



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE RELACIÓN ENTRE EL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Br. Claudia Natalie Casas Lusa

Asesor:

Mg. Patrick Michael Villamizar Morales

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicar este trabajo
Dios por haberme guiado y darme las fuerzas
para poder continuar y lograr mis metas.
Asimismo, dedicarlo a mis padres y hermana
por su ánimo y apoyo en cada paso que voy
dando para poder realizarme en el ámbito
personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiarme en este largo camino.

A mis padres y hermana por sus consejos y apoyo incondicional.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y experiencias que me ayudarán en mi desarrollo profesional, por cada retroalimentación que me ayudará a mejorar.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	25
1.2. Formulación del problema.....	11
1.3. Objetivos	12
1.4. Hipótesis.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO	14
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo de investigación	25
3.2. Diseño de investigación.....	25
3.3. Enfoque de investigación.....	25
3.4. Alcance de investigación.....	25
3.5. Unidad de análisis.....	25
3.6. Población y muestra.....	25
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	28
4.1. Análisis estadístico	28
4.1.1. Análisis de confiabilidad	28
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	49
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Valoración de Alfa de Cronbach.....	28
Tabla N°2 Estadística de fiabilidad	28
Tabla N°3 ¿Considera usted que es capaz de situarse en el campo de las demás personas, con el fin de comprender lo que están atravesando?	29
Tabla N°4 ¿Considera que puede expresar abiertamente sus ideas de manera asertiva?	30
Tabla N°5 ¿Considera usted que el liderazgo es una de las competencias más buscadas en los trabajadores?	31
Tabla N°6 ¿Cree usted que un verdadero líder debe tener la capacidad de motivar a los miembros de su equipo?.....	32
Tabla N°7 ¿El personal encargado le explica correctamente como realizar las pruebas psicotécnicas?.....	33
Tabla N°8 ¿Las pruebas de conocimientos aplicadas se realizan de acuerdo al cargo solicitado? ...	34
Tabla N°9 ¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en su formación académica, contribuyeron en el desarrollo de las pruebas profesionales?.....	35
Tabla N°10 En cuanto a la requisición de personal ¿Se plantearon correctamente los requerimientos del puesto solicitado?	36
Tabla N°11 ¿El personal encargado, le menciona detalladamente las funciones que deberá desarrollar en caso de ser seleccionada?	37
Tabla N°12 ¿Considera usted que las convocatorias que se realizan en la empresa han sido difundidas en diversos medios informativos?	38
Tabla N°13 ¿Usted suele promover el orden y cumplimiento de normas dentro y fuera de su área de trabajo?	39
Tabla N°14 Ante algún problema que se presente ¿Usted propone más de una solución?	40
Tabla N°15 ¿Ante algún conflicto que se presente en su ambiente laboral, busca la manera más rápida de resolverla?	41
Tabla N°16 En cuánto a la documentación ¿La empresa exige como inicio en el proceso la entrega de currículum vitae y antecedentes policiales?	42
Tabla N°17 Una vez aceptada su solicitud ¿Considera usted que su incorporación laboral se realiza de manera rápida?	43
Tabla N°18 ¿Cree que el personal de Recursos Humanos se encuentra capacitado para realizar adecuadamente las fases de selección?	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Considera usted que es capaz de situarse en el campo de las demás personas, con el fin de comprender lo que están atravesando?.....	29
Figura 2. ¿Considera que puede expresar abiertamente sus ideas de manera asertiva?.....	30
Figura 3. ¿Considera usted que el liderazgo es una de las competencias más buscadas en los trabajadores?	31
Figura 4. ¿Cree usted que un verdadero líder debe tener la capacidad de motivar a los miembros de su equipo?	32
Figura 5. ¿El personal encargado le explica correctamente como realizar las pruebas psicotécnicas?	33
Figura 6. ¿Las pruebas de conocimientos aplicadas se realizan de acuerdo al cargo solicitado?	34
Figura 7. ¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en su formación académica, contribuyeron en el desarrollo de las pruebas profesionales?	35
Figura 8. En cuanto a la requisición de personal ¿Se plantearon correctamente los requerimientos del puesto solicitado?	36
Figura 9. ¿El personal encargado, le menciona detalladamente las funciones que deberá desarrollar en caso de ser seleccionada?	37
Figura 10. ¿Considera usted que las convocatorias que se realizan en la empresa han sido difundidas en diversos medios informativos?.....	38
Figura 11. ¿Usted suele promover el orden y cumplimiento de normas dentro y fuera de su área de trabajo?	39
Figura 12. Ante algún problema que se presente ¿Usted propone más de una solución?.....	40
Figura 13. ¿Ante algún conflicto que se presente en su ambiente laboral, busca la manera más rápida de resolverla?	41
Figura 14. En cuanto a la documentación ¿La empresa exige como inicio en el proceso la entrega de currículum vitae y antecedentes policiales?	42
Figura 15. Una vez aceptada su solicitud ¿Considera usted que su incorporación laboral se realiza de manera rápida?	43
Figura 16. ¿Cree que el personal de Recursos Humanos se encuentra capacitado para realizar adecuadamente las fases de selección?.....	44

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es dar a conocer la relación entre el Assessment Center y la rotación laboral de los trabajadores en la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., cuyo objetivo es dar a conocer si se está llevando a cabo un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal teniendo como finalidad el poder identificar si se está realizando un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que en los últimos tiempos el índice de rotación laboral se ha ido incrementando, lo cual afecta directamente a las empresas al incrementar sus costos y el generar una demora en el cumplimiento de objetivos y metas propuestas, porque se deberá capacitar al nuevo personal, brindar la información necesaria sobre la empresa y funciones a cumplir de acuerdo al puesto que se le asigne, generando un retraso en las actividades empresariales.

Asimismo, se recopiló información a través de diversas fuentes como artículos, libros, entre otros. Algunas de las limitaciones encontradas fue el tema de horarios en la empresa, ya que algunos de los trabajadores no se encontraban en la empresa.

La investigación es de tipo no experimental, enfoque cuantitativo, nivel de investigación correlacional y nuestro instrumento a utilizar fue la encuesta en las cuáles se detallaban una serie de preguntas que nos ayudarán a poder identificar a través de los resultados el cumplimiento de nuestros objetivos. Por último, poder identificar a aquellos indicadores con menor nivel de cumplimiento, con el fin de poder analizarlos y que la empresa pueda mejorarlos para un mejor funcionamiento en la selección del personal idóneo de acuerdo a lo que soliciten sus clientes.

PALABRAS CLAVES: Assesment Center, Rotación laboral, Reclutamiento, Selección de personal, Personal idóneo, clientes.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to publicize the relationship between the Assessment Center and the job rotation of workers in the company Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, with the aim of being able to identify if an adequate recruitment and selection process is being carried out of personnel, since in recent times the labor turnover rate has been increasing, which directly affects companies by increasing their costs and generating a delay in meeting the proposed objectives and goals, because the new personal, provide the necessary information about the company and functions to fulfill according to the position assigned, generating a delay in business activities.

Likewise, information was collected through various sources such as articles, books, among others. Some of the limitations found was the issue of schedules in the company, since some of the workers were not in the company.

The research is of a non-experimental type, quantitative approach, correlational research level and our instrument to be used was the survey in which a series of questions were detailed that will help us to identify through the results the fulfillment of our objectives.

Finally, to be able to identify those indicators with the lowest level of compliance, in order to be able to analyze them and that the company can improve them for a better performance in the selection of the ideal personnel according to what its clients request.

KEY WORDS: Assessment Center, Job rotation, Recruitment, Personnel selection, Suitable personnel, clients.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, el Área de Recursos Humanos cumple un papel fundamental dentro de las empresas, ya que son los encargados de la búsqueda de nuevos talentos. Es por ello, que se debe ejecutar un adecuado proceso de selección, con el fin de buscar y encontrar al candidato ideal de acuerdo al puesto requerido.

En muchas de las empresas, el proceso de selección varía, ya que algunas deciden realizarlo mediante los filtros telefónicos y curriculares, entrevistas y emplean las pruebas psicológicas mientras que, otras optan por integrar sistemas de inteligencia que permitan acelerar su proceso de selección.

Como en la actualidad, debido a, la coyuntura nacional que pasa nuestro país por el tema de la pandemia, muchas de las empresas han optado por realizar sus procesos de selección de manera virtual.

Translated by ContentEngine LLC. (2019) señala que el tiempo de duración del proceso de selección muchas veces suele afectar a los candidatos, ya que luego de dicho proceso, no reciben una llamada o correo en donde se les brinde una respuesta mencionado si continúan o no; asimismo, muchas de las empresas ven el proceso como una pérdida de tiempo, ya que la vacante aún no fue cubierta, por lo cual no se genera producción.

En el Perú, la duración de los procesos de selección puede ser en días o semanas, lo cual dependerá según la política de la organización. En el rubro de distribución de combustible el proceso de selección requiere gran dedicación y esfuerzo para poder contar con personal capacitado para el puesto, ya que lo que se

busca es mantener el mayor tiempo posible al trabajador en su puesto de trabajo, evitando la rotación de personal, lo cual sería muy beneficioso para la empresa.

El presidente del directorio de la Asociación Peruana de Recursos Humanos (2017) señala que el Perú tiene una de las tasas más altas de rotación de personal de América Latina (18% para el Perú en comparación con un 5% a 10% para Latinoamérica), y que la rotación del personal genera grandes sobrecostos a las empresas.

El Perú es uno de los países con mayor índice en rotación laboral, lo cual es una desventaja en las empresas peruanas, porque genera un incremento en costos, ya que se tiene que realizar un nuevo proceso de selección, realizar la inducción y capacitación correspondiente, entre otros. Es importante que en toda empresa haiga el menor índice de rotación laboral porque en sí dice mucho de ella y su imagen corporativa puede verse afectada. De tal manera que, las empresas ya no solo buscan personas con amplia experiencia para obtener la vacante sino que, desean encontrar a aquel candidato que tenga experiencia, conocimientos, competencias y habilidades de acuerdo al perfil solicitado para obtener el puesto de trabajo. En este caso las competencias que más se destacan en el perfil para el puesto de atención al cliente es orientación al cliente, que se encargue de satisfacer las necesidades de las personas y resolución de conflictos ante cualquier suceso que ocurra durante su estadía laboral.

En los procesos de selección se aplican una serie de técnicas hacia los candidatos, los cuales dependerán del puesto a cubrir. Serrano (2019) menciona que la entrevista es la clave que permitirá seleccionar al mejor candidato, en la cual recomienda tener un guión bien estructurado que varíe de acuerdo al perfil que se

está buscando. De tal manera que, con ello podamos obtener mayor información sobre sus experiencias, habilidades, valores y ambiciones personales y profesionales. También, adicional a las entrevistas se suelen aplicar pruebas que midan sus conocimientos y test que midan su comportamiento; además, se sugiere brindar todo tipo de información al candidato sobre el puesto, horarios, salario, funciones, entre otros, con el fin de evitar confusiones. Las pruebas que se aplican dependerán mucho del puesto a cubrir, ya que en cada puesto se evalúan diferentes competencias; es así que, muchas de las empresas emplean el Assessment Center dentro de su proceso de selección, porque consideran una herramienta clave en dicho proceso.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el Assessment Center y la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el Assessment Center y el perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre Assessment Center y competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019?

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre Assessment Center y la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar el nivel de relación que existe entre el Assessment Center y el perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

Determinar el nivel de relación que existe entre el Assessment Center y las competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

Analizar el nivel de relación que existe entre el Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe un nivel de relación significativa entre el Assessment Center y la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe un nivel de relación significativa entre el Assessment Center y el perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

Existe un nivel de relación significativa entre el Assessment Center y las competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

Existe un nivel de relación significativa entre el Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Ámbito Internacional

Becerra (2017) en su tesis “La aplicación del Assessment Center a los efectos de proponer mejorar el proceso de Subsistema de Selección de Personal por competencias laborales” tiene como finalidad demostrar la importancia del Assessment Center en el proceso de Selección por Competencias, a través de las experiencias de distintos profesionales. La metodología aplicada es de tipo cualitativa, teniendo como instrumentos las entrevistas y encuestas. La solución es que el Assessment Center, forma parte del logro de incorporar al personal estratégico, trabajando en conjunto con la selección convencional.

Alarcón et al. (2016) en su tesis titulada “Impacto de la implementación de un Assessment Center por competencias en la satisfacción laboral de trabajadores recién vinculados a una caja de compensación en Bogotá” cuyo objetivo principal es evaluar el impacto que tiene la implementación de una estrategia de Assessment center por competencias en la satisfacción laboral. La metodología es enfoque cuantitativo y nivel descriptivo y en cuanto al instrumento a utilizar se construyó un protocolo de Assessment Center, la cual surgió al hacer un análisis de la vacante junto con la guía de cargo. En cuanto a la conclusión se pudo evidenciar que la estrategia de Assessment Center permite evaluar las competencias en contextos similares al laboral.

Miranda (2016) en su tesis titulada “El assessment center y su incidencia en la selección de personal en la empresa Plasticaucho S.A. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua presenta como objetivo aplicar el Assessment Center para fortalecer la selección de personal mediante el entendimiento de indicadores claves del

éxito, alcanzando mayor rentabilidad respecto a la inversión, estimulando la seguridad, credibilidad, confianza en el ambiente laboral. La metodología consiste en un enfoque cuantitativo y nivel explicativo, en cuanto al instrumento se aplicó el cuestionario. En la conclusión se puede establecer la ineficiente aplicación de Assessment center, la cual repercute negativamente en la selección de personal, afectando en el comportamiento de los trabajadores y su desempeño en el puesto de trabajo.

De León (2018) en su tesis titulada “Reestructuración del proceso del Assessment Center en el proceso de selección de personal” tiene como objetivo reestructurar el proceso de selección del candidato mediante un proceso de Assessment Center del Área de Gestión humana de dicha empresa. La metodología tiene enfoque cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, en la cual se pudo recopilar información mediante una prueba de simulación de competencias. Asimismo, se puede concluir que la compañía no cuenta con los documentos necesarios que soporten el Assessment Center empleado en esta investigación.

Ámbito Nacional

Cusacani (2017) en su tesis titulada “Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del Sur S.A. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016” tiene como finalidad determinar la relación entre rotación del personal y productividad de la empresa. La metodología es de nivel correlacional, teniendo como instrumento el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de dicha empresa. Se pudo concluir la correlación entre las variables mediante la prueba estadística de Correlación de Pearson, siendo el p valor (0,005) menor que 0,05, y su índice de R (-0,942), existiendo una muy buena correlación entre la rotación del personal y productividad.

Marcelo (2019) en su tesis titulada “Relación de la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, en el año 2018” tiene como finalidad determinar la relación entre las variables en estudio y los objetivos específicos correspondientes que se inclinan a identificar la rotación del personal, describir la satisfacción laboral y medir estadísticamente la correlación entre ambas variables de estudio. La metodología empleada es de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y el instrumento aplicado es el cuestionario y técnica la encuesta. En dicha investigación se puede concluir que entre los factores más relevantes de rotación de personal se produce debido a, la falta de una política estructurada de ascensos y desarrollo profesional, tiempo de duración de los contratos y renovaciones y el ausentismo que se debe a problemas con los permisos y licencias que solicitan los trabajadores.

Cancho (2017) en su tesis “La rotación de personal y la productividad en la empresa sociedad minera corona S.A. – unidad Yauricocha, 2017” tiene como objetivo principal analizar la incidencia de la rotación de personal en la productividad de la empresa Sociedad Minera Corona S.A. – Yauricocha, 2017. La metodología es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, teniendo como instrumento al cuestionario y técnica la encuesta. La conclusión indica que la rotación de personal no incide significativamente en la productividad en la empresa Sociedad Minera Corona S.A. – Unidad Yauricocha, 2017.

Juarez y Torraca (2017) en su tesis “Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017” tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas. La metodología es de

diseño no experimental, nivel correlacional – transversal y enfoque cuantitativo, teniendo como instrumento el cuestionario. Asimismo, se puede concluir que el nivel de rotación de personal es alto, ya que existe el 59% de probabilidad de rotación potencial de personal en la distribuidora de productos de consumo masivo DIZOE S.A.C., y el índice de rotación es de 23% mensual; es decir en promedio cada mes cuatro trabajadores salen de la empresa. De igual forma, se concluye que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas.

Ámbito Local

Carazas y Zuñiga (2018) en su tesis “Aplicación del Assessment Center en el Proceso de Selección del Personal Nuevo para disminuir la Rotación (Efectividad de Contratación) en el Área Administrativa de la Empresa Praxis Ecology S.A.C., Ate Vitarte 2018” tiene como objetivo demostrar cómo la herramienta Assessment Center, minimiza la rotación del personal nuevo. El método utilizado es de tipo aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel explicativo, teniendo como instrumento formatos de evaluación, los cuales tendrán validez y confiabilidad garantizada. Los resultados muestran una mejora en el proceso de reclutamiento bajo competencias luego haber implementado la herramienta del Assessment Center. La conclusión de dicha investigación es que la aplicación de la herramienta Assessment Center minimiza la rotación del personal aumentando el proceso de efectividad del proceso de contratación y selección de personal.

Noé (2017) señala en su tesis “La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo” tiene como objetivo primordial analizar las causas que generan la rotación laboral no deseada y cómo esta impacta económicamente a la organización. La

metodología empleada es diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, el instrumento empleado es el cuestionario. La conclusión de dicha investigación es que la rotación laboral no deseada no solo se da por causa de la insatisfacción laboral como muchos autores han indicado a lo largo del tiempo, sino por shocks, que son eventos fortuitos que la empresa pocas veces puede manejar.

Herrera et al. (2016) en su tesis titulada “Estudio de análisis de costo de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional S.A.” tiene como objetivo principal la disminución de la rotación de personal y por ende la maximización de las utilidades de la compañía. La metodología es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, la investigación se realizó mediante la recolección de información de manera directa a los promotores, partiendo por entrevistas personales, evaluación y observación de su desempeño en su puesto de trabajo. Asimismo, se puede concluir que se debe establecer un plan de crecimiento y bonificación para la fuerza de ventas, a su vez es necesario iniciar un programa de integración y socialización de todo el personal, ya que según dicha investigación el costo total que genera la rotación de personal representa el 19% de las utilidades de la empresa.

Chávez y Flores (2016) en su tesis titulada “Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de Ate Vitarte en el período 2016” menciona como objetivo determinar la correlación entre el clima laboral y la rotación del personal. La metodología es de una investigación transversal y correlacional – causal debido a que, se analizaron dos variables (el clima laboral y la rotación de personal) determinando la relación causa-efecto entre ellas, teniendo como

instrumento el cuestionario. Asimismo, se puede concluir que uno de los factores por los cuales la rotación de personal se concentra en los trabajadores menores a 3 meses de antigüedad está relacionado con la selección de personal, en repetidas ocasiones, estas personas no cumplen con el perfil y tienen que ser retirados por periodo de prueba o, en el peor de los casos, realizan abandonos de trabajo.

2.2. Bases Teóricas

Área de Recursos Humanos

Gómora (2019) señala que el Área de Recursos humanos cumple un papel fundamental en toda organización, ya que es la encargada de reclutar y seleccionar personal capacitado de acuerdo al perfil según el puesto requerido. Además de ello, se encarga de monitorear su desempeño con el fin de cumplir con los objetivos y metas establecidas por la empresa.

Assessment Center

Hale (2019) indica que el Assessment Center no solo ayuda a las organizaciones a encontrar al candidato idóneo sino que también ayuda a los candidatos a poder observar sus fortalezas y debilidades, con el fin de que puedan trabajar en ello. Además, el Assessment Center se suele usar para los procesos de selección, pero muchas de las organizaciones también lo usan para evaluar las deficiencias en el área dentro de la organización o identificar problemas en el desempeño. En tal sentido, podemos afirmar que el Assessment center no solo se usa en la selección de personal sino que también contribuye en poder identificar aquellas deficiencias que ocurren en la entidad.

Asimismo, el poder analizar a los candidatos, ya sea mediante las pruebas psicotécnicas o mediante dinámicas grupales, nos ayuda más a observar su

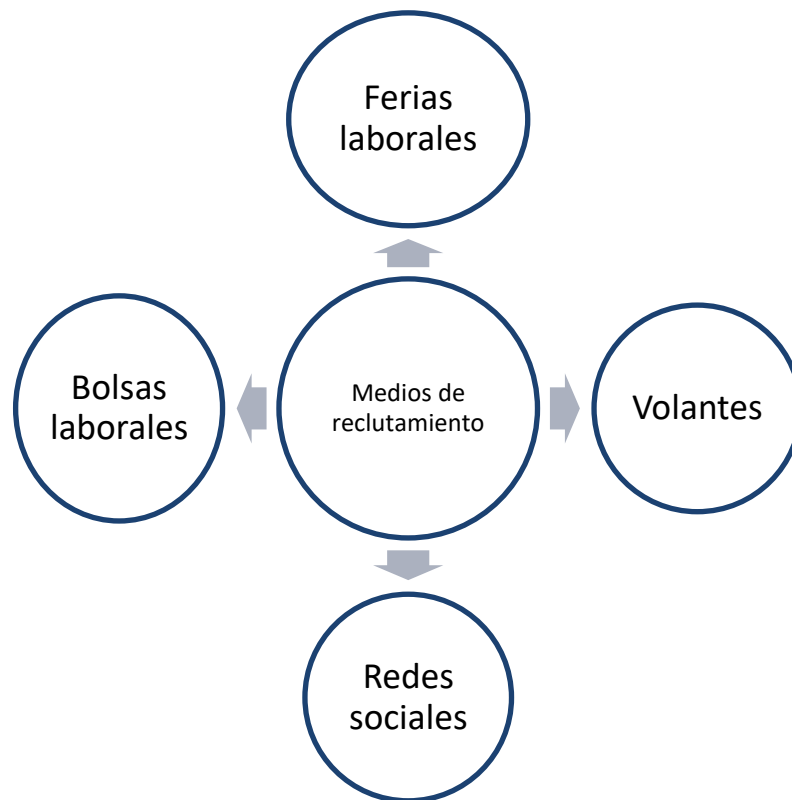
comportamiento frente a situaciones que se le puedan presentar. Es por ello que, Sala (2004) menciona que es importante presentar diversas situaciones a los candidatos a fin de reconocer sus habilidades y cómo pueden enfrentarlas, eso permitirá a los evaluadores reconocer cómo sería su desempeño en un día laboral.

Rotación de personal

Como se sabe un alto índice de rotación no solo genera un impacto negativo en su rentabilidad sino que también, afecta su imagen corporativa frente a la comunidad, (Hernández et al. 2013) nos indica que la rotación es un factor que afecta negativamente a la productividad de las empresas, ya que se tienen que realizar nuevos procesos de reclutamiento y selección, nueva inducción y capacitación, generando gastos extras y demora en las tareas y ejecución de pedidos. Por tal motivo, las empresas deben estar pendientes frente a ello, realizando un análisis en su clima laboral, cultura organizacional, evaluación de desempeño, con el fin de identificar a aquellos factores que originan esto. Como menciona Vargas (2019) entre algunos de los factores que se puede encontrar está relacionado a la etapa de vida profesional, en algunos casos las personas quieren tener nuevas experiencias y no quedarse en el mismo trabajo, sobretodo, si en la empresa no se realizan cambios o ascensos, en las que no le permite adquirir nuevas enseñanzas y aprendizajes. Muchos acuden a buscar algo nuevo, que les permita crecer no solo en el ámbito personal sino que también en el ámbito laboral.

Reclutamiento

Bizneo (2019) afirma que el reclutamiento es un proceso en la cual se busca atraer al mayor número de candidatos, con el fin de encontrar al idóneo. En este caso, los medios de reclutamiento más usados por la empresa investigada son los siguientes:



Fuente: Elaboración propia

Los medios de reclutamiento son de gran ayuda para poder captar a candidatos, de los cuales cada uno de ellos se usan dependiendo el perfil que se esté solicitado, variará si es que estas en búsqueda de atención al cliente o puestos con un grado más alto.

Fuentes de reclutamiento

En cuanto al reclutamiento, podemos encontrar diversos medios como ya se mencionó y diversas fuentes, en las cuales se dividen en 2:

Teja (2017) menciona que hay fuentes internas, en las que se realiza el reclutamiento dentro de la organización, donde se observa a aquel que cuente con las capacidades necesarias para poder ascender y también, se encuentran las fuentes externas, donde se capta a personal fuera de la organización. En tal sentido, muchos prefieren optar por el reclutamiento interno, ya que consideran que es un trabajador que conocen y así no se gasta tiempo ni dinero en un nuevo proceso de selección.

Técnicas de Assessment Center

Estas técnicas nos permiten conocer un poco más a los candidatos, cuenta desde la primera impresión que nos dan y las competencias en las cuales más se destacan, entre las técnicas que más se destaca es el juego de roles. Según la revista People acciona (2018) indica que el juego de roles es una técnica que nos permite observar el comportamiento de la persona frente a algún suceso o situación que se le presente.

Como señala el autor la técnica de juego de roles o más conocida como “Rol play” nos permite observar en los candidatos aquellas competencias que las empresas buscan en un candidato como la resolución de problemas y trabajo en equipo.

Proceso de selección

El proceso selección es una etapa muy importante, porque dependiendo de su ejecución, permitirá a la empresa poder contar con personal calificado, que tenga un buen desempeño y que permita el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la organización. Ollerros (2005) menciona que el proceso de selección requiere de una gran evaluación en cuanto a los puestos requeridos, el número de candidatos solicitados y la planeación del perfil con los requisitos y funciones respectivas.

Análisis de puestos

Guijarro et al. (2016) menciona que es un proceso que recopila información sobre las tareas, funciones y actividades que desempeñarán dentro de la organización. Es por ello, que se debe organizar adecuadamente las funciones que cumplirá cada trabajador dependiendo a su puesto laboral, con el fin de evitar confusiones.

Entrevista

Muchas de las empresas han optado por incluir en sus procesos de selección nuevas tecnologías mientras que, otras siguen realizando los mismos procedimientos, ya que

consideran que sus técnicas siguen siendo muy eficientes como es el caso de la entrevista. Folgueiras (2016) considera que la entrevista es una de las técnicas que ayuda a recopilar información sobre ideas, opiniones, experiencias en la cual participan el entrevistador y entrevistado.

Inducción

Eugenio (2004) menciona que existen 2 tipos de inducción:

Inducción general, en la cual se le da a conocer al nuevo integrante información sobre la empresa; es decir, su organigrama, misión, visión, políticas y cuáles son sus objetivos a cumplir.

Inducción específica, en la cual se le indica cómo será su entrenamiento y quién lo realizará, cumplimiento de metas dentro del área a pertenecer, etc.

Es muy importante realizar la inducción correspondiente al nuevo colaborador, ya que le permite conocer e informarse sobre la empresa en la cual empezara a laborar, la división de sus áreas, sus políticas; así como también poder familiarizarse con su área y equipo de trabajo.

Pruebas psicológicas

Equipo Navent (2019) menciona que existen diversos tipos de pruebas psicológicas, en las cuales los participantes deben conocer, si bien no hay respuestas buenas y malas, nos ayuda a poder observar su comportamiento y ciertas habilidades.

Competencias

Hoy en día muchas de las empresas optan por contratar personal con grandes competencias en complemento con experiencia y conocimientos. Peña (2005) menciona que es la capacidad que tiene la persona a la hora de desempeñar sus labores, mostrando sus diversas habilidades y destrezas, lo cual le permiten desarrollar una

tarea eficaz y eficiente en su centro laboral. Entre algunas de las competencias que son más requeridas es el trabajo en equipo, resolución de problemas, empatía, etc.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que lo que se busca es buscar una solución a los problemas previamente identificados.

3.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, ya que no se van a manipular las variables.

3.3. Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo ya que se recolecta información de las preguntas de nuestro instrumento, los cuales serán medidos a través de datos estadísticos.

3.4. Alcance de investigación

El alcance es correlacional, ya que se busca medir la relación entre ambas variables de investigación.

3.5. Unidad de análisis

La presente tesis tiene como unidad de estudio a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C – San Miguel.

3.6. Población y muestra

La población de la investigación son 50 trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C – San Miguel.

3.7. Técnicas e instrumento

El instrumento que se empleó en la presente investigación es la encuesta, lo cual fue validado por 5 expertos y está compuesta de varias preguntas que nos ayude a indagar más sobre el problema planteado. La recolección de la información se realizó en el distrito de San Miguel a los trabajadores que se encontraban laborando dentro de la empresa.

La encuesta está conformada por 16 preguntas, de las cuales se puede visualizar 5 niveles de respuesta según la escala Likert:

Nunca	(1)
Pocas veces	(2)
Algunas veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Asimismo, se colocó la base de datos recopiladas de la encuesta al Programa Spss versión 23, de la cual se pudieron obtener los resultados y determinar la relación de las variables expuestas en la investigación.

3.8. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

3.9.1 Población

La población de la investigación consta de 50 trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C – San Miguel.

3.9.2 Muestra

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1)+Z^2PQ}$$

$$N = 50$$

$$P = 0.95$$

$$Q = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$n = \frac{50 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2(50-1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = 30$$

$d = 0.05$

La muestra está conformada por 30 trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C – San Miguel.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico

4.1.1. Análisis de confiabilidad

En el proceso de confiabilidad lo que se busca es conocer que tan fidedigno son las respuestas de los participantes lo que en este estudio está presentado como la “muestra”, la cual fue sujeto a evaluación. Por lo tanto, se empleó el programa estadístico IBM SPSS v26 para el proceso de los resultados, y de acuerdo con Pino (2010) recomienda lo siguiente, para la valoración de los resultados mediante los coeficientes de Alfa de Cronbach.

Tabla 1. Valoración de Alfa de Cronbach

<i>Coeficiente</i>	<i>Nivel</i>
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

Fuente: Pino (2010)

Es así que al analizar la valoración de Alfa de Cronbach se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
,833	16

Fuente: SPSS v26

En el cuadro precisa que los resultados con confiables porque tienen un nivel del 83% de fiabilidad y según Pino (2010) ello representa a un nivel “bueno” por lo tanto se procede al desarrollo de las siguientes etapas estadísticas.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 3. *¿Considera usted que es capaz de situarse en el campo de las demás personas, con el fin de comprender lo que están atravesando?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	8	26,7	26,7	26,7
Válido Casi siempre	15	50,0	50,0	76,7
Siempre	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

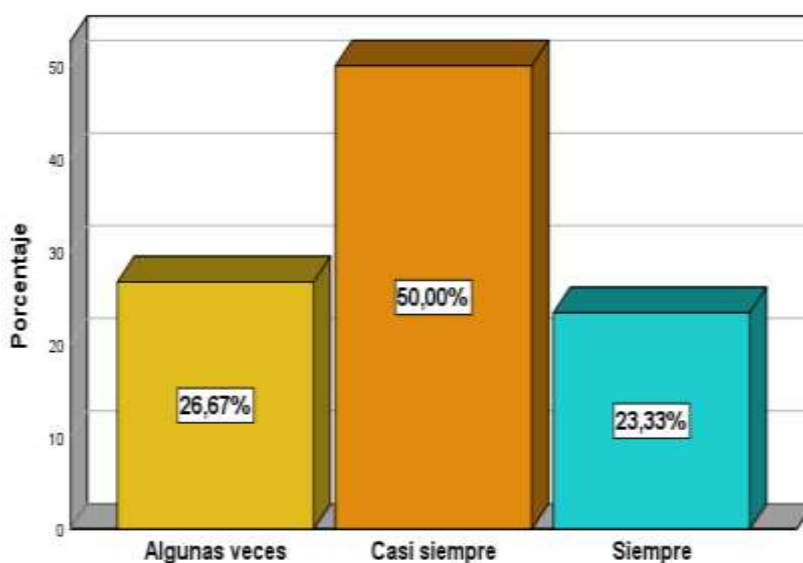


Figura 1 *¿Considera usted que es capaz de situarse en el campo de las demás personas, con el fin de comprender lo que están atravesando?*

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 1 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 26.67% indica que algunas veces es capaz de situarse en el campo de las demás personas, el 50%

indica que casi siempre y el 23.33% indica que siempre se ponen en la situación de los demás, con el fin de comprenderlos.

Tabla 4. *¿Considera que puede expresar abiertamente sus ideas de manera asertiva?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	5	16,7	16,7	16,7
Algunas veces	14	46,7	46,7	63,3
Casi siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

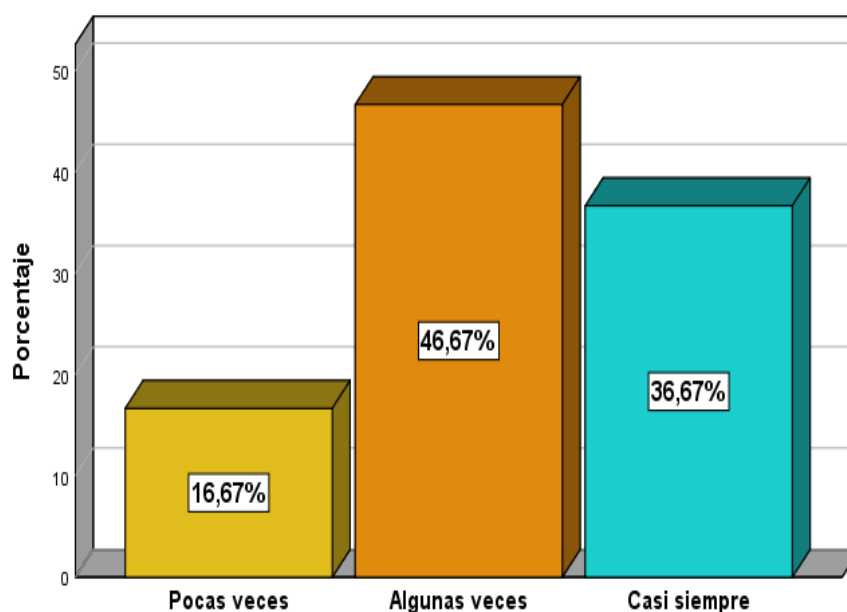


Figura 2. *¿Considera que puede expresar abiertamente sus ideas de manera asertiva?*

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 16.67% indica que pocas veces puede expresar sus ideas, el 46.67% indica que algunas

veces y el 36.67% indica que casi siempre puede expresar abiertamente sus ideas de manera asertiva.

Tabla 5. *¿Considera usted que el liderazgo es una de las competencias más buscadas en los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	6,7	6,7	6,7
Válido Casi siempre	15	50,0	50,0	56,7
Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

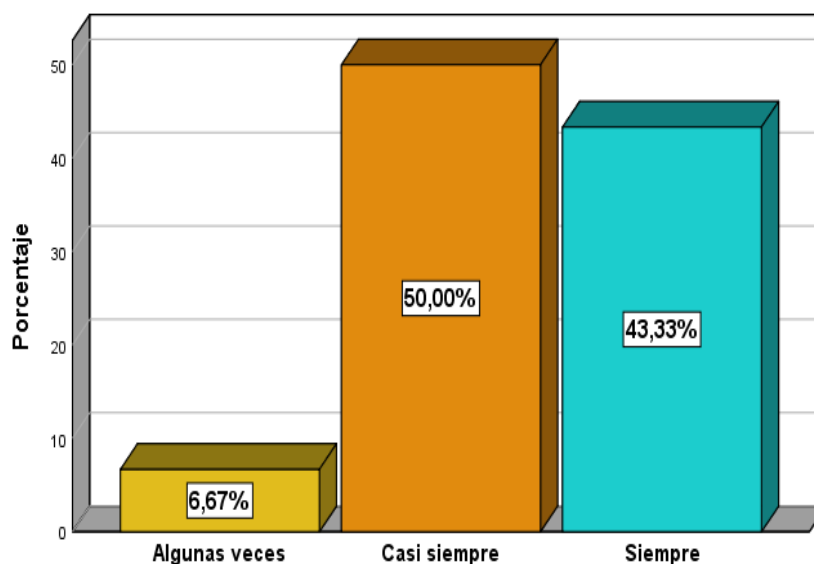


Figura 3. *¿Considera usted que el liderazgo es una de las competencias más buscadas en los trabajadores?*

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el

6.67% indica que algunas veces el liderazgo suele ser una de las competencias más buscadas, el 50% indica que casi siempre y el 43.33% indica que el liderazgo siempre es una de las competencias más buscadas en los trabajadores.

Tabla 6. *¿Cree usted que un verdadero líder debe tener la capacidad de motivar a los miembros de su equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	6	20,0	20,0	20,0
Válido Siempre	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

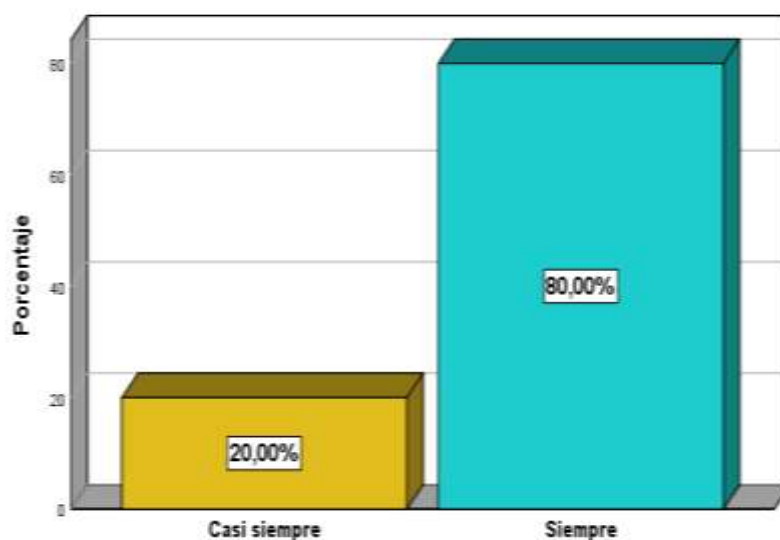


Figura 4. *¿Cree usted que un verdadero líder debe tener la capacidad de motivar a los miembros de su equipo?*

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el

20% indica que casi siempre un verdadero líder tiene la capacidad de motivar a los miembros de su equipo mientras que, el 80% indica lo es siempre.

Tabla 7. *¿El personal encargado le explica correctamente como realizar las pruebas psicotécnicas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	8	26,7	26,7	26,7
Casi siempre	19	63,3	63,3	90,0
Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

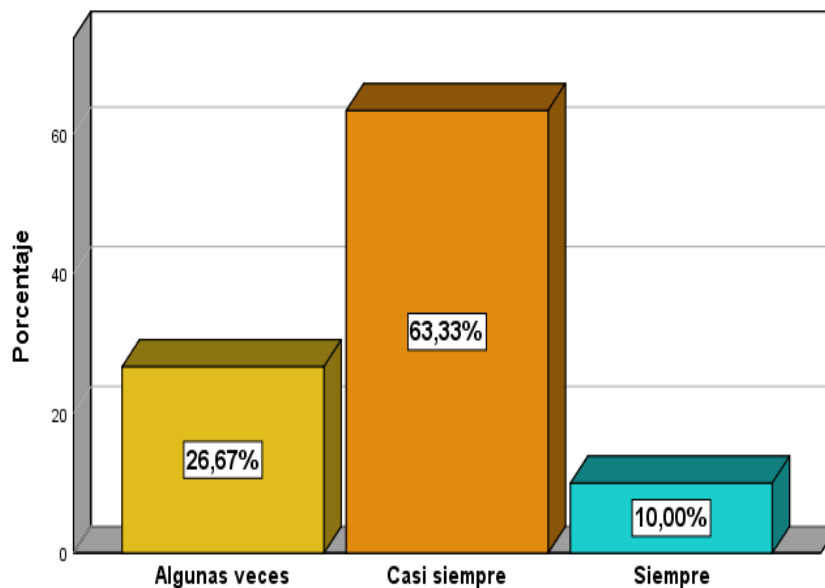


Figura 5. *¿El personal encargado le explica correctamente como realizar las pruebas psicotécnicas?*

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el

26.67% indica que algunas veces le explican correctamente las pruebas, el 63.33% indica que casi siempre y el 10% indica que el personal encargado siempre explica cómo realizar las pruebas.

Tabla 8. *¿Las pruebas de conocimientos aplicadas se realizan de acuerdo al cargo solicitado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	6,7	6,7
	Casi siempre	13	43,3	50,0
	Siempre	15	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

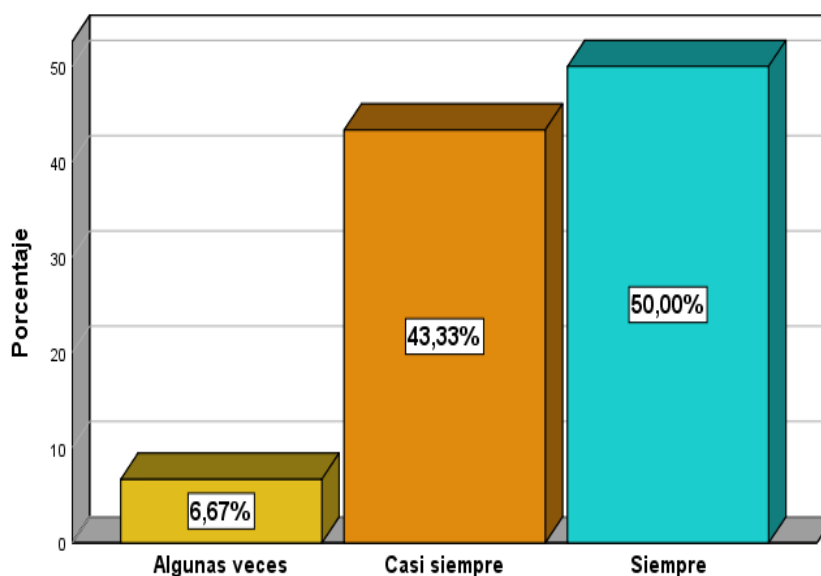


Figura 6. *¿Las pruebas de conocimientos aplicadas se realizan de acuerdo al cargo solicitado?*

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 6.67% indica que algunas veces las pruebas son de acuerdo al cargo, el 43.33% indica que casi siempre y el 50% indica que las pruebas de conocimientos siempre se aplican de acuerdo al puesto.

Tabla 9. *¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en su formación académica, contribuyeron en el desarrollo de las pruebas profesionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

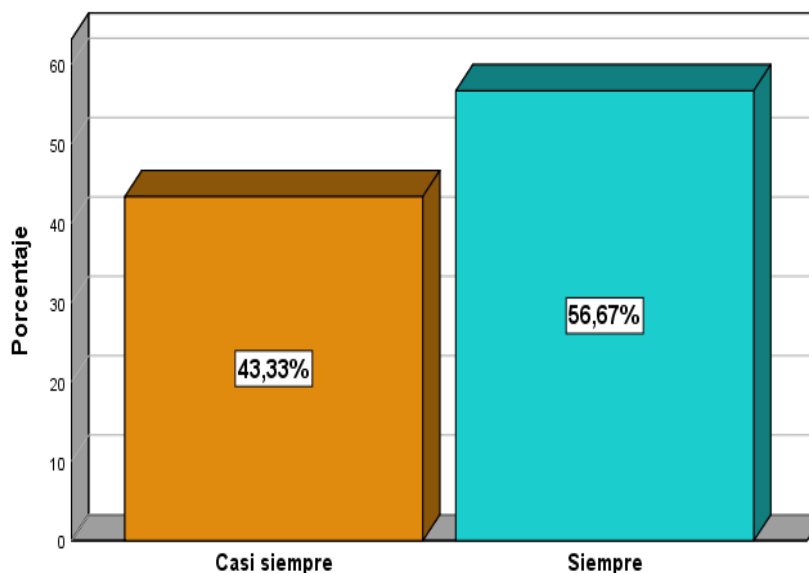


Figura 7. *¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en su formación académica, contribuyeron en el desarrollo de las pruebas profesionales?*

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 7 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 43.33% indica que casi siempre los conocimientos adquiridos en su formación, contribuyen con el desarrollo de pruebas profesionales y el 56.67% indica que siempre.

Tabla 10. *En cuanto a la requisición de personal ¿Se plantearon correctamente los requerimientos del puesto solicitado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	23,3	23,3
	Casi siempre	20	66,7	90,0
	Siempre	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

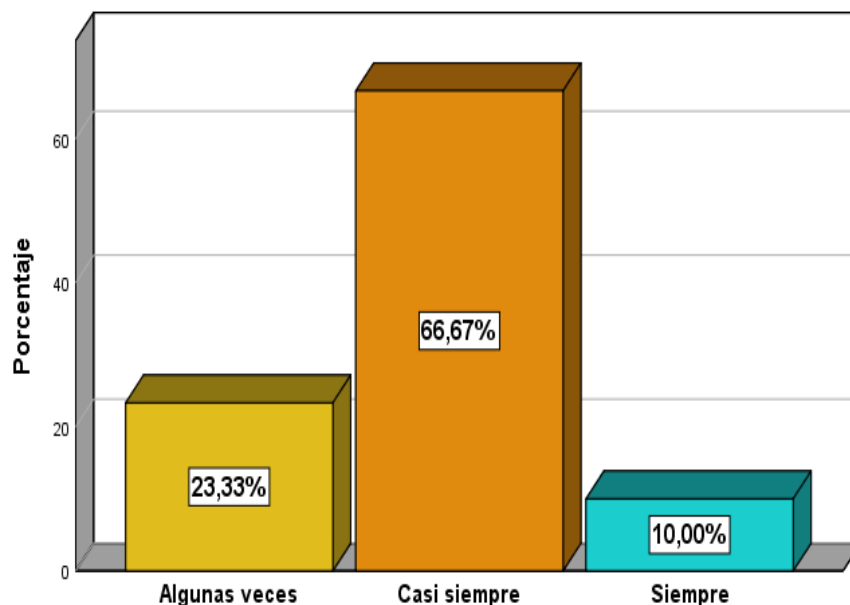


Figura 8. *En cuanto a la requisición de personal ¿Se plantearon correctamente los requerimientos del puesto solicitado?*

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 8 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 23.33% indica que algunas veces se plantean correctamente los requerimientos, el 66.67% indica que casi siempre y el 10% indica que los requerimientos siempre se plantean correctamente de acuerdo al puesto solicitado.

Tabla 11. *¿El personal encargado, le menciona detalladamente las funciones que deberá desarrollar en caso de ser seleccionada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Algunas veces	2	6,7	6,7
Válido	Casi siempre	16	53,3	60,0
	Siempre	12	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

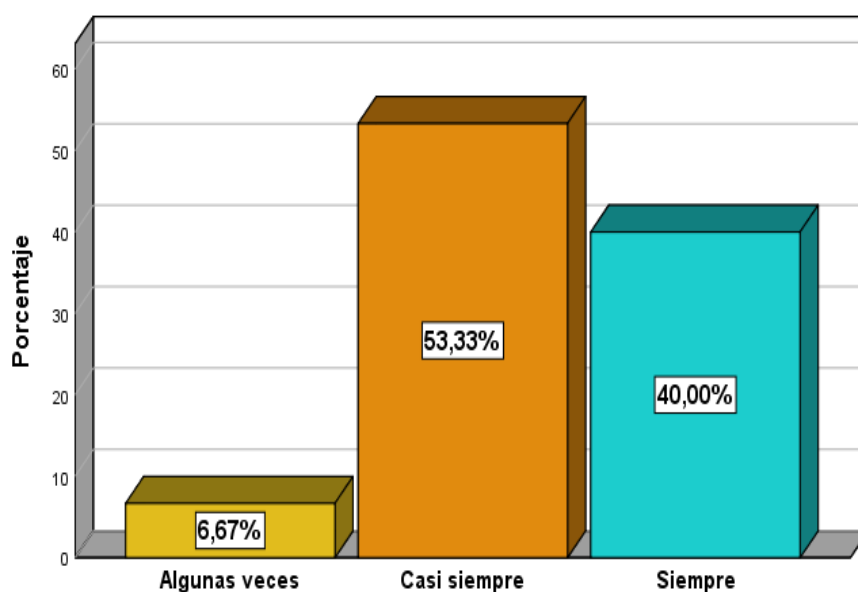


Figura 9. *¿El personal encargado, le menciona detalladamente las funciones que deberá desarrollar en caso de ser seleccionada?*

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 9 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 6.67% indica que algunas veces le explican sobre las funciones a cumplir, el 53.33% indica que casi siempre y el 40% indica que el personal encargado siempre le menciona sobre las funciones a desarrollar.

Tabla 12. *¿Considera usted que las convocatorias que se realizan en la empresa han sido difundidas en diversos medios informativos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	36,7	36,7
	Casi siempre	19	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

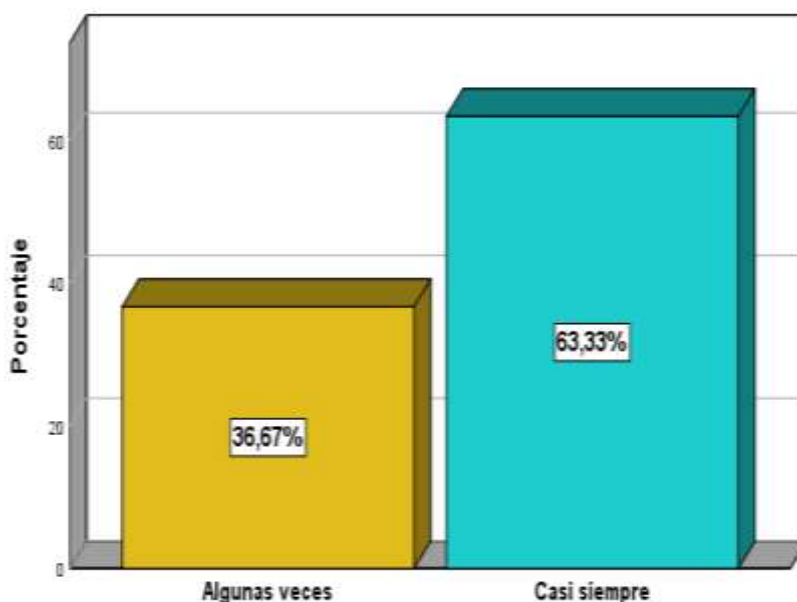


Figura 10 *¿Considera usted que las convocatorias que se realizan en la empresa han sido difundidas en diversos medios informativos?*

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 10 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 36.67% indica que algunas veces las convocatorias que se realizan han sido difundidas en diversos medios informativos y el 63.33% indica que casi siempre.

Tabla 13. *¿Usted suele promover el orden y cumplimiento de normas dentro y fuera de su área de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	12	40,0	40,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

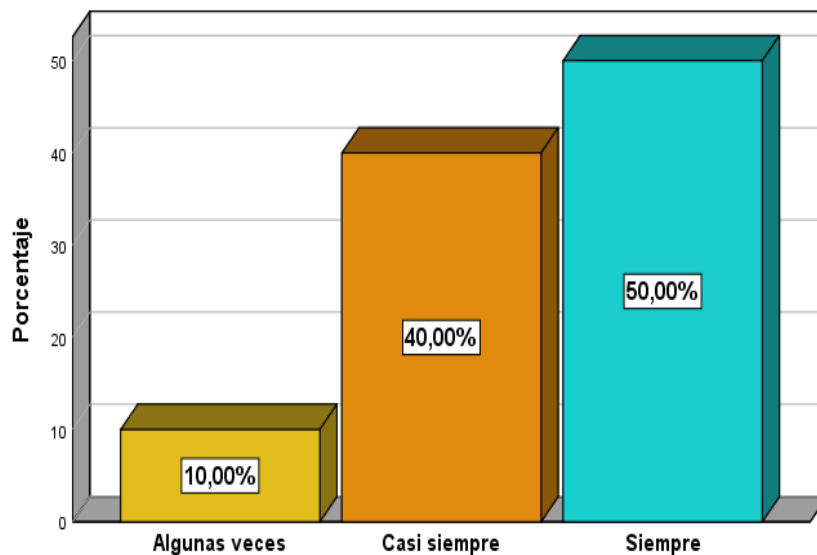


Figura 11. *¿Usted suele promover el orden y cumplimiento de normas dentro y fuera de su área de trabajo?*

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 11 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 10% indica que algunas veces suele promover el orden en su centro laboral, el 40% indica que casi siempre y el 50% indica que siempre promueve el orden y cumplimiento de normas tanto dentro como fuera de su área de trabajo.

Tabla 14. *Ante algún problema que se presente ¿Usted propone más de una solución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Algunas veces	12	40,0	40,0	40,0
Válido Casi siempre	15	50,0	50,0	90,0
Válido Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

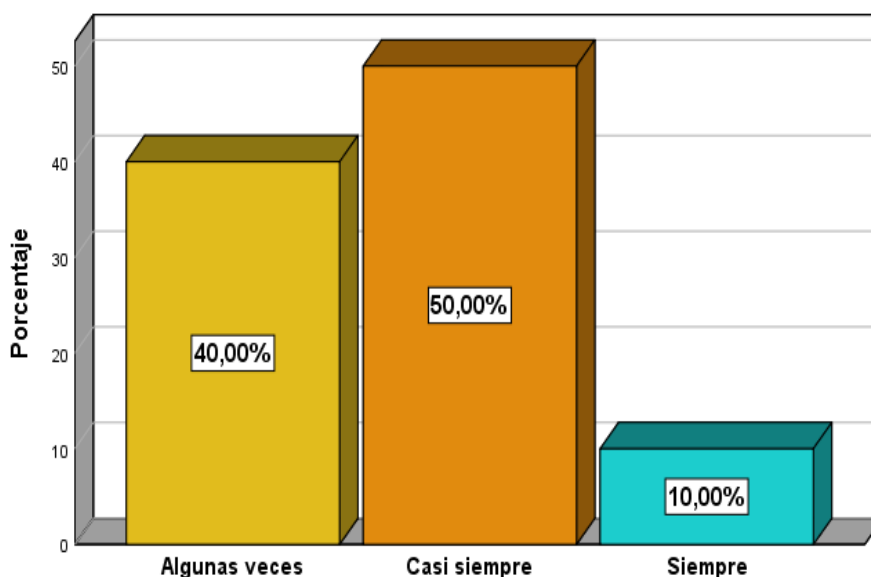


Figura 12. *Ante algún problema que se presente ¿Usted propone más de una solución?*

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 12 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 40% indica que algunas propone ideas para mostrar una solución, el 50% indica que casi siempre y el 10% indica que siempre propone más de una solución ante algún problema que se presente.

Tabla 15. *¿Ante algún conflicto que se presente en su ambiente laboral, busca la manera más rápida de resolverla?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	30,0	30,0
	Casi siempre	18	60,0	90,0
	Siempre	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

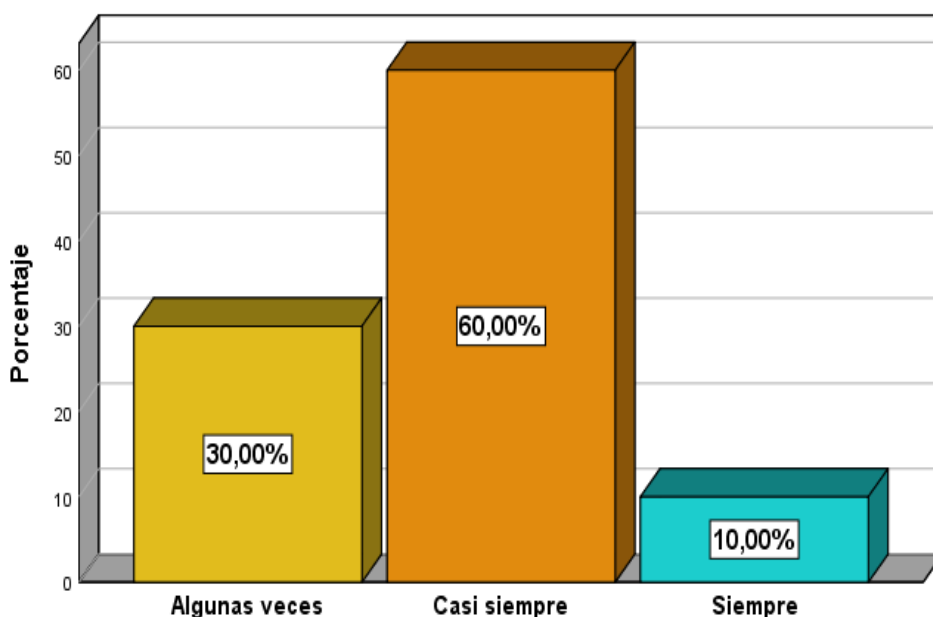


Figura 13. *¿Ante algún conflicto que se presente en su ambiente laboral, busca la manera más rápida de resolverla?*

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 13 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 30% indica que algunas veces ante algún conflicto que se presente busca la manera más rápida de resolverla, el 60% indica que casi siempre y el 10% indica que siempre.

Tabla 16. *En cuánto a la documentación ¿La empresa exige como inicio en el proceso la entrega de currículum vitae y antecedentes policiales?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

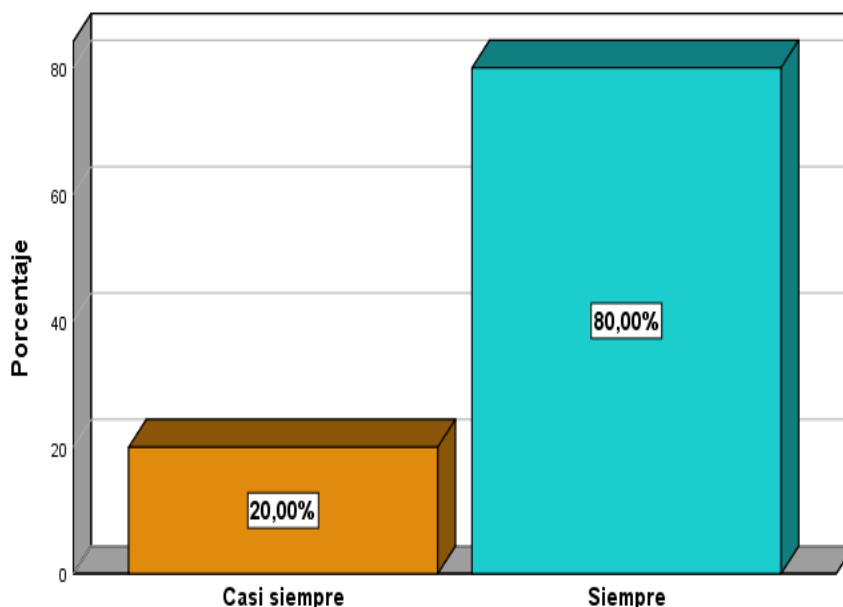


Figura 14. *En cuanto a la documentación ¿La empresa exige como inicio en el proceso la entrega de currículum vitae y antecedentes policiales?*

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 14 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 20% indica que casi siempre la empresa exige como inicio de proceso la entrega de currículum vitae y antecedentes policiales y el 10% lo exige siempre.

Tabla 17. *Una vez aceptada su solicitud ¿Considera usted que su incorporación laboral se realiza de manera rápida?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces	5	16,7	16,7	16,7
Algunas veces	10	33,3	33,3	50,0
Casi siempre	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v26

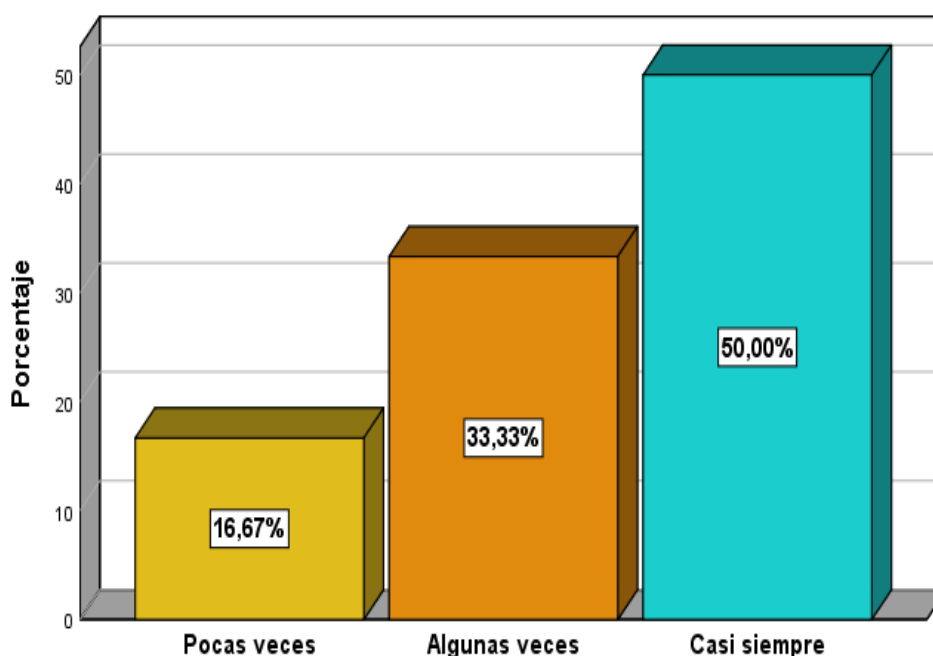


Figura 15. *Una vez aceptada su solicitud ¿Considera usted que su incorporación laboral se realiza de manera rápida?*

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 15 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 16.67% indica que pocas veces su incorporación laboral se hace de manera rápida, el 33.33% indica que algunas veces y el 50% indica que casi siempre su incorporación laboral se realiza de manera rápida.

Tabla 18. *¿Cree que el personal de Recursos Humanos se encuentra capacitado para realizar adecuadamente las fases de selección?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Algunas veces	3	10,0	10,0
Válido	Casi siempre	22	73,3	83,3
	Siempre	5	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: SPSS v26

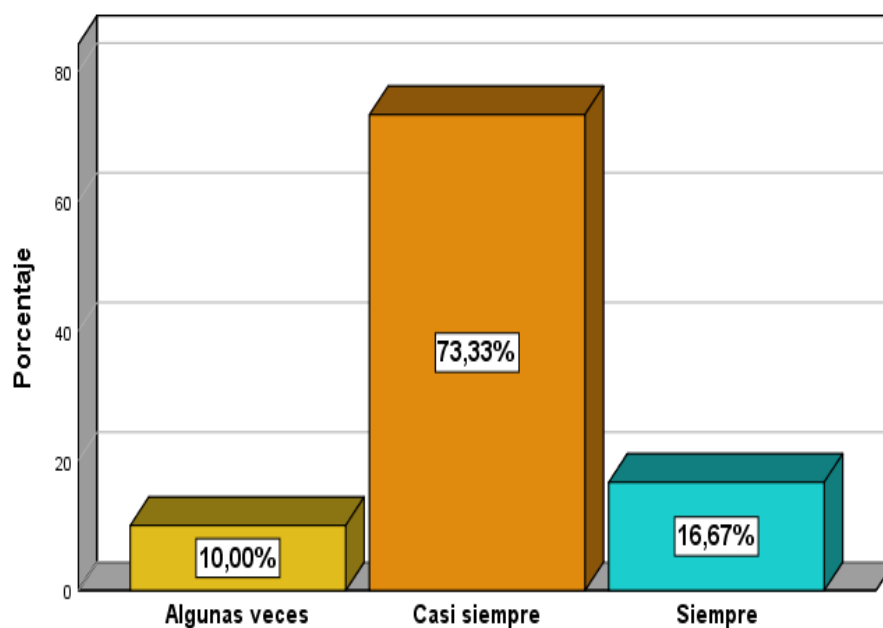


Figura 16. *¿Cree que el personal de Recursos Humanos se encuentra capacitado para realizar adecuadamente las fases de selección?*

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 16 se puede observar que, según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C., año 2019, el 10% indica que algunas veces el personal de Recursos humanos se encuentra capacitado, el 73.33% indica que casi siempre y el 16.67% indica que el personal de Recursos Humanos siempre se encuentra capacitado para realizar las fases de selección.

4.2. Análisis de Hipótesis

H1: Existe una relación significativa entre el assessment center y la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019

H0: No existe una relación significativa entre el assessment center y la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019

Significancia $\leq 0,005$

Tabla 19. Nivel de relación entre Assessment center y rotación laboral

			Assessment Center	Rotación laboral
Rho de Spearman	Assessment Center	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Rotación laboral	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS v26

Interpretación:

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación significativa entre el Assessment Center y la rotación de personal de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019.

Hipótesis específico 1:

H1: Existe una relación significativa entre el assessment center y el perfil de puesto solicitado para la contratación de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019.

H0: No existe una relación significativa entre el assessment center y el perfil de puesto solicitado para la contratación de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019.

Significancia $\leq 0,005$

Tabla 20. Nivel de relación entre Assessment center y perfil de puesto solicitado para la contratación

			Assessment center	Perfil de puesto solicitado para la contratación
Rho de Spearman	Assessment Center	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Perfil de puesto solicitado para la contratación	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

Fuente: SPSS v26

Interpretación:

Como $p = 0.001 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación significativa entre el Assessment Center y el perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019.

Hipótesis específico 2:

H1: Existe una relación significativa entre el assessment center y las competencias de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019.

H0: No existe una relación significativa entre el assessment center y las competencias de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019.

Significancia $\leq 0,005$

Tabla 21. *Nivel de relación entre Assessment center y competencias*

		Assessment center	Competencias
Rho de Spearman	Assessment Center		
	Coefficiente de correlación	1,000	,597**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Competencias		
	Coefficiente de correlación	,597**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	30	30	

Fuente: SPSS v26

Interpretación:

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación significativa entre el Assessment Center y competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019.

Hipótesis específico 3:

H1: Existe una relación significativa entre el assessment center y el proceso de selección de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019.

H0: No existe una relación significativa entre el assessment center y el proceso de selección de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC, San Miguel, año 2019.

Significancia $\leq 0,005$

Tabla 23. Nivel de relación entre Assessment center y proceso de selección

			Assessment center	Procesos de selección
Rho de Spearman	Assessment center	Coefficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Proceso de selección	Coefficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: SPSS v26

Interpretación:

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación significativa entre el Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación tiene como finalidad verificar la relación entre el Assessment Center y la rotación de personal de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Según los resultados estadísticos mostrados se puede determinar que el Assessment Center se relaciona en la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019, debido a que, mediante los resultados que se obtuvieron de la contrastación de la hipótesis general, se puede evidenciar un índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor al nivel de 0.05, por ende, se determina que, sí existe una relación estadísticamente significativa entre Assessment Center y Rotación de personal de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. ($r_s = 0,796$, $p < 0.05$), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación positiva considerable entre Assessment Center y Rotación de personal de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Los resultados que se obtuvieron de la contrastación de la hipótesis específica 1, se puede evidenciar un índice de significancia bilateral de 0.001 que es menor al nivel de 0.05, por ende, se determina una relación estadísticamente significativa entre Assessment Center y perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. ($r_s = 0,572$, $p < 0.05$), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; en la cual se verifica que existe una relación positiva media entre Assessment Center y perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Asimismo Anónimo (2015) menciona que

“para poder definir el perfil del postulante, previamente debemos analizar el puesto de trabajo”, ya que se deberá realizar un adecuado perfil en cuanto al puesto que se requiera detallando las funciones a cumplir, experiencia previa, competencias y especificaciones en cuanto al lugar de trabajo, salario, modalidad y horario, lo cual permitirá que se postulen aquellos que cumplan con el perfil. Los resultados que se obtuvieron de la contrastación de la hipótesis específica 2, se puede evidenciar un índice de significancia de 0.000 que es menor al nivel de 0.05, por ende, se determina que, sí existe una relación estadísticamente significativa entre Assessment Center y las competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. ($r_s = 0,597$, $p < 0.05$), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación positiva media entre Assessment Center y competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Asimismo estos resultados lo confirman el estudio realizado por Levy-Leboyer (2006) señala que “las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que les hace eficaces en una situación determinada”. Hoy en día las empresas se encuentran en busca de candidatos con competencias como liderazgo, trabajar en equipo, resolución de problemas, entre otros, lo cual ayudará a poder sobresalir del otro candidato, ya que no todo se basa en conocimientos y habilidades, porque hay mucha competencia laboral, sobresaldrá aquel que tiene el paquete completo. Los resultados que se obtuvieron de la contrastación de la hipótesis específica 3, se puede evidenciar un índice de significancia de 0.000 que es menor al nivel de 0.05, por ende, se determina que, sí existe una relación estadísticamente significativa entre Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. ($r_s = 0,652$, $p < 0.05$), por lo cual, se rechaza la hipótesis nula, y se

acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional entre Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Asimismo estos resultados lo confirman el estudio realizado por Olleros (2005) menciona que “el proceso de selección necesita de una evaluación de necesidades tanto cuantitativa: número de individuos necesarios, como cualitativa: características de los puestos de trabajo y de las personas que tienen que desempeñarlos”. Es muy importante realizar un adecuado proceso de selección, el buscar al candidato idóneo para el puesto requerido; es por ello, que se deberá realizar un buen filtro, una adecuada entrevista que nos permitirá evaluar su comportamiento, veracidad y fluidez, tomar las pruebas necesarias que evalúen todo tipo de aspectos y realizar llamadas pidiendo referencias en sus antiguos trabajos para tener en cuenta cuáles eran sus funciones, cuánto tiempo estuvo laborando, desempeñó adecuadamente sus funciones y cuál fue el motivo por el cuál dejó de continuar laborando ya sea por renuncia voluntaria o término de contrato.

4.2 Conclusiones

A través de la información obtenida mediante los resultados de nuestra encuesta se puede concluir lo siguiente:

En cuanto a la primera conclusión se pudo contrastar y evidenciar el nivel de relación entre Assessment Center y Rotación de personal de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Es por ello, que de acuerdo al puesto, se debe tener en cuenta qué pruebas se deberán aplicar a los candidatos, con el fin de seleccionar a aquel que cumpla con todos los requisitos, evitando altos niveles de rotación.

Asimismo, en cuanto a una segunda conclusión, se pudo contrastar y evidenciar que existe un nivel de relación entre Assessment Center y el perfil de puesto solicitados de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Es importante armar un adecuado perfil con todos los requisitos como formación, experiencia y competencias para poder convocar el puesto requerido y ubicar al candidato idóneo.

Además, en la siguiente conclusión se pudo contrastar y evidenciar el nivel de relación entre Assessment Center y competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. En la actualidad, no solo basta con tener muchos conocimientos sino que, se están evaluando otros aspectos que nos permitan saber cómo el candidato puede enfrentar diversos hechos y sucesos que se les mencionen, cuál sería su alternativa de solución, la capacidad de resolución de problemas y sobretodo hay competencias que toda empresa busca en los postulante y son el trabajo en equipo y el liderazgo, que tenga la capacidad de poder manejar un equipo.

Y teniendo como última conclusión se pudo contrastar y evidenciar el nivel de relación entre Assessment Center y proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka S.A.C, San Miguel, año 2019. Un adecuado y ordenado proceso de selección, en el que se apliquen varias pruebas que permitan evaluar diversos aspectos del candidato en diferentes acontecimientos y observar cómo los afrontaría, nos ayuda a poder tomar una buena decisión y elegir a aquel que cumpla con los requisitos para el puesto solicitado.

4.3. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a la empresa desarrollar un mejor filtro en la selección de personal, para poder evitar el aumento del índice de rotación laboral, ya que genera mayores costos y un retraso en el cumplimiento de objetivos de metas y genera un retraso de en las actividades.

- ✓ Asimismo, la empresa debe tener una mayor fijación en las pruebas psicológicas que se le brindan, ya que como es una consultora de reclutamiento y selección de personal, se debe tomar más en cuenta ello y además, estar analizando el comportamiento del postulante en cada prueba o en las entrevistas presenciales.

- ✓ Por último, es importante recomendar que se debe analizar el perfil del puesto a convocar, ya que se debe describir los puntos de funciones, formación, experiencias y sobretodo las competencias, debido a que, hoy en día el último aspecto mencionado es muy importante porque nos permite visualizar el comportamiento de cada candidato frente a un posible problema o situación que se le pueda presentar durante su jornada laboral.

REFERENCIAS

Alarcón, D., Aldana, J. y Cortes, M. (2016). Impacto de la implementación de un Assessment Center por competencias en la satisfacción laboral de trabajadores recién vinculados a una caja de compensación en Bogotá. Universidad Santo Tomás. Recuperado de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3614/Aldanaalejandro2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ávila, S., Guerra, R. y Mendoza, K. (2017). La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales. Análisis de una empresa peruana de consumo masivo. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9625/AVILA GUERRA A MENDOZA LA ROTACION LABORAL NO DESEADA CAUSAS Y CONSECUCIONES EN ORGANIZACIONES EMPRESARIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9625/AVILA_GUERRA_MENDOZA_LA_ROTACION_LABORAL_NO_DESEADA_CAUSAS_Y_CONSECUENCIAS_EN_ORGANIZACIONES_EMPRESARIALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Becerra, L (2017). Aplicación del assessment center para mejorar el proceso de sistema de selección de personal por competencias laborales. Universidad Maza. Recuperado de <http://repositorio.umaza.edu.ar/bitstream/handle/00261/649/BECERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bizneo (2020). Reclutamiento de personal: cómo encontrar al candidato perfecto. Recuperado de <https://www.bizneo.com/blog/reclutamiento-de-personal/>

Chávez, A. y Flores, L. (2016). Correlación entre el clima laboral y la rotación de personal de una empresa textil en el distrito de ate vitarte en el período 2016. Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9911/Ch%20a%20vez%20Salda%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cancho, Y. (2017). La rotación de personal y la productividad en la empresa Sociedad Minera Corona S.A. – unidad Yauricocha, 2017. Universidad de Huánuco. Recuperado de

http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/800/047_41896070T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carazas, S. y Zuñiga, M. (2018). Aplicación del Assessment Center en el Proceso de Selección del Personal Nuevo para disminuir la Rotación (Efectividad de Contratación) en el Área Administrativa de la Empresa Praxis Ecology S.A.C., Ate Vitarte 2018. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41200/Carazas_QSC-Zu%c3%b1iga_PMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cusacani, N. (2017). Rotación del personal y productividad de la empresa Productos Pesqueros del Sur S.A. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016. Universidad Privada de Tacna. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/251/1/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%C3%ADa.pdf>

De León, M. (2018). Reestructuración del proceso de Assessment Center en el proceso de selección de personal. Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6238/digital_37749.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eugenio, G. (2004). Proceso de inducción y entrenamiento. Recuperado de https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/induccion.pdf

Folgueiras, P. (2016). La entrevista. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Gómora, Y. (2019). Antología administración de recursos humanos. Administración de Recursos Humanos. Recuperado de http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/107903/secme-35731_1.pdf?sequence=1

Guijarro, E., Babiloni, E., Canós, L. y Santandreu, C. (2016). El Análisis y la Descripción de Puestos de Trabajo. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/69160/El%20An%c3%a1lisis%20y%20la%20Descripci%c3%b3n%20de%20Puestos%20de%20Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hale, C. (2019). *The Assessment Center Handbook for Police and Fire Personnel* Springfield, Estados Unidos: Charles C Thomas Pub.

Hernández, J., Hernández, G. y Mendieta, A. Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales, Vol. 18. 837-863. [file:///C:/Users/TOSHIBA-PC/Downloads/44369-Texto%20del%20art%C3%ADculo-68697-3-10-20140328%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA-PC/Downloads/44369-Texto%20del%20art%C3%ADculo-68697-3-10-20140328%20(1).pdf)

Herrera, A., Mendoza, C. y Torrejón, R. (2016). Estudio de análisis de costo de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente Zte de la empresa Salesland Internacional S.A. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621729/herrera_aj.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Juárez, L. y Torraca, M. (2017). Relación de la satisfacción laboral y la rotación de personal de ventas de la distribuidora de productos de consumo masivo Dizoe S.A.C. de la ciudad de Trujillo año 2017. Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11599/Juarez%20Llano%20Lidia%20Isabel%20%20Torraca%20Bulnes%20Marleny%20Consuelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marcelo, E. (2019). Relación de la rotación del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo, en el año 2018. Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23176/Marcelo%20Casanova%20Elmer%20Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda, M. (2016). El Assessment center y su incidencia en la selección de personal en la empresa Plasticaucho S.A. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23409/1/Miranda%20Quinapanta%20Maria%20Graciela.pdf>

Narváez, L. (2017). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta. *IPSOS*. Recuperado de [https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante una alta rotacion de colaboradores aumente el valor de su propuesta.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf)

Navent (2019). Pruebas psicológicas laborales: Descubre cuáles son y para qué sirven. Recuperado de <https://www.bumeran.com.pe/noticias/5-pruebas-psicologicas-con-las-que-nos-hemos-topado-o-toparemos/>

Olleros, M. (2005). El proceso de captación y selección de personal: 3a edición. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

Peña, S. (2005). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencias. Vol. 1, 121-144. <file:///C:/Users/TOSHIBA-PC/Downloads/30-54-1-SM.pdf>

Revista People (2018). Técnicas de assessment center para activar procesos de selección. Recuperado de <https://people.acciona.com/es/cultura-organizacional/tecnicas-assessment-center-activar-procesos-seleccion/>

Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. Revista Científica Ciencias Económicas y empresariales. Vol. 4, Año 4 Julio - Septiembre 2019, pp. 58-71. DOI: 10.23857/fipcaec.v4i12.65

Sala, M. (2004). El Assessment Center. Recuperado de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8319/Assessment_Center_cs.pdf

Serrano, A. (2018, Feb 19). Una buena entrevista garantiza acertar en la selección de personal. *Correo Farmacéutico*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2002897559?accountid=36937>

Teja, R. (2017). Fuentes y medios de reclutamiento. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/70385/secme-21369_1.pdf;jsessionid=234E182911804ED9AF036D748A43AE4E?sequence=1

Translated by ContentEngine, L. L. C. (2019, Oct 28). 79% de los trabajadores cree que un proceso de selección no debe tardar más de dos semanas. *CE Noticias Financieras* Recuperado de <https://search.proquest.com/wire-feeds/79-de-los-trabajadores-cree-que-un-proceso/docview/2310218358/se-2?accountid=36937>

Vargas, R. (2019). Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?. *Conexión ESAN*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla/>

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de operacionalización

“RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DEL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019”					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Independiente:	Es una evaluación de tipo grupal donde los participantes resuelven de manera individual o colectiva, diversos casos relacionados con su área de actuación profesional. (Alles, 2006)	Objetivo General Determinar la relación que existe entre Assessment Center y la rotación laboral de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.	Habilidades interpersonales	Empatía	¿Considera usted que es capaz de situarse en el campo de las demás personas, con el fin de comprender lo que están atravesando?
Comunicación asertiva				¿Considera que puede expresar abiertamente sus ideas de manera asertiva?	
ASSESSMENT CENTER		Objetivo específico Analizar la relación que existe entre el Assessment Center y el perfil del puesto solicitado para la contratación de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.	Técnicas	Entrevista	¿Considera usted que el liderazgo es una de las competencias más buscadas en los trabajadores?
				Role play	¿Cree usted que un verdadero líder debe tener la capacidad de motivar a los miembros de su equipo?
			Pruebas	Pruebas psicotécnicas	¿El personal encargado le explica correctamente como realizar las pruebas psicotécnicas?
				Pruebas de conocimientos	¿Las pruebas de conocimientos aplicadas se realizan de acuerdo al cargo solicitado?
Pruebas de situación o profesionales	¿Cree usted que los conocimientos adquiridos en su formación académica, contribuyeron en el desarrollo de las pruebas profesionales?				

Dependiente:				Requisición de personal	En cuanto a la requisición de personal ¿Se plantearon correctamente los requerimientos del puesto solicitado?
ROTACIÓN LABORAL	El índice de rotación laboral está determinado por el número de trabajadores que se vinculan y salen en relación con la cantidad total promedio de personal de la organización, en un cierto periodo de tiempo. (Castillo, 2006)	Objetivo específico Determinar la relación que existe entre el Assessment Center y las competencias de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.	Perfil del puesto solicitado para la contratación	Análisis de cargo	¿El personal encargado, le menciona detalladamente las funciones que deberá desarrollar en caso de ser seleccionada?
				Convocatoria	¿Considera usted que las convocatorias que se realizan en la empresa han sido difundidas en diversos medios informativos?
				Dominio personal	¿Usted suele promover el orden y cumplimiento de normas dentro y fuera de su área de trabajo?
		Competencias	Proactividad	Ante algún problema que se presente ¿Usted propone más de una solución?	
			Resolución de conflictos	¿Ante algún conflicto que se presente en su ambiente laboral, busca la manera más rápida de resolverla?	
			Objetivo específico Analizar la relación que existe entre el Assessment Center y el proceso de selección de los trabajadores de la empresa Grupo Servicios y Soluciones Inka SAC San Miguel, año 2019.	Proceso de selección	Recepción de documentación
		Análisis de solicitudes			Una vez aceptada su solicitud ¿Considera usted que su incorporación laboral se realiza de manera rápida?
		Fases de selección			¿Cree que el personal de Recursos Humanos se encuentra capacitado para realizar adecuadamente las fases de selección?

ANEXO N°2: Validación experto 1

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Fiestas Pflucker Jorge Adalberto

TITULO Y GRADO:

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA:

20/03/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DEL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
TOTAL		5		

Sugerencias:

Firma del Experto:



ANEXO N° 3: Validación experto 2

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

B.A. D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DEL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto: Pedro Clavijo Reyes

ANEXO N° 4: Validación experto 3

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Rodriguez Vargas Oscar Orlando

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 30/4/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DEL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL				

Sugerencias: Se recomienda redactar el documento con las preguntas

Firma del Experto:



ANEXO N° 5: Validación experto 4

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

Título de la Investigación: "RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DEL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?	X		
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?	X		
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?	X		
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?	X		
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:



SANTANDER BRUNETT CARLOS ENRIQUE

ANEXO N° 6: Validación experto 5

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado (X) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "RELACIÓN ENTRE LA EFICACIA DEL ASSESSMENT CENTER Y ROTACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO SERVICIOS Y SOLUCIONES INKA SAC, SAN MIGUEL AÑO 2019"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de información, responde a los objetivos del estudio?			
2	¿El instrumento de recolección de información, se encuentra estructurado en forma suficiente?			
3	¿La redacción de los títulos de cada una de las partes del instrumento tiene coherencia entre sí?			
4	¿El instrumento de recolección de información es claro, preciso, sencillo y útil para obtener la información requerida?			
5	¿El instrumento de recolección contribuirá a la recopilación de información y análisis de datos?			
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:



Fany R. Horna Cadenas
C.P.R.