados son significativos en comparación con el autor Benites (2021) en su investigación Percepción del proceso de selección y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores, en la que contó con una población de 30 colaboradores y el coeficiente de relación arrojado fue de 0.971, indicando una relación del 97%. Además, los autores Torres y Vázquez (2017) tuvieron resultados similares en su investigación sobre el proceso de selección de personal en la Municipalidad de Laredo, con una población de 35 empleados y un coeficiente de correlación de 0.910. Este resultado indica una relación directa y fiable, respaldado por un rango de correlación positiva fuerte, respaldando aún más la coherencia de los resultados con respecto a las variables de selección de personal interno. Más del 90% de los encuestados atribuyó que el proceso de selección será muy importante para la conformación del personal de trabajo y cómo los trabajadores con experiencia en la empresa pueden contribuir favorablemente en nuevos puestos de trabajo, no solo con su capacidad, sino también con su conocimiento de la estructura de la empresa y cómo se maneja esta.

El segundo objetivo específico de este estudio se centró en determinar la relación existente entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones ubicada en Cercado de Lima durante el año 2023.

Los resultados de la prueba de hipótesis revelan un nivel correlacional significativo de 0.559, interpretado como un grado de correlación positiva media de acuerdo con la tabla de valores. El rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna respaldan la conclusión de que existe una relación directa entre la selección del personal externo y el clima laboral en la empresa. Esta evidencia refuerza la importancia de considerar no solo la selección interna, sino también al personal externo. En los hallazgos de investigación del autor Prado (2020), se determina que la relación del coeficiente de Pearson, fue de 0.620, un resultado similar al obtenido en el trabajo de estudio, con una inclinación más alta en la investigación de Prado.

Otro autor con resultados similares fue Wilches (2018), en su investigación con más de 25 participantes, indica que más del 52.5% de los encuestados revelaron una relación entre las variables de estudio y que el 47.5% arrojó una relación regular. Considerando que fue un resultado positivo medio, se reafirma la relación de las variables. A diferencia del autor Leal (2021), que dio un resultado del coeficiente de Pearson del 0.887, el cual demostró en los resultados obtenidos una fiabilidad muy alta, con la aplicación de su encuesta de 16 preguntas. En la que estimó con su población una relación de la variable con más de un 89%, demostrando que el clima laboral en las empresas es relevante para las mejoras o perjuicios que puedan suscitarse con la llegada de nuevos trabajadores y sintetiza que contar con un ambiente variado y diverso en la empresa proporcionará un clima más elocuente en la toma de decisiones.

En el contexto del tercer objetivo específico de este estudio, se buscó determinar la relación entre la selección del personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones en el Cercado de Lima durante el año 2023.

Los resultados obtenidos a través de la prueba de hipótesis revelan un nivel correlacional de Pearson sig de 0.554, interpretado como un grado de correlación positiva media. A diferencia de los autores Moreno y Tarazona (2017), quienes tuvieron una relación muy alta con un 0.970 de correlación de Pearson, con más de un 98% de la población estimando una relación fuerte. Este estudio se efectuó en una encuesta de 50 preguntas a 21 trabajadores, permitiendo recabar la posición de los trabajadores con una selección mixta en la empresa, y cómo está lograría beneficiar a la compañía con una diversidad de trabajadores en los puestos de trabajo.

Sin duda, las comparaciones realizadas en este estudio no solo fortalecen la coherencia de nuestra investigación, sino que también respaldan su validez al establecer conexiones con investigaciones previas. Este análisis pone de manifiesto la robustez de la relación que hemos identificado entre dos elementos cruciales: la selección de personal y el clima laboral. Este hallazgo cobra especial relevancia al considerar el contexto específico de la empresa de telecomunicaciones.

En síntesis, los resultados de este estudio respaldan la noción de que la selección del personal guarda una relación significativa con el clima laboral en la empresa de servicios de telecomunicaciones en el Cercado de Lima en 2023. Estos hallazgos ofrecen una base sólida para diseñar las estrategias de gestión de RR. HH, que busquen mejorar la calidad del entorno laboral, abarcando tanto la selección interna; externa y mixta.

VI. Conclusiones

Primera: En síntesis, tras la exhaustiva recopilación de información, se puede afirmar con certeza que existe una relación significativa entre la selección del personal y el clima laboral en nuestra empresa de telecomunicaciones. La información recabada revela la interdependencia de estas dos variables, influyendo directamente en el rendimiento y la dinámica operativa de la organización. La correlación entre una selección acertada del personal y un clima laboral positivo crea un entorno propicio para el desarrollo, donde empleados capacitados desempeñan sus funciones eficientemente.

Segunda: Tras analizar la relación entre las variables de estudio, se ha evidenciado la conexión directa entre la selección del personal interno y el clima laboral. Este proceso de selección no solo impacta en la elección de los empleados, sino que también tiene un efecto significativo en el fortalecimiento de los trabajadores dentro de la empresa. La selección cuidadosa no solo asegura la idoneidad de los candidatos para sus roles, sino que también contribuye al aumento de la motivación y la proyección laboral de los empleados. Este fortalecimiento emocional se traduce en un desempeño laboral más sólido.

Tercera: Después de un análisis exhaustivo utilizando nuestra herramienta de estudio, hemos confirmado la gratificante relación que existe entre la selección del personal externo y el clima laboral en. Este proceso no solo impulsa el desarrollo de nuevas habilidades en los recién llegados, sino que también enriquece significativamente el entorno laboral. La incorporación de personal externo capacitado, con diversas experiencias e ideas, actúa como un factor de enriquecimiento para la empresa. Esta diversidad de talentos no solo contribuye al crecimiento individual de los empleados, sino que también nutre positivamente a la organización en su conjunto.

Cuarta: Considerando la información previa, se puede concluir con certeza que existe una correlación significativa entre la selección del personal mixto y el clima laboral en una empresa. La presencia de una combinación de empleados que han surgido internamente y la incorporación de nuevos miembros enriquece la competitividad de la organización. Esta diversidad no solo aporta una perspectiva más completa en términos de conocimientos y habilidades, sino que también contribuye a la creación de un ambiente laboral más equilibrado. La competitividad se ve fortalecida por la presencia de trabajadores que han crecido dentro de la empresa, complementada por la llegada de nuevos talentos.

VII. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al área de Recursos Humanos instaurar un proceso laboral en el cual elementos cruciales como el control y operaciones se basen en una sólida selección de empleados. La investigación ha revelado una conexión directa entre la selección de personal y el clima laboral, ambos afectados cuando no se lleva a cabo un proceso de selección adecuado en la empresa. De esta manera, la empresa podría continuar mejorando y perfeccionando sus procesos de selección para mantener altos estándares de contratación.

Segunda: Se sugiere al área de reclutamiento contar con el personal interno de la empresa para los procesos de selección. Dado a que más del 50% de los encuestados consideraron que la importancia del proceso de selección interno es "Regular". Por lo tanto, se podrían realizar evaluaciones más detalladas y ajustes para mejorar esta dimensión específica. Establecer nuevas metas de superación y crecimiento para los empleados se convierte en un aspecto crucial para la empresa.

Tercera: Se propone a los directivos de la empresa organizar y llevar a cabo contrataciones externas, mediante un proceso de selección del personal externo, ya que esto permitirá un mejor manejo y desenvolvimiento para la empresa. Es crucial contratar a personal capacitado que no tenga relación previa con la compañía, con el objetivo de obtener perspectivas frescas sobre los temas a tratar en la empresa. Esta diversidad de experiencias e ideas puede influir positivamente en los trabajadores que ya laboran en la empresa, enriqueciendo sus conocimientos y fomentando un ambiente laboral más innovador.

Cuarta: Se recomienda al área administrativa la implementación de estrategias de selección con el objetivo de contratar nuevo personal de manera mixta. La finalidad es no solo considerar a los empleados internos de la empresa para cubrir nuevas posiciones, sino también abrir la posibilidad de incorporar a profesionales externos. Esta iniciativa busca crear una mezcla enriquecedora de conocimientos y perspectivas provenientes de ambos sectores. Ya que la inclusión de profesionales externos no solo diversificará el talento en la organización, sino que también fomentará la integración de diversas experiencias, impulsando así el desarrollo y la innovación en los nuevos puestos laborales.

Referencias

Acosta, S. (2014, 23 abril). *Estadística inferencial (CE29), ciclo 2014-1*. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/316022>

Arias Valenzuela, G. G. (2018). *Selección de personal y desempeño laboral en la empresa Matta Andrade S.A.C. Contratistas y Consultores en Independencia – 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú.] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/806>

Becerra Marsano, A., y La Serna Studzinski, K. (2010). *Las competencias que demanda el mercado laboral de los profesionales del campo económico-empresarial en la actualidad*. 358. Recuperado: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/358>

Cadena Figueroa, E., y Paz Maya, A. (2021). *El clima organizacional y sus repercusiones en el desempeño laboral*. Universidad Jorge Tadeo Lozano. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/17596>

Caicedo. et. al. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia*. Universidad Estatal del Sur de Manabi. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>

Cardona Ospina, C. y Dávila Castañeda, N. (2020). *Relación entre el clima organizacional y selección del talento humano en la Alcaldía Municipal*. Universidad de Manizales. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/5881>

Caterina Prado, C. (2020). *Vinculación de dimensiones de clima organizacional con la satisfacción usuaria en el sector público: un estudio exploratorio*. [Tesis de Doctorado]. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179520>

De La Fuente López, L., y Peña Llanos, M. (2016). *Prototipo de un sistema de soporte a las decisiones multicriterio para la selección de personal usando las metodologías TOPSIS y AHP*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13897>

Espinoza Freire, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Conrado*, 15(69), 171-180. Epub 02 de septiembre de 2019. Recuperado de: <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1052>.

García et. al (2021). *Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. Horizonte de la ciencia*, 12(22), 189–202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

Gómez Chipana, E. (2020). *Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. Epub 02 de diciembre de 2020. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1884/1877>

Hernández et. al (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México: McGraw Hill Education. Recuperado de : <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>

Herrera Bernedo, F. (2017). *Sistematización para la mejora el proceso de selección del personal en una empresa*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14494>

Leal Soto, F. (2021). *Clima Motivacional de clase: Estructura, moderadores y efectos*. [Tesis de doctorado]. Escuela Autónoma de Madrid. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/700899/leal_soto_francisco.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llanos Llaxa, M., y Sánchez Huamán, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/956>

Malen. (2023). *¿Te preguntas qué es una unidad de análisis estadístico? ¡Te lo explicamos! [Tesis y Másters]* Chile. <https://tesisymasters.cl/unidad-de-analisis>

Manterola et. al (2018). *Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica*.

Revista chilena de infectología, 35(6), 680-688. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>

Morales. et al. (2017). *Clima laboral dirigido a docentes del colegio Luis Carlos Galán Sarmiento de Inírida -Guainía*. [Tesis de Titulación]. Universidad cooperativa de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5919/EI%20trabajo%20colaborativo%20docente%20un%20escenario%20para%20fortalecer%20la%20lectura%20inferencial%20en%20la%20b%C3%A1sica%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morante Cardenas, A. (2019). *Reclutamiento, selección de personal y bienestar del colaborador*. [trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Licenciado en Psicología]. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8414>

Moreno Derteano , J., y Moreno Tarazona, N. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa industrial Duropal S.A.C*. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional Agraria la Molina. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/20.500.12996/2930>

Moscoso. et al (2015). *Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas*. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 31(2), 79–89. Recuperado: <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.002>

Obregon Llallahui, N. (2019). *Selección del personal y desempeño laboral en centro comercial Unicentro en el Cercado de Lima, 2019*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55679>

Picón, D., y Melian, Y. (2014). *La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje*. *Informes Científicos - Técnicos UNPA*, 6(3), 101–117. <https://doi.org/10.22305/ict-unpa.v6i3.106>

Ramos, V., y Tejera, E. (2017). *Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en ecuador*. *Acción Psicológica*, 14 (2), 225-239. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>

Rivero Remirez , Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552019000200159&lng=es&tlng=es.

Rodríguez Cuba, A., y León Manrique, A (2023). *Relación entre liderazgo y clima laboral en un ambiente organizacional: una revisión aplicada*. [Tesis de Titulación]. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18239>

Rodríguez Guerrero, H. (2015) *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. Universidad de las fuerzas armadas de ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/12376>

Rodríguez Palomino, N. (2022). *Selección del personal administrativo en la Universidad Andina del Cusco - cusco - 2021*. [Tesis de Titulación]. Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5370>

Rojas Matos, J. (2015). *Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco – 2015*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/2145>

Rojas Rivas, M. (2019). *Centros de investigación universitarios: Una orientación hacia la ecología del desarrollo humano Resumen*. *Sapienza Organizacional*, 6(11), 220-242. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553066143010>

Romero G., (2015). *El comercio internacional actual y la inserción externa de países en desarrollo: desafíos para la economía cubana*. *Economía y Desarrollo* , 153 (1), 190-207. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541211012>

Sánchez, et al. (2015). *Análisis Del Proceso Productivo de una Empresa de Confecciones: Modelación y Simulación*. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina* , 25

(2), 137-150. Recuperado de:
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rcin/article/view/1436/1802>

SUÁREZ et. al. (2021). Perfil competitivo como herramienta para la gestión estratégica de la investigación en universidades. *Hallazgos*, 18(35), 259-286. <https://doi.org/10.15332/2422409x.5768>

Teves. et al. (2019). *Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (88), 1136-1146. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051009/html/>

Ting-Ding, J. y Déniz Déniz, M. (2007). *La selección de personal como un proceso ético y eficiente. El caso de la entrevista de personal. Conocimiento Innovación y emprendedores: camino al futuro*, p.3555-3571. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234959>

Tohiber, M. (2017) *Investigación descriptiva o No Experimental*. [Univercidad de Yacambu] Recuperado de <https://www.calameo.com/read/0048329507d8ee25d9a6c>

Torres Córdova, E., y Vásquez Zavala, D. (2017). *Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de la municipalidad de Iaredo*. [Tesis para el título profesional]. Universidad Privada del norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12271>

Valarezo Beltrón, C. (2022). *Diagnóstico situacional para la gestión estratégica de la Asociación Asopapropie en Membrillo, Ecuador*. *ECA Sinergia*, 13(3), 65-72. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v13i3.4278>

Ventura León, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Recuperado en: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>.

Vergara Rojas, T. (2019). *Optimización del proceso de selección de personal para puestos operativos*. [trabajo para optar el título profesional]. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8799>

Villacís Navarrete, V. (2016). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para el área de talento humano de Northospital*. Pontificia Universidad Católica Del

Ecuador. [Tesis de Titulación]. Recuperado:
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10727?show=full>

Villasís. et. al (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Revista alergia Mexico (Tecamachalco, Puebla, Mexico: 1993), 65(4), 414–421.* <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Werther, Jons., A. (2003). *Administracion de personal y recursos humanos. Madrid: McGraw Hill.* Recuperado de:
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196252.pdf>

Wilches Rubio, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia. Bogotá.* [Tesis para el grado de Maestría] Universidad Externado de Colombia.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

Zenaida Hernández, M. (2012). *Métodos de análisis de datos. Apuntes.* Universidad de La Rioja. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=489791>

Anexos
anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: MARICIELO CHAVEZ ALMEIDA

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:06

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: PAUL LUIS VASQUEZ BRAVO

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:10

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: CARLOS ALFREDO NORIEGA HUAMAN

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:10

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: MILAGROS ISABEL MENDOZA IBERICO

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:14

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: PALOMA MASSIEL ALCEDO TATAJE

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:16

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: PATRICIA JIMENEZ MACHOA

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:16

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: JOSEPH ALEXANDER PASACHE TIPACTI

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:21

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: KEVIN GIAN CARLOS SANTAMARIA SANTAMARIA

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:21

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: ANDREA LIZET HUAMAN CARHUANCOTA

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:21

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.

Investigador (a) (es): Dionicio Martinez Rosa Angelica

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información valiosa la cual podrá usarse para mejora el proceso de selección y el clima laboral, en cómo el proceso de selección, llega a perjudicar el clima laboral de una empresa y lo importante que es, para el desarrollo y crecimiento para una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.” Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual a los Trabajadores de la institución Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participo no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Dionicio Martinez Rosa Angelica. email RADIONICIOD@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor BRINGAS RIOS, VICTORIA YSABEL email: vbringas@ucvvirtual.edu.pe @ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: CRISTIAN ANDERSON ATAU ANTAY

Fecha y hora: 26-09-2023 - 18:24

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 2

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización	RUC: 20515056468
Global Sales Solutions Line SI Sucursal en Perú	
Nombre del Titular o Representante legal	
Nombres y Apellidos: Leslie Xiomara Bonifacio Narciso	DNI: 62720652

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración de Empresas	
Autor Nombres y Apellidos: Rosa Angelica Dionicio Martinez	DNI: 76836445

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

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3

Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensione	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE 1: SELECCIÓN DE PERSONAL	La Selección de Personal, como proceso de evaluación, abarca varios ámbitos de evaluación, incluyendo el interno, externo y el mixto. La realización de mediciones en estos sectores permitirá identificar tanto los beneficios como las deficiencias del personal evaluado en el proceso de selección. (Hernández 2012)	La variable dependiente "SELECCIÓN DE PERSONAL", fue medida por medio de la aplicación de un cuestionario que posee diferentes preguntas, teniendo en cuenta los indicadores.	1. Selección de personal interno	El proceso de selección comienza cuando es necesario ocupar un puesto vacante en una organización. En ocasiones, el personal interno puede ser altamente competente, ya que posee conocimientos, habilidades y un historial comprobado de rendimiento laboral. (López, 2010)	Conocimiento	Ordinal
			2. Selección de personal externo	En el reclutamiento externo, diversos factores son considerados para determinar la competencia de los candidatos ante la organización, y se someten a una selección del personal. Este proceso implica la evaluación de factores como la experiencia laboral y las referencias laborales de los postulantes. Indicadores. (Rivera, 2019)	Habilidades	
			3. Selección de personal mixto	En estudios recientes, la mayoría de las organizaciones que optan por realizar un proceso de selección mixto buscan la contribución del talento humano a la empresa, así como una proyección laboral y liderazgo. En este contexto, las empresas se centran en diversas competencias del colaborador. (Ganga y Sánchez, 2008)	Rendimiento Laboral	
			1. Liderazgo	El liderazgo es una disciplina cuya práctica influye deliberadamente en un conjunto o grupo específico de personas, mediante habilidades comunicativas para lograr un objetivo predeterminado. La capacidad de toma de decisiones ante eventos en la empresa, combinada con la creatividad, contribuye al fortalecimiento del liderazgo. (Sánchez, et. al.,1999)	Experiencia Laboral	
VARIABLE 2: CLIMA LABORAL	Se compone de un gran número de factores, tanto físicos como el liderazgo y la toma de decisiones, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. Además, estos determinan la forma en que un individuo percibe su trabajo, con la comunicación y motivación, además de otros factores del entorno laboral. (Pilligua y Arteaga, 2019)	La variable dependiente "CLIMA LABORAL", fue medida por medio de la aplicación de un cuestionario que posee diferentes preguntas, teniendo en cuenta los indicadores.	2. Toma de decisiones	La toma de decisiones identifica las oportunidades o los problemas que se puedan presentar y elige tomar riesgos o no ante diversos sucesos. Además, fijar objetivos determinados es clave para influir en la toma final de decisiones y resulta fundamental e importante para la organización. (Díaz, 2005)	Referencia laboral	Ordinal
			3. Comunicación	Las personas utilizan a la comunicación para expresar opiniones o pensamientos respecto a una situación. Los diversos tipos de comunicación, como pasiva, agresiva y asertiva, reflejan la calidad de la conversación y la expresión de lo que se desea comunicar. (Gómez, 2016)	Liderazgo	
			4. Motivación	La motivación es relevante en diversas áreas de la vida. En el entorno laboral, existen tipos de motivación, como la extrínseca e intrínseca, conformadas por razones que impulsan a los trabajadores a desarrollarse y desempeñarse en su trabajo.	Talento humano. proyección laboral	
					Destreza Comunicativa	
					Capacidad de Decisión	
					Creatividad	
					Fijación de objetivos	
					Resultados	
					Capacidades	
					comunicación pasiva	
					comunicación Agresiva	
					comunicación Asertiva	
					motivación extrínseca	
					motivación intrínseca	

Anexo 4

Cuestionario de la Selección Del Personal

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (**Selección De Personal Interno, Selección De Personal Externo y Selección De Personal Mixto**); e indicadores (**Conocimiento, habilidades, rendimiento laboral, experiencia laboral, referencias, liderazgo, contribución del talento humano y proyección laboral**). Este cuestionario tiene como autoría de **Dionicio (2023)** en su investigación **Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023**; con validez con calificación **SIEMPRE** de calificación de validez.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 15 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	Dimensión 1: Selección de personal interno	1	2	3	4	5
	ITEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Considera importante conocer todas las funciones que se realizan en la empresa, para un mayor conocimiento de sus funciones.					
2	Cree que es necesario poseer todas las habilidades competentes requeridas para un puesto asignado.					
3	Usted tiene conocimiento sobre la misión, visión y metas que tiene trazada la empresa.					
4	La realización de capacitaciones en el trabajo, harán que mejore el rendimiento laboral.					
Dimensión 2: Selección de personal externo						
5	Cuando realiza una postulación laboral, revisa si el trabajo pide experiencia laboral.					
6	Referente a sus anteriores postulaciones, considera que los trabajos toman en cuenta la experiencia laboral de los trabajadores.					
7	En todo este periodo de vida laboral, usted ha conseguido un puesto de trabajo por ser referente de algún amigo o conocido.					
8	En el proceso de selección, ¿cree que las empresas tienen preferencia por las personas referidas por otras?					
Dimensión 3: Selección de personal mixto						
9	Usted cree que es considerado un líder, en su entorno de trabajo.					
10	En los grupos de trabajo, ¿considera importante contar con un líder para el cumplimiento de los objetivos y las metas?					
11	Considera que posee cualidades adicionales a las de sus compañeros en el trabajo					
12	Ha considerado postulara a un puesto de mayor rango en la empresa en un mediano tiempo.					

Cuestionario del Clima Laboral

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (**Liderazgo, Toma De Decisiones, Comunicación y Motivación**); e indicadores (**Destreza comunicativa, capacidad de decisión, creatividad, fijación de objetivos, resultados esperados, capacidades, comunicación pasiva, comunicación agresiva, comunicación asertiva, motivación extrínseca y motivación intrínseca**). Este cuestionario tiene como autoría de **Dionicio (2023)** en su investigación **Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023**; con validez con calificación **APLICABLE** de calificación de validez.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD, recomendándote que si utilizas tu móvil lo coloques de forma horizontal para una completa visualización de las preguntas.

Opciones:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión 1: Liderazgo						
1	Considera que poseer de destreza comunicativa ayudara al desarrollo de sus labores en la empresa.					
2	Usted cree que la escucha activa es muy importante en un clima laboral.					
3	Cree que, para tomar una decisión se debe de analizar las diversas posiciones y perspectivas, antes de tomar una decisión.					
4	Considera que implementar la creatividad en los procesos de trabajo mejora el aprendizaje de los colaboradores					
Dimensión 2: Toma de decisiones						
5	Considera que es importantes trazar objetivos laborales, para el cumplimiento de cada meta.					
6	Para la permanecía de un colaborador, cree que es importante dar resultados positivos para la empresa.					
7	Cuando considera que no posee las capacidades para el puesto laboral, ¿suele trabajar para conseguirlas?					
8	Cree que es importante tomar en cuenta las habilidades de los trabajadores para distribuirlos en los puestos laborales de la empresa.					
Dimensión 3: Comunicación						
9	Cree que debería expresar sus sentimientos y emociones a los jefes si no le agrada la situación en la que se encuentra					
10	Si un compañero de trabajo, lo agrade verbal y psicológicamente a usted, suele quejarse ante sus superiores.					
11	Usted cree que uno debe imponer sus ideas sobre el resto, sin importar si el resto está o no de acuerdo.					
12	Cree que es importante respetar las opiniones y comportamiento del resto de trabajadores en la empresa.					
Dimensión 4: Motivación						
13	¿Cree que la motivación de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones parte principalmente de un reconocimiento económico o material?					
14	Está de acuerdo que se implementen recompensas con la finalidad de incentivar al personal.					
15	Se encuentra motivado para mejorar indicadores en su trabajo por iniciativa propia					
16	Suele buscar superarse, sin la necesidad de un reconocimiento a cambio.					

Anexo 6

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
					Conocimiento	1	
				1 Selección De Personal Interno	Habilidades	2,3	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			Rendimiento Laboral	4	
¿Cuál es la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023?	Determinar la relación entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.	Existe relación significativa entre la Selección del Personal y el clima laboral en una empresa de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.	Selección Del Personal	Selección De Personal Externo	Experiencia Laboral	5,6	
					Referencias	7,8	
					Liderazgo	9,10	
				Selección De Personal Mixto	Contribución Del Talento Humano	11	
					Proyección Laboral	12	
					Destreza Comunicativa	13,14	Escala de Likert
1. ¿Cuál es la relación entre la Selección de personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023?	1. Determinar la relación entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.	1. Existe relación significativa entre la Selección del Personal interno y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.		Liderazgo	Capacidad De Decisión	15	
2. ¿Cuál es la relación entre la Selección de personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023?	2. Determinar la relación entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.	2. Existe relación significativa entre la Selección del Personal externo y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.			Creatividad	16	
3. ¿Cuál es la relación entre la Selección de personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023?	3. Determinar la relación entre la Selección del Personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.	3. Existe relación significativa entre la Selección del Personal mixto y el clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, en Cercado de Lima, 2023.	Clima Laboral		Fijación de Objetivos	17	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces, 4. Casi Siempre 5. Siempre
					Resultados Esperados	18,19	
					Capacidades	20	
					Comunicación Pasiva	21,22	
				Comunicación	Comunicación Agresiva	23	
					Comunicación Asertiva	24	
					Motivación Extrínseca	25,26	
				Motivación	Motivación Intrínseca	27,28	

Anexo 7

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Julio Cesar Manrique Cespedes
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dionicio Martinez Rosa Angelica
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad Cesar Vallejo
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Proceso de selección
- Hernández. (2012) La Selección de Personal como proceso de evaluación comprende diversos sectores de evaluación, como el interno, externo y el mixto, en donde generar mediciones demostrara beneficios y deficiencias del personal evaluado en el proceso.
- **Variable 2:** Clima Laboral
- Pilligua y Arteaga. (2019) Se compone de un gran número de factores, tanto físicos como el liderazgo y la toma de decisiones, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. Además, estos determinan la forma en que un individuo percibe su trabajo, con la comunicación y motivación, además de otros factores del entorno laboral.





Variable	Dimensiones	Definición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Selección de personal interno	López. (2010) El proceso de selección se inicia cuando se requiere llenar un puesto vacante en la organización. el personal interno llega a ser altamente competente, ya que cuenta con conocimientos, habilidades y un historial comprobado de rendimiento laboral.
	Selección de personal externo	Rivera. (2019) En el reclutamiento externo, actúan diversos factores para ser considerados competentes para la organización y buscan someterlos a su proceso de selección del personal, midiendo factores como la experiencia laboral, así como la referencia laboral que los postulantes puedan tener.
	Selección de personal mixto	Ganga y Sánchez. (2008) En los últimos estudios, nos señala que la gran mayoría de organizaciones que prefieren realizar el reclutamiento mixto buscan una contribución del talento humano hacia la empresa, así como una proyección laboral y liderazgo. Por lo que las empresas se enfocan en diversas competencias del colaborador.
CLIMA LABORAL	Liderazgo	Sánchez, et. al. (1999) Es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado por destreza comunicativa, alcanzando un conjunto de metas preestablecidas. La capacidad de decisión ante acontecimientos en la empresa, completados con creatividad, ayudan al fortalecimiento del liderazgo.
	Toma de decisiones	Díaz. (2005) Es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes. En donde se busca la fijación de objetivos determinados, serán resultados clave para la organización. En este proceso, las capacidades se impondrán en la toma de decisión.
	Comunicación	Gómez (2016) Los seres humanos utilizamos la comunicación para expresar una opinión o pensar respecto a una situación, en donde se relacionan la comunicación con sus diversos tipos, como la comunicación pasiva, agresiva y asertiva. Por lo tanto, a través de los diversos tipos se muestra la calidad de la conversación, así como la expresión de lo que deseamos comunicar.
	Motivación	Naranjo, (2009) La motivación es relevante en las diversas áreas de la vida. En el entorno laboral, existen diferentes tipos de motivación, tales como la extrínseca e intrínseca, las cuales están conformadas por diversos conjuntos de razones que impulsan a los trabajadores a desarrollarse y desempeñarse en su trabajo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2023." elaborado por Dionicio Martínez Rosa Angelica en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Proceso de selección

- Primera dimensión: Selección de personal interno

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento Habilidades Rendimiento Laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Selección de personal externo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Experiencia Laboral Referencia laboral	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Selección de personal mixto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo Talento humano. proyección laboral	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: CLIMA LABORAL

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Destreza Comunicativa Capacidad de Decisión Creatividad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Toma de decisiones

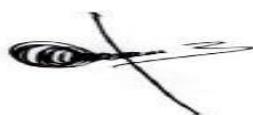
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Experiencia Laboral Referencia laboral	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Pasiva Comunicación Agresiva Comunicación Asertiva	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación Extrínseca Motivación Intrínseca	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	



.....
Dr. Julio Cesar Manrique Cespedes
DNI N° : 06695445

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Abraham Cárdenas Saavedra
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

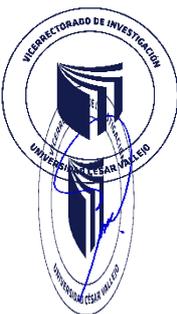
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dionicio Martinez Rosa Angelica
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad Cesar Vallejo
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Proceso de selección
- Hernández. (2012) La Selección de Personal como proceso de evaluación comprende diversos sectores de evaluación, como el interno, externo y el mixto, en donde generar mediciones demostrara beneficios y deficiencias del personal evaluado en el proceso.
- **Variable 2:** Clima Laboral
- Pilligua y Arteaga. (2019) Se compone de un gran número de factores, tanto físicos como el liderazgo y la toma de decisiones, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. Además, estos determinan la forma en que un individuo percibe su trabajo, con la comunicación y motivación, además de otros factores del entorno laboral.





Variable	Dimensiones	Definición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Selección de personal interno	López. (2010) El proceso de selección se inicia cuando se requiere llenar un puesto vacante en la organización. el personal interno llega a ser altamente competente, ya que cuenta con conocimientos, habilidades y un historial comprobado de rendimiento laboral.
	Selección de personal externo	Rivera. (2019) En el reclutamiento externo, actúan diversos factores para ser considerados competentes para la organización y buscan someterlos a su proceso de selección del personal, midiendo factores como la experiencia laboral, así como la referencia laboral que los postulantes puedan tener.
	Selección de personal mixto	Ganga y Sánchez. (2008) En los últimos estudios, nos señala que la gran mayoría de organizaciones que prefieren realizar el reclutamiento mixto buscan una contribución del talento humano hacia la empresa, así como una proyección laboral y liderazgo. Por lo que las empresas se enfocan en diversas competencias del colaborador.
CLIMA LABORAL	Liderazgo	Sánchez, et. al. (1999) Es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado por destreza comunicativa, alcanzando un conjunto de metas preestablecidas. La capacidad de decisión ante acontecimientos en la empresa, completados con creatividad, ayudan al fortalecimiento del liderazgo.
	Toma de decisiones	Díaz. (2005) Es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes. En donde se busca la fijación de objetivos determinados, serán resultados clave para la organización. En este proceso, las capacidades se impondrán en la toma de decisión.
	Comunicación	Gómez (2016) Los seres humanos utilizamos la comunicación para expresar una opinión o pensar respecto a una situación, en donde se relacionan la comunicación con sus diversos tipos, como la comunicación pasiva, agresiva y asertiva. Por lo tanto, a través de los diversos tipos se muestra la calidad de la conversación, así como la expresión de lo que deseamos comunicar.
	Motivación	Naranjo, (2009) La motivación es relevante en las diversas áreas de la vida. En el entorno laboral, existen diferentes tipos de motivación, tales como la extrínseca e intrínseca, las cuales están conformadas por diversos conjuntos de razones que impulsan a los trabajadores a desarrollarse y desempeñarse en su trabajo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2023." elaborado por Dionicio Martínez Rosa Angelica en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Proceso de selección

- Primera dimensión: Selección de personal interno

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento Habilidades Rendimiento Laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Selección de personal externo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Experiencia Laboral Referencia laboral	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Selección de personal mixto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo Talento humano. proyección laboral	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: CLIMA LABORAL

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Destreza Comunicativa Capacidad de Decisión Creatividad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Toma de decisiones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Experiencia Laboral Referencia laboral	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Pasiva Comunicación Agresiva Comunicación Asertiva	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación Extrínseca Motivación Intrínseca	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	



Abraham Cárdenas Saavedra
DNI N° :07424958

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Edgar Laureano, Lino Gamarra,
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Dionicio Martinez Rosa Angelica
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Universidad Cesar Vallejo
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Proceso de selección
- Hernández. (2012) La Selección de Personal como proceso de evaluación comprende diversos sectores de evaluación, como el interno, externo y el mixto, en donde generar mediciones demostrara beneficios y deficiencias del personal evaluado en el proceso.
- **Variable 2:** Clima Laboral
- Pilligua y Arteaga. (2019) Se compone de un gran número de factores, tanto físicos como el liderazgo y la toma de decisiones, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo. Además, estos determinan la forma en que un individuo percibe su trabajo, con la comunicación y motivación, además de otros factores del entorno laboral.





Variable	Dimensiones	Definición
SELECCIÓN DE PERSONAL	Selección de personal interno	López. (2010) El proceso de selección se inicia cuando se requiere llenar un puesto vacante en la organización. el personal interno llega a ser altamente competente, ya que cuenta con conocimientos, habilidades y un historial comprobado de rendimiento laboral.
	Selección de personal externo	Rivera. (2019) En el reclutamiento externo, actúan diversos factores para ser considerados competentes para la organización y buscan someterlos a su proceso de selección del personal, midiendo factores como la experiencia laboral, así como la referencia laboral que los postulantes puedan tener.
	Selección de personal mixto	Ganga y Sánchez. (2008) En los últimos estudios, nos señala que la gran mayoría de organizaciones que prefieren realizar el reclutamiento mixto buscan una contribución del talento humano hacia la empresa, así como una proyección laboral y liderazgo. Por lo que las empresas se enfocan en diversas competencias del colaborador.
CLIMA LABORAL	Liderazgo	Sánchez, et. al. (1999) Es una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en un grupo determinado por destreza comunicativa, alcanzando un conjunto de metas preestablecidas. La capacidad de decisión ante acontecimientos en la empresa, completados con creatividad, ayudan al fortalecimiento del liderazgo.
	Toma de decisiones	Díaz. (2005) Es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes. En donde se busca la fijación de objetivos determinados, serán resultados clave para la organización. En este proceso, las capacidades se impondrán en la toma de decisión.
	Comunicación	Gómez (2016) Los seres humanos utilizamos la comunicación para expresar una opinión o pensar respecto a una situación, en donde se relacionan la comunicación con sus diversos tipos, como la comunicación pasiva, agresiva y asertiva. Por lo tanto, a través de los diversos tipos se muestra la calidad de la conversación, así como la expresión de lo que deseamos comunicar.
	Motivación	Naranjo, (2009) La motivación es relevante en las diversas áreas de la vida. En el entorno laboral, existen diferentes tipos de motivación, tales como la extrínseca e intrínseca, las cuales están conformadas por diversos conjuntos de razones que impulsan a los trabajadores a desarrollarse y desempeñarse en su trabajo.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de Lima, 2023." elaborado por Dionicio Martínez Rosa Angelica en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Proceso de selección

- Primera dimensión: Selección de personal interno

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento Habilidades Rendimiento Laboral	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Selección de personal externo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Experiencia Laboral Referencia laboral	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Selección de personal mixto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo Talento humano. proyección laboral	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: CLIMA LABORAL

- Primera dimensión: Liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Destreza Comunicativa Capacidad de Decisión Creatividad	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Toma de decisiones

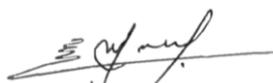
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Experiencia Laboral Referencia laboral	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación Pasiva Comunicación Agresiva Comunicación Asertiva	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación Extrínseca Motivación Intrínseca	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	
	16	4	4	4	



.....
Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra,
DNI N° : 32650876

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8

Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	56	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	28

En los datos obtenidos, al aplicar el Alfa de Cronbach en el instrumento de estudio mediante el cálculo realizado en el SPSS, se obtuvo un resultado de 0.831. Según la interpretación de Oviedo y Campos (2005), este valor se encuentra en el rango de 0.70 a 0.90, lo que indica una confiabilidad aceptable. En consecuencia, se concluye que el uso del instrumento es adecuado y se procede a su aplicación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BRINGAS RIOS VICTORIA YSABEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Selección del Personal y clima laboral en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Cercado de lima, 2023", cuyo autor es DIONICIO MARTINEZ ROSA ANGELICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 29 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BRINGAS RIOS VICTORIA YSABEL DNI: 40806278 ORCID: 0000-0002-9963-7970	Firmado electrónicamente por: VBRINGASR el 29- 11-2023 11:14:48

Código documento Trilce: TRI - 0672027