

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**Optimización del proceso de selección de personal  
mediante la utilización de herramientas virtuales  
en una empresa de servicios, Arequipa. 2020**

Marilin Sama Espinoza

Para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Ingeniería Industrial

Arequipa, 2020

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **ASESOR**

Ing. Julio Efraín Postigo Zumarán.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer en primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de ser mejor persona cada día.

A mis padres por darme apoyo incondicional; por confiar en mí y, así, transmitirme la perseverancia y las ganas de poder lograr todos mis proyectos.

A nuestros docentes por guiarnos, compartir sus conocimientos y experiencias en el transcurso de nuestra formación profesional, inculcándonos valores e ideales, en especial al Ingeniero Julio Efraín Postigo Zumarán por ser asesor de este trabajo de Investigación por la dedicación y esfuerzo puesto en mi persona nunca lo olvidaré.

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo lo dedico a mi familia ya que han sido un gran soporte ya estuvieron en las buenas y en las malas a mis hermanos a pesar que siempre peleamos, están ahí en los momentos difíciles, a mis sobrinos que son una alegría inmensa.

A mis padres que siempre me apoyaron en este largo camino con la confianza dada, apoyo incondicional que me tienen

## INDICE

.....	i
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>INDICE</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xii
<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b> .....	1
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	1
1.1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.2. Formulación del problema .....	2
1.2. Objetivos .....	3
1.2.1. Objetivo general .....	3
1.2.2. Objetivos específicos.....	3
1.3. Justificación .....	3
1.4. Hipótesis y descripción de variables .....	4
1.4.1. Hipótesis .....	4
1.4.2. Variables.....	4
<b>CAPÍTULO II</b> .....	6
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	6
2.1. Antecedentes del problema .....	6
2.2. Bases teóricas .....	9
2.2.1. Internet .....	9
2.2.2 Origen del Internet.....	10

2.2.3 Tipos de conexiones a Internet .....	11
2.2.4 Navegadores Web .....	12
2.2.5 Servicios y usos .....	13
2.2.6 Función de la red .....	15
2.2.7 La Deep Web se compone de la siguiente manera: .....	15
2.2.8 Internet y La sociedad:.....	16
2.2.9 La Web 2.0 - Red Social .....	18
2.2.10 La comunicación y su evolución.....	19
2.2.11 Red social .....	20
2.2.12 Ventajas de las redes sociales profesionales .....	31
2.2.13 Selección de personal.....	32
2.2.14 Procedimiento de selección del personal en una empresa de servicios. ....	34
2.2.15 Empresa .....	37
2.3 Conceptos Básicos.....	42
2.3.1 Selección de Personal .....	42
2.3.2 Optimización .....	45
2.3.3 Costos .....	47
2.3.4 Herramientas virtuales .....	49
2.3.5 Accesibilidad.....	49
2.3.5 Rapidez .....	49
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>51</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>51</b>
3.1. Método y alcance de la investigación .....	51
3.2. Diseño de la investigación .....	51
3.3. Población y muestra .....	52
3.3.1. Población.....	52
3.3.2. Muestra.....	52
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>53</b>
<b>DIAGNOSTICO, RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>53</b>
4.1. Diagnóstico situacional .....	53
4.1.1 Descripción de la empresa:.....	53
4.1.2 Proceso Productivo .....	57

4.2 Discusión de resultados .....	62
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>66</b>
<b>MEJORAS .....</b>	<b>66</b>
5.1 Propuesta de mejora. ....	66
5.2 PRESUPUESTO .....	69
5.3 CONCLUSIONES.....	71
RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS.....	72
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
ANEXOS.....	77
<b>ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>78</b>
<b>ANEXO 2 - CUESTIONARIO.....</b>	<b>79</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Variable 1 .....	5
Tabla N° 2: Variable 2.....	5
Tabla N° 3: Recursos de Materiales .....	70
Tabla N° 4 Cronograma.....	70

## LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1: ¿Cómo funciona el internet?.....	11
Gráfico 1: ¿Cómo funciona el internet?.....	12
Gráfico 2: Sistemas LMDS.....	13
Gráfico 3: Navegadores en el mercado por espacio geográfico.....	14
Gráfico 4: Uso % sobre la Población entre 16 y 74 (europea) .....	16
Gráfico 5: Sistema por capas para acceder al internet .....	18
Gráfico 6: Evolución de lo medios de comunicación .....	23
Gráfico 7: Reclutamiento en Línea (2.0).....	24
Gráfico 8: Facebook - Popularidad.....	25
Gráfico 9: . Resultado de búsqueda grupos seleccionados.....	26
Gráfico 10: Usuarios Mensuales activos en todo el mundo.....	28
Gráfico 11: Oportunidades de empleo.....	28
Gráfico 12 Los países más presentes en LinkedIn.....	31
Gráfico 13: Buscador de ofertas de Empleo.....	32
Gráfico 14: Buscador de trabajo Xing.....	33
Gráfico 15: Creando red de contacto.....	34
Gráfico 16: Extensión de redes sociales.....	35
Gráfico 17: Herramientas de reclutamiento 2.0.....	37
Gráfico 18: Fases del Proceso de Selección de Personal.....	40
Gráfico 19: Ranking empresa de mejor reputación Perú.....	42
Gráfico 20: Estructura de una empresa.....	43
Gráfico 21: Tipos de Empresas.....	45
Gráfico 22: Bienes y servicios.....	47
Gráfico 23: Optimización continua de procesos de Kryon.....	52
Gráfico 24: Control y Reducción de Costos Sostenibles.....	54
Gráfico 25: Herramientas virtuales.....	56
Gráfico 26: Domicilio Fiscal empresa de Servicios.....	61
Gráfico 27: Organigrama Principal de una Empresa de Servicio.....	62
Gráfico 28: Perú: Altas de empresas, Según Actividad Económica, 2018-19.....	63
Gráfico 29: Perú: Altas de empresas, Según Actividad Económica, IV Trimestre 2019.....	64
Gráfico 30 : Perú: Altas de empresas, Según departamentos, 2018-19.....	65
Gráfico 31: Perú: Bajas de Empresas, Según Actividad Económica, 2018-19 .....	66
Gráfico 32 : Perú: Bajas de Empresas, Según Actividad Económica, IV Trimestre 2019.....	67
Gráfico 33 : Perú: Bajas de Empresas, Según departamento, 2018-19.....	68
Gráfico 34 : Diagrama de procesos de Selección de personal Opción 1.....	71
Gráfico 35 : Diagrama de procesos de Selección de personal con Herramientas virtuales Opción.....	72
Gráfico 36 :Diagrama de flujo de las etapas de la utilización de las plataformas y/o redes virtuales.....	73

## **RESUMEN**

Este presente proyecto de investigación tiene como objetivo optimizar el proceso de selección de personal con la utilización de las herramientas virtuales en una empresa de servicio en la ciudad de Arequipa. La población y muestra está compuesta por las empresas de servicios de los distintos rubros que existen.

Los instrumentos y técnicas que se van a realizar es la observación directa, que permite entender y determinar los métodos que se utilizan en la Gestión de selección de personal mediante las herramientas. Cuestionarios con lista de preguntas abiertas relacionadas a los procesos de Gestión de selección de personal mediante las herramientas virtuales se realizará a los encargados del área de recursos humanos, para comprender el manejo del proceso. La revisión de material bibliográfico, que permitió resumir la investigación previa, conocer la importancia del manejo de las herramientas virtuales en el mundo y en el país.

Las herramientas virtuales son de gran ayuda, para las empresas de servicios, se pueden utilizar estas para los procesos de selección de personal, con la optimización de estas se puede disminuir el tiempo que se emplea en las búsqueda y selección personal y el costo que se emplea, se adecua a la forma que se necesita.

Se diseñará un sistema de proceso con fases para la selección de personal donde será más accesibles y fácil de realizar estos procesos como revisión, planificación y la dotación de personal que se va necesitar y la identificación de posibles fuentes de reclutamientos teniendo en cuenta los factores tiempo y costos.

## **ABSTRACT**

This research project aims to optimize the personnel selection process with the use of virtual tools in a service company in the city of Arequipa. The population and sample is made up of service companies of the different items that exist.

The instruments and techniques to be performed are direct observation, which allows understanding and determining the methods used in Personnel Selection Management using the tools. Questionnaires with a list of open questions related to the Personnel Selection Management processes through virtual tools will be made to those in charge of the human resources area, to understand the management of the process. The review of bibliographic material, which allowed to summarize the previous research, to know the importance of the use of virtual tools in the world and in the country.

Virtual tools are of great help, for service companies, they can be used for personnel selection processes, with the optimization of these you can reduce the time spent on search and personal selection and the cost it uses, it adapts to the form that is needed.

A process system will be designed with phases for the selection of personnel where it will be more accessible and easier to carry out these processes such as review, planning and the staffing that will be needed and the identification of possible sources of recruitment taking into account time factors. and costs.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo la interpretación de las más actuales interpretaciones de los procesos en el ámbito de la gestión de recursos humanos. Nos centraremos en el reclutamiento y en la selección del personal, dos aspectos cruciales e importantes para el auge de la empresa de servicios en general dependerán de cómo se realicen estas dos actividades.

Los aspectos que me mencionaron forman parte de un proceso contratación. El proceso se inicia una vez que la empresa conoce y cuáles son los puestos que desea cubrir según las necesidades, las cualidades que se requieren para desempeñarlos, así como cuáles van a ser las necesidades de personal, tanto en el presente como en el futuro. Dicho proceso consta de tres etapas el reclutamiento, la selección y la contratación.

El expansión de la empresa depende de la calidad del personal que tienen a su servicio. Si una empresa cuenta con personal facultados y con talento buenos podrá alcanzar todos los objetivos que se hay propuesto la empresa en comparación de otras cuyo personal es más deficiente. Por lo cual la empresa debe aprender dónde se encuentra el talento y cómo puede contactar he incorporador en su empresa.

Lo primero que debe realizar una empresa es aprender los comportamientos de los candidatos, no solo a la hora de buscar trabajo, sino también analizarlo en las actividades que realizan en su día a día, ya que hay varios candidatos que buscan trabajo pero que podría renunciar a una oferta de trabajo.

En los últimos años se ha produciendo la incorporación al universo laboral los avances tecnológicos o funcionalidades derivadas de estas, caracterizados por su uso granoso de Internet, móvil, redes sociales, páginas web y, en general, o alguna tecnología nueva. Si los potenciales candidatos se mueven en el universo digital, las empresas deberán sembrar uso

de las herramientas virtuales, redes sociales, plataformas y demás herramientas que se encuentra en el Internet pone a su disposición.

Todo esto se conoce como Herramientas Virtuales

El uso de Internet influye en un serio modo, en la valoración del dilema de personal. En este caso la influencia se debió a la nota que Internet tiene la facilidad de acceso y alcance que tiene.

Todo ello hace que las empresas de servicios busquen y seleccionen desarrollando técnicas que garanticen la contratación del aspirante que más se compromiso al puesto de trabajo y a la empresa.

La ordenamiento del presente Trabajo de Investigación es:

- **En el Capítulo I.**

En este capítulo se desarrolló el planteamiento del problema: general y específicos; se formuló los objetivos: general y específico; se ha sustentado la justificación e importancia del Trabajo de Investigación, también se ha consignado la hipótesis y descripción de variables.

- **En el Capítulo II.**

En este capítulo se indica todos los trabajos de investigación, análisis, tesis, entre otros documentos que nos sirvieron de base para redactar el marco teórico que nos sirvió de apoyo para el desarrollo del Trabajo de Investigación y se definió términos y conceptos.

- **En el Capítulo III.**

En este capítulo se trabajó el método y alcance de la investigación, el diseño de la investigación, se analizó la población y muestra y por ultimo las técnicas que nos permitieron realizar la descripción del Trabajo de Investigación.

- **En el Capítulo IV.**

En este capítulo da conocer diagnóstico situacional de una empresa, proceso productivo, cuadro comparativos y discusión resultados

- **En el Capítulo V.**

En este capítulo se describe la inversión total de cuánto van a costar la implementación del diseño para el proceso selección con las herramientas virtuales y la propuesta de mejora.

- **Conclusiones y Recomendaciones**

Aquí podemos encontrar las conclusiones y recomendaciones alcanzadas dado el análisis realizado en el Trabajo de investigación

- **Referencias bibliográficas.**

En esta sección podemos encontrar el listado de todas las fuentes que se utilizaron para el desarrollo del Trabajo de Investigación.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Planteamiento y formulación del problema

#### 1.1.1. Planteamiento del problema

Las herramientas virtuales han tenido una gran aceptación en los últimos tiempos ya que estamos en un mundo globalizado y competitivo por la cual en la vida de las personas han tenido un gran impacto, dentro de esta aparecieron gran variedad de redes sociales y páginas de web las cuales han aumentado en manera considerada su utilización ya que es parte de nuestra vida cotidiana para diferente aspecto de esta los grupos de sociales se involucran con estas.

En la actualidad se encuentra con la escasez de talento humano, en los días actuales no solo se considera los conocimientos obtenidos para poder obtener un puesto laboral sino ahora se piden a un profesional u otra persona que tenga actitudes y habilidades por la cual varias entidades u organizaciones se hace un poco difícil poder contratar el personal idóneo para el puesto, sin embargo existen varias opciones una de las soluciones consideradas para la selección en fines laborales se consideran y predominan las redes sociales y páginas de web

Las redes sociales y páginas web normalmente se asocian con el entretenimiento y ocio, en la actualidad muchos profesionales y u otras personas ven esto como una herramienta virtual para obtener oportunidades laborales ya que permite acceder a estas y poder crear perfiles profesionales o subir información en la web para ser compartida con otros profesiones y organizaciones, poder interactuar entre ellos.

En las organizaciones actualmente es más accesible el uso de internet a comparación de antes por la cual sería un medio perfecto para que la área de recursos de humanos que está

al frente de la selección del personal pueda captar talentos humanos a través de convocatorias en las redes sociales y páginas web, en vez de esperar las hojas de vidas en físico de cada candidato este sería un proceso tedioso ya que implica varios costos y tiempo, con la utilización de estas fuentes podemos obtener una mejor alternativas de selección de personal porque sería una mejor manera de encontrar un candidato que cumpla con perfil que se necesitan.

La falta de conocimiento de estas herramientas virtuales en las áreas de recursos humanos ocasiona que los procedimientos de selección personal se han más largos y lentos, ya que se realizan por lo forma tradicional colocan anuncios en los diarios locales que normalmente salen en los anuncios clasificados de los fines de semanas que por lo cual mayormente conlleva que al día hábil del anuncio estos llegan alcanzar a las organizaciones sus hojas de vida de lo cual son pérdidas de costos y de tiempo que pueden ser por movilidad , recursos como el papel otros , por lo cual el candidato que postula al puesto de selección tenían que esperar un largo tiempo ya que las selección y reclutamiento tendría esperar que lleguen las hojas de vidas para proceder a una comparación de las hojas de vida ya que estas no siempre llegaban al mismo tiempo, cuando toman la decisión del candidato la mayoría de veces estos se desanima por el tiempo transcurrido, que estos ya han estarían laborando y postulando a otros ofertas laborales, por lo cual el tiempo es un factor muy impórtate por la cual tendrían que volver hacer el mismo proceso y en otros caso tendrían que tomar al candidato disponible que podría ser una persona no calificada para el puesto que a lo largo seria desempeño ineficiente por lo correspondiente se tendría en ese puesto laboral alta rotación de personal

### 1.1.2. Formulación del problema

#### A) Problema General

¿De qué manera las herramientas virtuales optimizarán el proceso de selección de personal en una empresa de servicios, Arequipa, 2020?

#### B) Problemas Específicos

¿De qué manera y que deficiencias presenta el proceso de selección de personal en una empresa de servicios, Arequipa, 2020?

¿Qué herramientas existen y son ideales para la selección de personal en una empresa de servicios?

¿Cómo se diseñará un sistema de selección de los candidatos utilizando las herramientas virtuales?

## 1.2. Objetivos

### 1.2.1. Objetivo general

Optimizar el proceso de selección de personal mediante la utilización de herramientas virtuales en una empresa de servicios, Arequipa, 2020.

### 1.2.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el proceso de selección de personal en una empresa de servicios de Arequipa, 2020.

Evaluar las herramientas existentes para la selección de personal en una empresa de servicios de Arequipa

Diseñar un sistema de selección de candidatos utilizando las herramientas virtuales.

## 1.3. Justificación

La presente investigación se justifica en manera teórica porque dado que las empresas de servicios han desarrollaron necesidades, con respecto a la búsqueda que realiza y de selección de personal, la competitividad que existe en estos momentos ya que se busca reducir tiempos y costo, ya que los usuarios tienen a su disponibilidad distintas redes virtuales o herramientas virtuales que pueden utilizar para la búsqueda de puestos laborales y otros.

La presente investigación se justifica de manera práctica ya que tomando en cuenta el crecimiento y los avances tecnológicos que hay es necesario aprender la utilización de esta

tecnología, en la actualidad esto produce el cambio a la vida cotidiana y comportamiento de esto.

La presente investigación se justifica de manera económica ya que en los transcurso de los años ha crecido en manera considerada el número de usuarios que pueden acceder al internet y este lo que pueden ofrecer una variada posibilidad de servicios en forma gratuita que no tiene costo alguno, ya que tienen una gran amplia información que todos pueden acceder en búsquedas de información, servicios, ofertas laborales, pasatiempos y otros

La presente investigación se justifica de manera social tiene presente los cambios tecnológicos que están sucediendo que se están posicionando y la facilidad que se tiene mediante el internet el acceso, la utilización de este ha producido grandes beneficios, ya que es medio que permite conectar en manera global y poder alcanzar una variedad de información, sin distinguir algún tipo de diferencia que hubiera en la sociedad.

La presente investigación mediante de las herramientas virtuales que hay estas serán de gran ayuda a las empresas de servicios de Arequipa a la selección de personal y efectiva ya que se podría disminuir los costos y tiempos que la empresa emplea para realizar estos procesos por lo cual el área de recurso de humanos podría utilizar el tiempo en otras tareas.

#### 1.4. Hipótesis y descripción de variables

##### 1.4.1. Hipótesis

- Con el diseño de un sistema basado en el uso de las herramientas virtuales se podrá optimizar la gestión en la selección de personal en una empresa de servicios, reduciendo tiempos y costo para la empresa

##### 1.4.2. Variables

Tabla 1: Variable 1

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CÓMO MEDIR</b>
Selección de Personal	Selección de personal se da en ambiente laboral, elegir mediante procesos y optar por el mejor candidato	Selección adecuada del personal mediante proceso	- Optimización - Costos	Observación Test Psicológicos  Estados de cuentas costos

Tabla 2: Variable 2

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CÓMO MEDIR</b>
Herramientas virtuales	Las herramientas virtuales son programas, plataformas, sitios que se utilizan para varias actividades tanto como ocio, estudios, laborales.	Resultados obtenidos por el uso de las herramientas virtuales	-Accesibles  -Rapidez	Recopilaciones información, base de datos  Disminución de tiempos de espera

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### 2.1. Antecedentes del problema

Para el desarrollo de presente trabajo de investigación se consultará la siguiente investigación académicas:

Según la incursión en las tecnologías de información en una organización estos que posee en pensamiento administrativo en varios aspectos de cómo manejar la parte de la área de recurso humanos, los objetivo que se desea obtener de estos mediante la tecnología (TIC) ya que son una herramienta que se puede utilizar en todos los procesos que se involucre mediante cual realizan un investigación de cómo es el nivel adecuado del internet , las funcionalidades de cada herramientas virtual identificar su aplicabilidad con los distinto procesos de la área de recursos humanos. Estos son un apoyo muy grande a las empresas que están en sector de las industrias, comercial y de servicio, según las investigaciones realizadas hay herramientas virtuales que son factibles y accesibles para las actividades de área de recursos humanos. (Erazo y Aguilera, 2011)

Según el objetivo principal es el analizar y procesar que las herramientas virtuales de aprendizaje permiten un mejor trabajo colaborativo, las necesidades de crear un sistema que ayude en los procesos de aprendizaje que tiene a través de las herramientas estas son para mejorar los procesos de evaluaciones y seguimientos de los trabajos que realizan los estudiantes para luego analizarlos los resultados ,darles propuestas de mejoramiento a las evaluaciones de las herramientas virtuales de aprendizaje, estás están a la mano con el desarrollo tecnológico para el cambio de prácticas educativas, las primera aplicaciones seria en la parte de comunicación y el trabajo de grupo , ya que son importantes para el madurez y ejecución de las actividades. (Gros Salvat, Garcia y Lara, 2009)

Según los objetivos de este artículo es determinar las peculiaridad y comparaciones de las distintas herramientas de la red que se utilizan en el proceso de selección personal que se ha apropiada, de acuerdo a las necesidades de cada organización o proyecto que hubiera, se define varias características que debe cumplir las herramientas para la simulación de estas que son plataformas o sistemas operativos para el funcionamiento, el adecuado debe permite tener los resultados requeridos para las necesidades, realizan varios parámetros para elegir la adecuada herramienta virtual teniendo en cuenta vario factores como uso investigativo , tipos de licencias , curva de aprendizaje , plataformas que lo soportan , interfaz gráfica de herramientas , graficas de resultados, tecnología de nivel 2 y 3, tráfico que permite modelar , aplicaciones de las comunicaciones y ventajas competitivas para analizar y tomar la mejor opción. (Calle et al., 2018)

Según las ``Competencias para el uso de herramientas virtuales en la vida, el trabajo y formación permanente`` con la rapidez de la evolución de las ciencia de información y comunicaciones han transformado la vida cotidiana de todos en la sociedad que han estado viviendo que ahora lo hacen más dinámico en este siglo, las posibilidades de tener nuevos metas o progresos hacen que mejore la calidad de vida como se ha estado llevando ya que ahora se ha producido nuevas necesidades , según las investigaciones y publicaciones indican ha habido cambios de la forma de relacionarse de divertiste, de trabajar y otros. Que se han abierto variedad de canales de comunicación y el mejor modo de poder acceder a estas es con el desarrollo del conocimiento del individuo adquiridos. El uso de las herramientas virtuales ha desarrollado que las competencias, para la interacción en dichos entornos se han en forma electrónicos para las necesidades de la integración social equitativa de las personas y sectores. (Corbella, 2010)

Según ``Nuevas tendencias en los procesos de reclutamiento y selección de personal`` Los procesos de reclutamiento y selección de personal los más adecuados para garantizar el éxito para cualquiera organización es donde saber encontrar y elegir el candidato adecuado, con los mercados actuales de trabajos y de red social muestra el manejo masivo de las nuevas ciencias que se utiliza lo candidatos y la inevitablemente adaptación de las empresas a esta nueva tendencia dejando en olvido las formas tradicionales para reclutar por estos nuevos medios que son las redes sociales y las páginas web. Considerando lo mismo interés de las destrezas del los aspirantes y de los currículos, el objetivo es ver las mejores prácticas y más

actual en dirección de recurso humanos para los aspectos cruciales para el éxito de la organización. (Asignatura, 2011)

Según la ``La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios, y nuevos profesionales`` Con el avance tecnológico y la revolución digital que constituye en un conjunto de tecnologías y la aproximación con los medio comunicación donde establecen modelos económicos, sociales y productivos, las nuevas apariciones de industrias que pueden ser en lo laboral de los profesionales o modelos económicos desconocido. Presenta un gran panorama de las posibilidades que tenemos a la disposición, por la cual se produce division y segmentación, esta nueva realidad que permite que los profesionales con perfiles den el valor a digitalización por lo cual no solo existe de un entorno de productos y mesurado sino las formas de trabajos de la propia estructura de la organización. (Martín, 2010)

Según las ``Implementación plataforma virtual en talento humano a la pymes de las empresas didácticas AGH SAS`` Las plataformas y portales virtuales es una herramienta importante que promueven y facilita los procesos comunicativos entre distintas personas, nos da oportunidad de utilizar estas plataformas para la coordinación de talento humano las empresas dan comunicación intensiva como los chat o foros y estos realizar consultas, ya que el sector empresarial está conformado por grandes , medianas y pequeñas organizaciones y para ellos es un factor muy importante el talento humano ya que es capital más importante sin ellos no se podrían el manejo de la organización, se define la gestión del talento humano como la área más importante ya que esta enlaza con todas las demás. (Giovanni y Hernández, 2010)

Según las ``Herramientas Web 2.0 y accesibilidad a sitios web para la apropiación social de conocimiento en una ciudad educadora`` En alguno países es todavía un poco bajo el uso de las TIC ya que su costo es poco elevado pero cuando hay la accesibilidad de este el uso de la información es para todas las personas al mismo tiempo real y con los mismo derechos que tienen, en las TIC existen también las herramienta virtuales 2.0 que permiten que las personas interactúa con la información que hay mediante el internet , con este se reduce los limites la funcionalidades y mejora la capacidad para la apropiación social ,la ciudad educadora con esta información garantiza y da conocimientos a los propio habitantes de distintas etapas sin distinguir edad o sexo, por lo cual se garantizan la información suficiente y comprensiva que esto incentiva que los habitantes estén conectados y la posibilidad de

interacción entre los miembros de la sociedad que sea más constante y la nueva construcción de cómo interactuar con fines recreativos, laborales y otros. (Carlos Hernán González Campo, 2009)

Según la 'Incorporación de herramientas virtuales de comunicación asincrónica que impacta en los procesos de capacitación del personal administrativo de la institución de educación superior privada' la metodología que se empleó fue cualitativa con tendencia descriptiva con los análisis de este contenido. Las herramientas virtuales de comunicación asincrónicas tienen distintas ventajas para facilitar las actividades relacionadas con las adquisiciones de conocimiento, habilidades y capacidades al utilizar distintos recursos que ayudan al trabajador a capacitarse constantemente por lo cual la organización tendrá un personal idóneo para las necesidades de esta, se crea para tener espacios creativos e innovadores con este el personal administrativo toma un papel activo para su crecimiento profesional a la vez personal. Todas las organizaciones buscan que sus colaboradores se conviertan en personas competitivas. (Castro Gloria, 2011)

Según la 'Diseño y validación de un instrumento de selección de herramientas para entornos virtuales basados en la toma de decisión multicriterio' Con los avances tecnológicos desarrollados en los últimos años las mejores en redes de comunicación han proporcionado mayor capacidad para transmitir una variedad de información de productos o de campos, el internet no es limitante hoy día es habitual la utilización de diferentes aplicaciones que ofrecen este, es una ayuda importante en el campo de la educación que una de ellas es la educación a distancia, la enseñanza es superior y la formación es continua ya que permite ver nuevos enfoques metodológicos más flexibles y abiertos, con las herramientas virtuales se podrá diseñar y validar instrumentos que permitan que las instituciones y usuarios lo implementen en entornos virtuales de formación. (De Benito, 2006)

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Internet

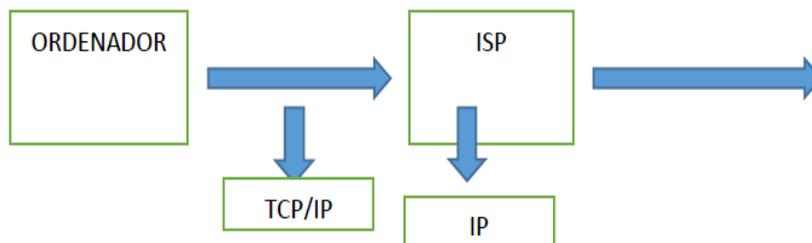
Hoy en día se tienen diferentes o distintos medios por los que un usuario puede acceder a la conexión a red. Se inició con una conexión por dial-up, lo que quiere decir una

conexión a través de una línea telefónica haciendo uso de un cable. Posteriormente aparecieron: el ADSL, la fibra óptica, y la conexión 3G y 4G para equipos móviles portátiles.

Un usuario puede acceder a los diferentes sitios web disponibles por Internet uso de diferentes navegadores, los que hoy en día los conocemos como: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla, entre otros.

Internet funciona a través de un:

1. Ordenador
2. Prestadora de servicio de internet llamado ISP
3. Salida – acceso a internet.



*Gráfico 1: ¿Cómo funciona el internet?*

Fuente: Internet profunda

### 2.2.2 Origen del Internet

Se dice que el origen de Internet en los frentes militares estadounidenses, un ingeniero realizó la propuesta para implementación en esta.

### 2.2.3 Tipos de conexiones a Internet

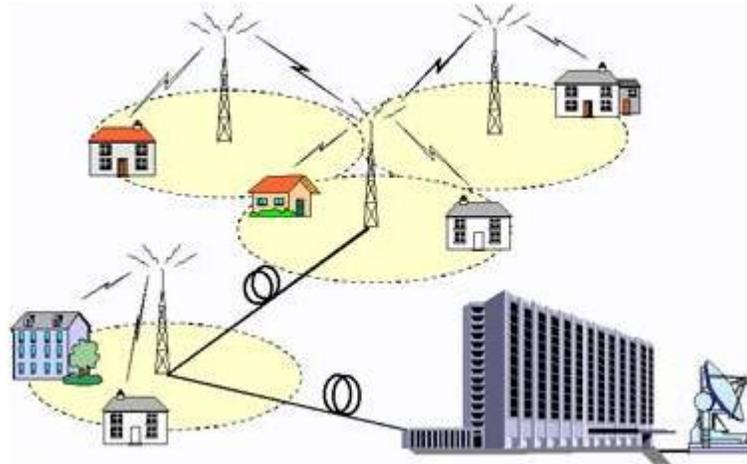
Las líneas telefónicas con anterioridad se dividían en otras, y la transmisión de su señal era en modo analógico y nada favorecedor, en la actualidad hay de modo digital a través del uso de la red.

Cable o fibra óptica es una conexión de la cual se implementa señales luminosas en vez de señales eléctricas, las cuales codifican una amplia información, a través de cable que este permite la transferencia de datos.

Satelital reduce el nivel de congestión la cual se encuentra presente en las diversas redes ya que tiene su propio receptor

Redes inalámbricas esta remplaza a la fibra óptica para transferir información utiliza el LMDS, la cual se compone por ondas de radio de elevada frecuencia.

Líneas eléctricas es utilizada la telefonía móvil.



*Gráfico 2: Sistemas LMDS*

Fuente: Radiocomunicaciones y fibra óptica

## 2.2.4 Navegadores Web

Chrome, es uno de los navegadores más rápidos y seguros que ofrece el mercado en la actualidad.

Explorer, es un navegador antiguo, actualmente se ha convertido en uno de los más lentos, por lo cual ha perdido la mayor cantidad de usuarios.

Mozilla Firefox, es un navegador que es compatible con algunos sistemas operativos que pueden ser Apple, como de Microsoft, es un servicio rápido requiere poca memoria cuando el usuario realiza una búsqueda; actualmente ofrece una mayor seguridad.

Safari, creado por Apple es conocido como uno de los más rápidos, su sistema operativo es compatible con el de Apple, la versión que era compatible con Microsoft.

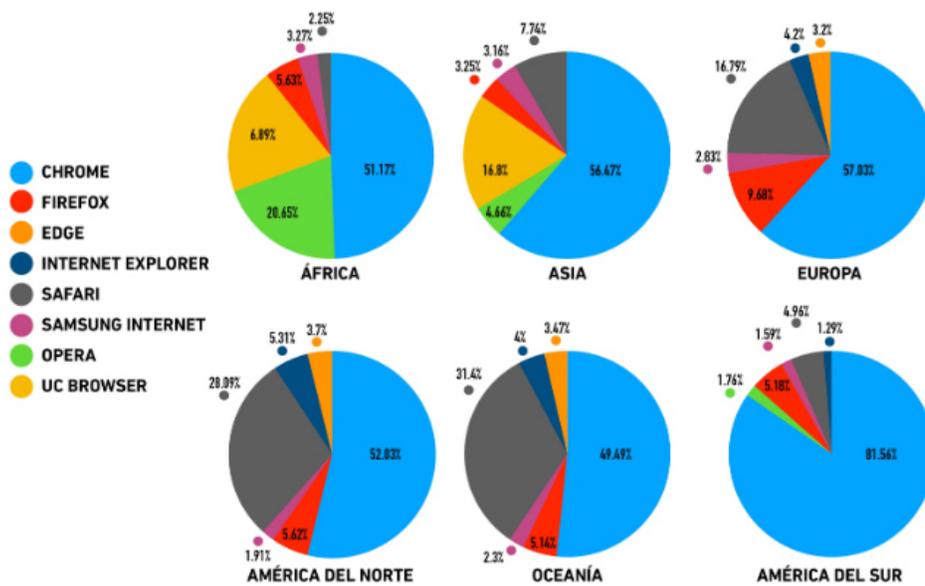


Gráfico 3: Navegadores en el mercado por espacio geográfico

Fuente: Departamento de Investigación Merca2.0

### 2.2.5 Servicios y usos

Internet es una red que transmite información a través de páginas, sitios u otros. En el internet se puede buscar todo tipo de información desde música que uno quiera escuchar, descargarlos, hasta cultura general, ingeniería, y otros; lo cual puede ser encontrado.

Es una herramienta importante, ya que permite que un alto número de personas puedan ceder a los datos y el entendimiento que ofrece el Internet, nos permite comunicarnos, interactuar entre todos.

Internet nos permitirá:

Buscar cualquier tipo de información que necesite.

Comprar productos y adquirir servicios diversos.

Comunicación con familiares o amigos a nivel mundial realizando video llamada mediante aplicaciones

Juegos online a tiempo real con personas de distintas partes del mundo y edades.

Concepto de internet (2019)



Gráfico 4: Uso % sobre la Población entre 16 y 74 (europea)

Fuente: Eurostat

### 2.2.6 Función de la red

El internet es una red de redes un conjunto de ordenadores pueden ser en forma independiente o grupal que comparten información entre ellas que puede ser también mediante un servidor.

Internet funciona a través de un:

Ordenador.

Prestadora de servicios de internet llamado ISP.

### 2.2.7 La Deep Web se compone de la siguiente manera:

venta del público, hasta cosas como la pedofilia, pornografía, y otros, se dividen en capas y esconden toda información.

Charter Web este nivel es conocido como la zona gris, en donde los usuarios buscan llegar a lo más profundo del Internet, aquí podemos encontrar a organizaciones cuya función es de proteger los secretos que tiene cada nación, así como organizaciones que tratan de conseguir los secretos de las otras, es una zona de lucha protegiendo el ingreso a ser descubiertos

Marianas Web este nivel es la más profunda del internet, aquí se encuentran las naciones que ocultan y defienden su información, es difícilmente se puede ingresar, en este nivel en donde se invierten cantidades inmensas de dinero para proteger información de los gobiernos.

La Internet profunda puede ser el punto de encuentro y/o reunión para organizaciones terroristas, en donde pueden planificar sus acciones, convocar personar para que se unan a sus actos, a la vez la gran intensidad de información que se tiene. (Diego, 2016)

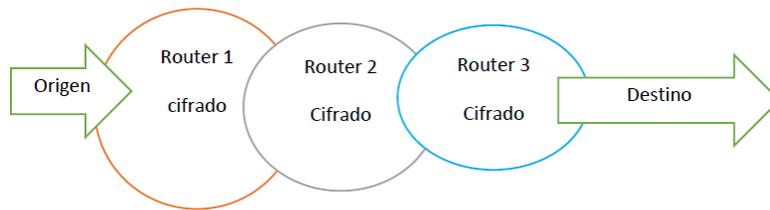


Gráfico 5: Sistema por capas para acceder al internet

Fuente: Internet profunda

### 2.2.8 Internet y La sociedad:

El internet nace en el año 1969, pero la mayoría de las personas lo constituya en el 1994 a partir de la existencia de un browser, se trata de una red de redes de ordenadores que son aptos de comunicar entre ellos, pero esta tecnología es más que eso , sino es medio de comunicación para interactuar con todos ,que cada día va en aumento el interés de las personas para fines de 1995 tenía como nuevos usuario unos nueve millones , en la actualidad ya están en casi trescientos cincuenta millones de usuarios a nivel mundial en si solo constituye a un tercio de la población pero este está de manera creciente.

En el mundo está consolidado en una misma dirección tales como la economía, política y cultura que todos estos están unidos o integrados en el internet ya que es un medio de comunicación muy importante y actual ya que es una parte muy importante en la sociedad, en la actualidad se sabe mucho sobre ella ya que hay un nivel de conocimiento de información empírica.

- El internet que se desarrolló a partir de la ciencia entre investigaciones universitario, militares, curiosidad y empresariales, de este último luego de veinticinco años más tarde se produce este el internet y la sociedad
- El internet no fue creado necesariamente para el mundo empresarial sino fue una ayuda importante para esta.

- Se desarrollo de una arquitectura informática abierta al principio de fácil acceso. Los protocolos del internet TCP/IP son de distribución gratuita y está disponible para cualquiera.
- Los tecnólogos fuero parte importante ya que tiene una relación entre rendimiento de tecnología innovadoras, pero luego se tuvieron modificaciones para la creación de nuevas tecnologías por parte d ellos navegante en el proceso de feed back, esta es la base de la eficacia y el desarrollo del internet. Este mismo también paso en los teléfonos ya que esto fueron creado para una finalidad, pero luego los usuarios crearon aplicaciones por lo cual internet da más flexibilidad y permite la retroacción en tiempo real.

Se desarrollo al principio de una red mundial de científicos y técnicos que desarrollaron tecnologías dentro del departamento tecnológico de ellos estados estadounidense. El desarrollo del internet en redes libertarias, donde crearon todo tipo de aplicaciones, conferencias, boletines, correos electrónicos de lo cual es mucho más internacional.

La geografía de lo usuario que hay tiene un alto nivel de manifestación en el mundo, ya que se obtuvieron evaluación de crecimiento del internet, los usuarios defines el modo del uso del desarrollo y aplicaciones que den a esta es decir el contenido, la estructura y la utilidad del internet. Al comienzo era una tecnología d información de comunicación que podía localizar en cualquier parte del mundo lo que se observa ahora es la utilidad que da los proveedores a esta que existe una amplia variedad de industrias, la principal función es que permite conectarse, localizar y distribuir en cualquier parte del mundo, ya que el contenido ya está en el internet, esta está a la par de entre su desarrollo y telecomunicaciones interactivas.

La división digital es la división que se crea en internet si tiene y otros que no tienen , se observa una diferencia de conectividad se obstines las personas que no tiene acceso a esta son más débiles que le considere en el mercado laboral , se observa que los lugares que no tienen acceso al internet pierde en la parte competitiva económica por la cual su crecimiento e estanca , sin embargo en otro lugares donde desarrollan en forma altamente sistemáticamente a respecto del internet .

En la actualidad la conexión entre el internet y los bienes de comunicación han sido transformado en forma radical ya que el internet es la principal fuente donde comienza de

distintos medios, es un método operativo permite interrelacionarse y analizar la información que tenemos en las manos ya que es información a tiempo real que se procesa a cada momento es un medio de comunicación concentrado, continuo y participativo.

La sociedad red es donde se expresa todo lo procesos sociales, interés, valores y otros la base es materia tecnológica con una infraestructura y medio organizado que permite organizado que permite las nuevas maneras de relacionarse ya que la sociedad se construido entorno a las redes de información. Yesly (2006)

### 2.2.9 La Web 2.0 - Red Social

El inicio de las redes sociales en el Internet fue del año 1995, cuando Randy Conrad creó un sitio llamado web classmates.com , la cual tiene como finalidad de una red social que ofrecía la posibilidades a todas las personas del universo que pudieran rescatar y mantener en comunicación con sus familia, amigos (as), compañeros de colegio, universidad, esfera laboral y otros, en este mundo.

El 2002 inicia aparecer en los sitios de web que promocionaban las redes sociales para amigos que se podían comunicar mediante en línea es decir se utiliza para describir las vínculos que tienen en las sociedades virtuales que se poseen , se hizo conocido y conocido en el año 2003 con el inicio de los sitios MySpace o Xing. Se crearon doscientos sitios de redes sociales. La fama de estos creció de una manera muy rápidamente y las grandes e importantes compañías iniciaron en el rubro de las redes sociales por Internet. Como Google lanzó el 22 de enero de 2004 Orkut y otros buscadores se crearon en 2005 como Yahoo en las redes sociales.

Con la creación de Facebook en el 2004, esta se consolido como la red social más importante y de mayor crecimiento constante. Actualmente cuenta con 1.28 billones de suscriptores que están activos.

La web 2.0 se introdujo desde 2004 de un impulso de la web 1.0 los procesos comunicativos que iban de uno a varios, la web ha impulsado que las personas desarrollen sus propios procesos y de igualmente impulsa a las instituciones, empresa que participe

al mismo nivel, este examina el cambio producido entre los procesos de las personas o comunidades sociales que participan, su finalidad es de generar un modelo comunicativo y transformar profundamente las intervenciones de la propia sociedad.

La aproximación a la web 2.0 es una red social o relaciones para que los usuarios participen en el proceso de difusión, comunicación, producción, intercambio en todos los formatos adquiridos que pueden ser audios, visuales, escritos que tengan un tratamiento multimedia que adaptables para el proceso de navegación, enlaces e interacciones para que fortalezcan la comunicación interactiva con presencia de grupo en su potencial que sea informativos y creativos con riesgos y virtudes en la vida cotidiana.

El uso de la web 2.0 es ampliar las redes sociales de información, mediante conocimiento de la vida actual el interés de la sociedad la relación que hay entre una o grupo de personas pudiendo comunicarse con su entorno mediante sistemas captadores que se relacionen entre ellos. La Web 2.0 como red social de comunicación información (2008)

#### 2.2.10 La comunicación y su evolución

En la actualidad las personas se comunican de distintas formas, con las nuevas tecnologías ya no es necesario que estemos ahí para comunicarnos o relacionarnos.

Tenemos una variedad de redes para comunicarnos que las personas que son de interés que pueden ser, con llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos, redes sociales. Ahora se tiene la necesidad de estar siempre conectados con los móviles.

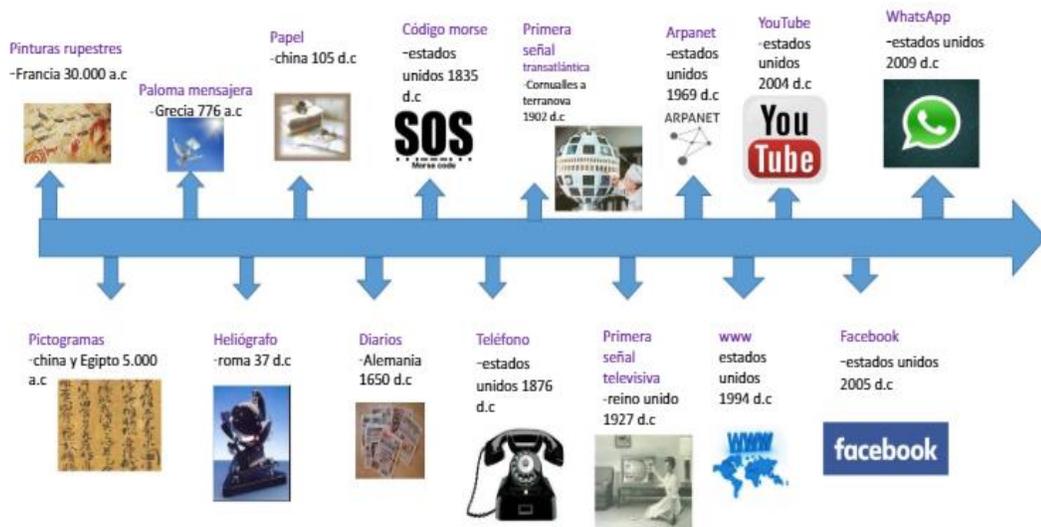


Gráfico 6: Evolución de lo medios de comunicación

Fuente: Calameo

### 2.2.11 Red social

Está conformada por personas, organizaciones que están conectadas entre si ya que sean con fines laborales, económicos, sociales, parentesco y otros.

#### 2.2.11.1 Redes sociales – Internet

Son páginas web o plataformas virtuales que permite que los usuarios se puedan inscribir e interactuar con otros que pueden ser amigos, familia u otra persona que tenga el mismo interés, su función es de medio de comunicación virtual en este se puede compartir información de todo tipo desde de laborales, económico, social, entretenimiento y otros.

Estas se están expandiendo a una gran velocidad produciendo cambios culturales, sociales que han evolucionado la manera en usar la red de buscar ofertas laborales. Uno de sus principales objetivos es de que sus usuarios realicen actos y acciones que produzca efecto en el mundo, por el medio de estas los usuarios reciben recomendaciones, actividades según los gustos del usuario.

Ventajas del manejo de las redes sociales en desarrollo de selección de personal

- Permite realizar en manera rápida y fácil las convocatorias.
- Facilita la información del futuro postulante.
- Se puede evaluar los aspectos sociales y de personalidad de cualquier postulante
- Se minimiza el tiempo y los costos que implicaría todo este proceso.
- Conectarse con los postulantes a nivel profesional y personal.
- Mayor volumen de postulantes ya que es de fácil acceso.

En el ámbito laboral el uso de las redes sociales es darle un valor de uso en futuro proceso de selección de personal en empresas de servicios



Gráfico 7: Reclutamiento en Línea (2.0)

Fuente: Talento Humano

### 2.2.11.2 Tipo de redes sociales

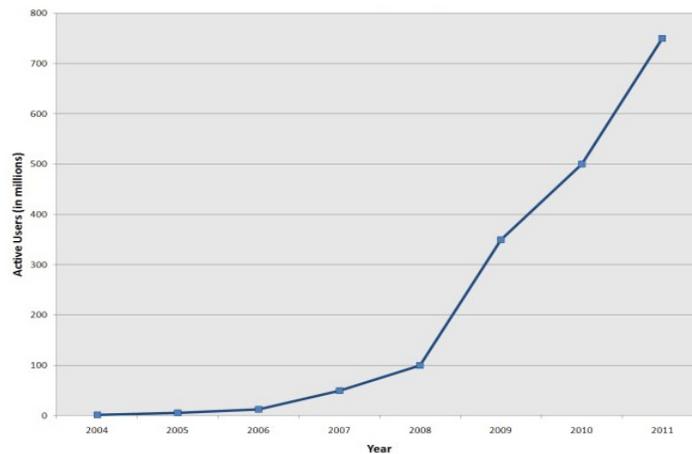
- Redes Sociales Generalista

Es de suministrar y fomentar las relaciones interpersonales entre los navegantes que lo agrupan. Diversidad de aplicaciones que tenemos y sus características es de ayuda para nuestra vida cotidiana ya que se puede convocar u organizar, entre las más conocidas de estas redes sociales generalistas tenemos el Facebook y Twitter.

✓ Facebook

Es una red generalista y no profesional como para buscar ofertas laborales, pero se puede utilizar para la selección de personal.

Tiene una gran capacidad de llegar a miles de usuarios, se ve información más detallada de los postulantes, tiene un canal de comunicación directo hacia los postulantes, los postulantes obtendrían mejor información de las organizaciones, se crearían historiales para futuros convocatorias.



*Gráfico 8: Facebook - Popularidad*

Fuente: Wikipedia



Gráfico 9: Resultado de búsqueda grupos seleccionados

Fuente: Ciudadano 2 cero

### ✓ Twitter

Esta red se basa en las actualizaciones de perfil mediante pequeños mensajes de 140 caracteres.

Por la cual la informaciones clara, simple y veloz sobre las diligencia que sucede en ese instante, las actualizaciones que se realizan quedan publicadas donde otros usuarios pueden ver.

Razone porque sería una buena opción Twitter en el proceso de selección de personal.

Se crean listas, se pueden enviar enlaces a otros, se puede publicar ofertas laborales en forma gratuita, ampliar la red de profesionales.

Twitter tiene algunos conceptos para la atracción de usuarios, que se puede seguir, buscar, twittear, retweet, hashtag, crear listas y otros.

Como buscar mediante el Twitter.

En la parte de búsqueda permite utilizar palabras clave, lugares, interés, ofertas laborales de la organización, la barra de navegación se encuentra una útil herramienta [Búsqueda de Twitter](#)

Twittear

Es enviar un tweet mensaje mediante el Twitter.

Retweet

Es cuando el usuario realiza un tweet y este es reenviado entonces se realiza el retweet.

Hashtag

Es un símbolo `#` que seguido de una palabra o frase se utiliza para monitorizar, clasificar esto ayuda para una eficaz búsqueda por tema o palabras clave.

Twitter es una posibilidad de enlazar con otras redes sociales como página web de organizaciones por la cual ayudaría a una búsqueda masiva y selección de posibles postulantes.

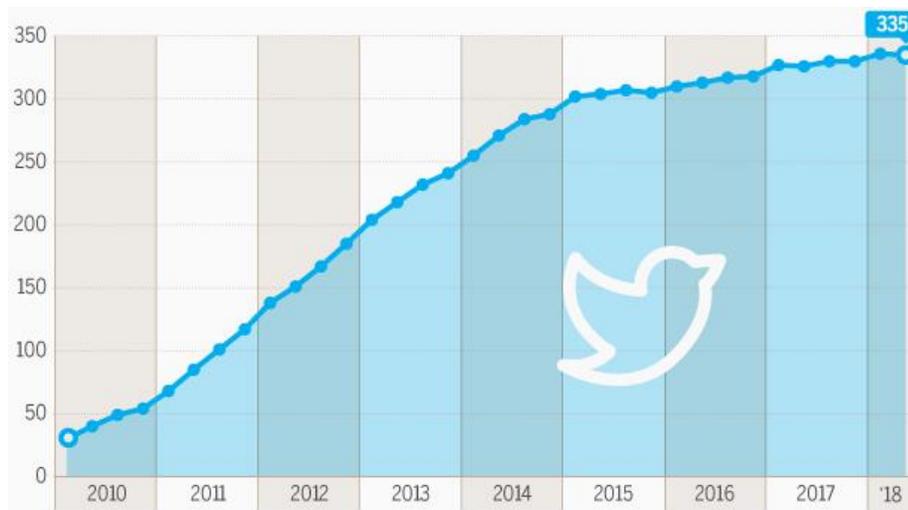


Gráfico 10: Usuarios Mensuales activos en todo el mundo

Fuente: Twitter

**Infoempleo** @Infoempleo

Tu web de #empleo para la búsqueda de oportunidades. Nuestro #trabajo es que trabajes. ¡Bienvenido/a a Infoempleo! ¡Descarga ya nuestra #app!

Tweets: 47,9 mil | Siguiendo: 288 | Seguidores: 169 mil

Gráfico 11: Oportunidades de empleo

Fuente: Portal parados

- Redes Sociales Profesionales

Es para ayudar contactar con versado con otros usuarios, las redes sociales admiten hallar ofertas laborales o futuros postulantes, también permite relacionarse e intercambiar conocimiento, consejos y ocasiones entre todos los profesionales a nivel mundial mediante grupo sociales. En esta los usuarios se conecta por los intereses laborales o formación profesional.

Las más conocidas

✓ LinkedIn

Fue creada el 2003 es donde se conecta los profesionales del todo el mundo, tienen más de trescientos millones de miembros en todo el mundo es la más grande red de profesionales en mundo. Esta ayuda a conocer los perfiles de los postulantes, pero tienes una variedad de utilidades principales.

Pueden subir o diseñar sus perfiles o curriculum con el fin de demostrar las habilidades y experiencia laborales.

Se utiliza para buscar ofertas laborales, oportunidad de negocios que recomendados por la red de contactos.

Los empleadores pueden colocar una lista del puesto de trabajos y que sea más sencilla la búsqueda para los postulantes

Lo solicitante pueden revisar los perfiles de los postulantes y pueden ver los contactos existentes que se presentarse.

Pueden subir sus propias fotos y ver de los demás, pueden seguir a una organización y de esta recibir notificaciones de puestos laborales futuros.

Búsqueda de postulante

De la barra de arriba del menú principal el encargado de recursos humanos debe escribir las palabras básicas en la búsqueda de la colocación que desea para la organización

El sistema permite ejecutar investigaciones avanzadas para obtener mejores resultados con palabras clave, nombre, apellidos y otros

Como puede publicar una organización una oferta laboral

Método 1 con un costo un aproximado por publicación es de ciento noventa y cinco dólares, la oferta laboral permanecerá en la web solo por treinta días, se coloca en barra superior del menú principal sección empleos y es donde se publica. La ventaja sería obtener los mejores profesionales a nivel mundial.

Método 2 es de forma gratuito se publica dentro de un grupo de interés comunes, la manera de publicar es entra ir al menú principal en la sección grupos, aunque en alguno grupo se necesita la aprobación por parte del administrador, una vez escogido el grupo que, de interés, se va a la pestaña de empleo por grupo y se publica la oferta laboral y se guarda la relación con el grupo, indicar la palabras claves de sector lo deseado en la sección de comentarios cada postulante que es miembro de ese grupo podrá contestar directamente con un mensaje privado.

Como se ve la información de la organización.

Se puede observar los datos que son de utilidad para todos

Como datos de organización, los empleados que actualmente está laborando ahí, estadísticas de la procedencia. LinkedIn tiene un botón que indica sígueme esta es para que las organizaciones puedan seguir a esta y así tener más vínculo con los postulantes, con esta pueden obtener ofertas laborales que publican esta red

## Como buscar un grupo de una organización

En la parte superior, está la pestaña de grupos haciendo clic se indica la razón social de la organización, en la barra superior donde interés – grupo y seguir las intrusiones del grupo, nombre de grupo, inserta de logo, elegir un grupo y descripción breve.

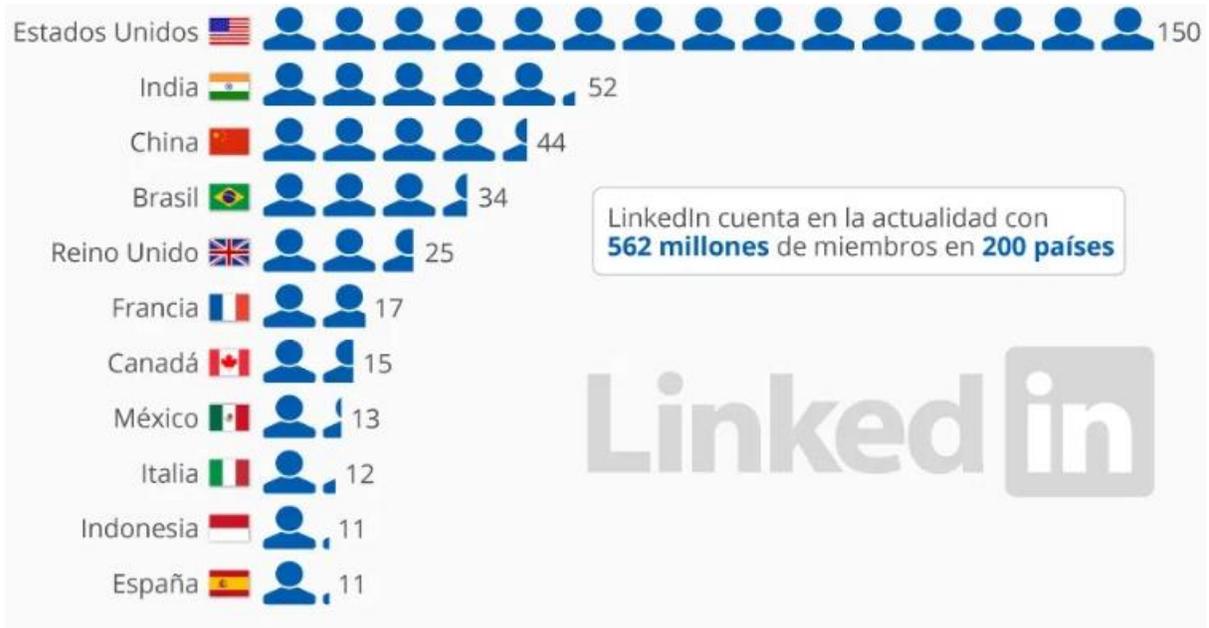


Gráfico 12: Los países más presentes en LinkedIn

Fuente: LinkedIn; We áre social



Gráfico 13: Buscador de ofertas de Empleo

Fuente: LinkedIn

✓ Xing

Se creó en el 2003 hasta el 17 de noviembre del 2006 su nombre era OpenBC era una red social de profesionales o también se llamaba red networking ya que su finalidad es de gestionar contactos instaurar conexiones entre profesionales de cualquier rubro.

Tiene una opción de poder visibilizar su red de contactos y si estaban conectado con otros, ofrecía una gran variedad de contactar por medio de nombre, ciudad, empresa, sector, interés, y otros se podía plantear foros, para interactuar y cambiar información, contaba con páginas con ofertas laborales de organizaciones.

Su funcionamiento era de registrar a los usuarios llenar sus perfiles tanto como datos personales como profesionales, podía ofrecer información de sus campos y especializaciones, su formación, historial laboral.



Gráfico 14: Buscador de trabajo Xing

Fuente: Modelo Curriculum

✓ Viadeo

Es una red de profesional que fue creada en 2004 en la actualidad cuenta con cincuenta millones de usuarios, su funcionalidad es casi similar al de LinkedIn, con la diferencia este está más enfocado a nivel local o nacional, permite participar en grupos, blogs, eventos. seguimiento de noticias que están relacionado con los contactos obtenidos.

Su funcionamiento es de crear un perfil es de manera rápida y sencilla, permite subir los curriculum vitae, muestra ciertas palabra claves como la especialización, interés y otros con el modo de facilitar que otros usuarios con el mismo interés te busquen, también te ofrece la posibilidad de ofrecer puestos de trabajos mantener una red de contactos que estén organizados.



Gráfico 15: Creando red de contacto

Fuente: Buscar Empleo

### 2.2.12 Ventajas de las redes sociales profesionales

- Facilita la búsqueda de ofertas laborales
- Establece nuevos contactos profesionales y promoción laboral
- Establecer conexiones entre profesionales de interés comunes, obtener confianza para recomendaciones futuras.
- Actualizaciones fáciles dependiendo a su utilidad.
- Ayuda identificar posibles postulantes para que participe en proceso de selección
- Permite conocer más del postulante mediante sus perfiles
- Iniciar una red de contacto con mayores profesionales especializados
- Los usuarios son de distinto nivel de profesional, pero abunda de media a alto (Diaz Llauro,2010)



*Gráfico 16: Extensión de redes sociales*

Fuente: Mercado Negro

### 2.2.13 Selección de personal

Marco histórico la selección de personas a partir de sus conocimientos, actitudes, son de tiempos pasados cuando los romanos elegían a las personas de raza negras para que realicen duros trabajos o pueblos guerreros.

Al inicio la selección se realizaba por métodos como los rasgos físicos, recomendaciones, impresiones personales y hasta la astrología.

Con la revolución industrial se impulsó los trabajos en las fábricas donde contrataban mano obrera de acorde a las apariencias físicas según los parámetros de competitividad y rendimiento, en el grupo útil se observa los estudios científicos como los psicólogos, antropólogos, sociólogo el mecanismo era de mediciones fisiológicas, tuvieron una gran obligación en los marcos científicos que hasta la cualidad está presente.

Los precursores de las ideas de sucursal y comicios del Recurso Humano fueron Frederick W. Taylor en Estados Unidos y Fayol en Francia. Las ideas generales de

Taylor fueron: distinguir a los mejores hombres para el kiosco de responsabilidad, instruirlos en métodos eficientes y ergonomía de la responsabilidad y la productividad incluso de asistir incentivos en manera de mejores salarios para los mejores colaboradores.

El ministerio de trabajo y promoción de empleo, define como selección de personal el proceso que realiza el área de recurso humanos dentro de una organización con la finalidad de contratar personal para puestos específicos que deben cumplir con todo el requisito requerido del puesto para las necesidades de la organización (MTPE)

La selección de personal es dirigida a la búsqueda, adecuación del postulante más calificado para cubrir el puesto laboral (García, 2011)

Importancia de la selección de personal

El objetivo es de obtener el mejor postulante dentro de un grupo de reclutados, con habilidades, actitudes y conocimientos para poder desempeñar adecuadamente en puesto para el vacante. Debe buscar que el postulante de encaje en la organización, esta les dará la capacidad y motivación a los integrantes para poder conseguir el mejor postulante idóneo con las mejores cualidades requeridas para el trabajo. (Castillo, 1993)

Incorporación de las redes sociales en el proceso de selección

Al mencionar el área de recursos humanos 2.0 es decir la gestión del talento humano ayudado con la tecnología, información del uso de redes sociales. Según las nuevas adaptaciones de las organizaciones se integran a la nueva red social (herramientas 2.0). Primero es definir que a partir de ello se han desarrollado estrategias para cumplir los objetivos (Diaz, 2010)



*Gráfico 17: Herramientas de reclutamiento 2.0*

Fuente: Deusto Formación

#### 2.2.14 Procedimiento de selección del personal en una empresa de servicios.

- Se solicita el Requerimiento del personal deseado por parte de las gerencias, supervisores de obra o de campo y/o encargados de áreas administrativas, haciendo llegar al área de RR. HH. y a gerencia la ficha de requerimiento de personal.
- Se realiza la preselección del personal solicitado a través de los medios de comunicación como página web o plataformas.
- Se recepción las Hojas de Vida (CVs) vía correo para su respectiva preselección.
- El área de RR. HH preselecciona los CVs de acuerdo a los requerimientos, perfil y competencias del puesto solicitado, capacitaciones (calidad, seguridad, medio ambiente entre otros), una vez seleccionados el área de RRHH. remite el listado de los postulantes preseleccionados el Gerente de Operaciones.

- El gerente de operaciones hará la evaluación del personal postulante de acuerdo a los requerimientos, perfil y competencias del puesto solicitado, capacitaciones (calidad, seguridad, medio ambiente entre otros) registrando esta información.
- Culminada con la evaluación, se procederá con la convocatoria a las personas seleccionadas y se realiza la Entrevista Personal con los seleccionados informando:
  - Condiciones de trabajo,
  - Ubicación del centro laboral.
  - Horarios y sistema de trabajo
  - Remuneración, etc.
  - Evaluar sus capacidades personales.
  - Términos de contrato.
- El postulante pasara a llenar sus datos personales en la ficha del trabajador.
- Se realiza una prueba práctica para determinar el nivel de especialización y determinar su competencia técnica en el área designada o en campo, según lo requiera el puesto, esta información se registra en el formato de Check List de Evaluación.
- Según el puntaje de las entrevistas, se definirá la persona seleccionada.
- La persona seleccionada tendrá que pasar la evaluación médica de acuerdo al anexo 16 del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en minería. DS 023 – 2017 EM, tendrá que obtener la condición de apto.
- Recibida la confirmación de la contratación del personal, el responsable de recursos humanos gestionará la habilitación inmediata de:
  - Los seguros SCTR pensión y salud.
  - Gestión de pases para el ingreso del personal a la Unidad de Servicios o área administrativa respectiva, según se considere.
  - Programa de inducción por el cliente.

- El personal contratado tendrá que presentar los antecedentes penales y policiales y su hoja de vida documentada.
- Todo personal que ingresa a laborar, debe de seguir el proceso de inducción correspondiente al anexo 4 y 5, así como también el que se dicta en la empresa de servicios.
- El personal contratado recibirá el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo y Reglamento Interno de Trabajo estos tendrán una hoja desglosable en la parte posterior donde el trabajador contratado colocara sus datos personales y firma.
- Se le brinda los implementos y equipos de protección personal necesarios según su puesto de trabajo.
- Se coordina con el encargado del área de trabajo o supervisor de la unidad minera que se requería el personal para brindar todas las facilidades necesarias al personal ingresante, así como sus respectivas orientaciones específicas de su labor y recomendaciones de seguridad, según las normas legales vigentes y sea el caso.
- Se evaluará periódicamente a todo el personal de las diferentes áreas y unidades (Allan Ayala,2016)



Gráfico 18: Fases del Proceso de Selección de Personal

Fuente: GBS Recursos Humanos

## 2.2.15 Empresa

La definición de empresa es una actividad organizada por las personas que involucra varios factores misión diario, encaje común, desvelo personal, colectivo, inversiones para logra a fin determinado.

Definición de Empresa, Según Diversos Autores:

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela" (Romero Ricardo, libro).

Julio García y Cristóbal Casanueva, autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados" (García, pág. 3).

Para Simón Andrade, autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios" (Andrade, pág. 257).

El Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., define a la empresa como una "unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad" (Diccionario de marketing, pág. 110).

El Diccionario de la Real Academia Española, en una de sus definiciones menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos" (Diccionario real académica española).

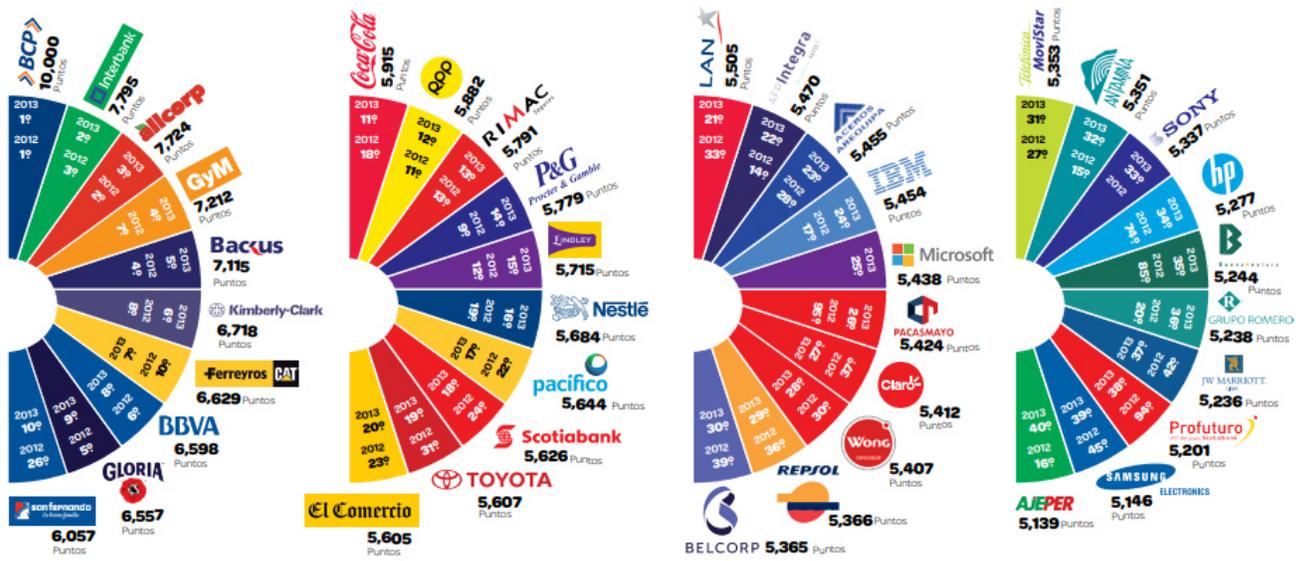


Gráfico 19: Ranking empresa de mejor reputación Perú

Fuente: Marco

### 2.2.15.1 Estructura básica de una empresa

- Entidad de una empresa es considerado por la magnitud como está conformado de una o de varias personas.
- Elementos humanos son las personas que laboran o pueden realizar inversiones en esta.
- Aspiraciones son los deseos que las personas tienen para lograr sus propósitos.
- Realizaciones satisfacción de cada integrante de la empresa.
- Bien material todas las cosas que poseen la empresa
- Capacidad técnica son las destrezas y conocimientos que poseen los miembros de la organización para realizar tareas requeridas.

- Productividad, transición y/o prestaciones de servicios que la empresa pueden realizar distintas actividades como fabricar, elaborar, crear, transformar y prestar servicios.
- Complacencia de necesidades y aspiración las necesidades es la prohibición de algunos factores básico, el deseo es anhelar los que necesitamos profundamente. (Thompson, 2006)

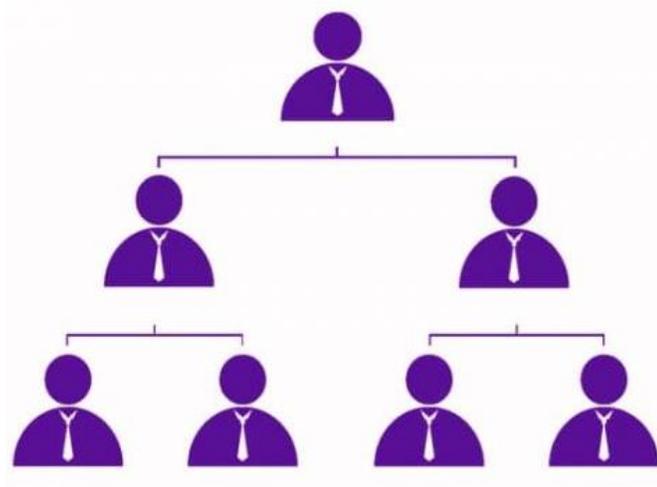


Gráfico 20: Estructura de una empresa

Fuente: Ayce Laborytax

#### 2.2.15.2 Tipos de empresa

##### Sector de actividad

Empresas del Sector Primario son los extractivo, ya que el integrante fundamental de la bono se salir a quemarropa de la condición como la agricultura, ganadería, caza, pesca, mina de áridos, agua, minerales, petróleo, etc. (Zuani R.,2003).

Empresas del Sector Secundario o Industrial son a aquellas que realizan procesamiento de la clase prima actividades diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc. Fleitman (2000).

Empresas del Sector Terciario o de Servicios son las empresas es el talento humano para efectuar trabajos físicos o intelectuales. Hay un gran tipo de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc. Zuani R. (2003).

Según el tamaño

Grandes Empresas son las que caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, tienen instalaciones propias por lo general, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de entera y sindicalizados, cuentan con un sistema de suministro pueden alcanzar líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales. Fleitman (2000)

Medianas Empresas son aquellas empresas tienen cientos de personas y en algunos, generalmente tienen sindicato, hay áreas proporcionalmente definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos sistematizados. Fleitman (2000).

Pequeñas Empresas son empresas que son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la factoría a la que pertenecen, su liquidación anual no excede un algún techo y el número de personas que las conforman no excede es limitado. La pequeña Empresa (2000).

Microempresas son las empresas son de rancho individual, los sistemas de obtención son prácticamente artesanales, su maquinaria y el regimiento son básicos y reducidos, lo relacionados con la administración, producción, ventas y riqueza son elementales el arrendador puede atenderlos personalmente. Fleitman (2000).



Gráfico 21: Tipos de Empresas

Fuente: Economipedia

### 2.2.15.3 Diferencia de las Empresas de Servicios y Bienes

Las empresas de servicios lo manejan netamente las personas que brinda servicios que pueden ser individual o grupales.

Las empresas de bienes son los que ofrecen productos que tienen, a ser fabricados, almacén, transportado, comercializarlos.

Aspecto diferencia entre las empresas de servicios y de bien.

- Intangibilidad en una empresa de servicios no se puede medir los esfuerzos dados, pero en una empresa de bien si se puede medir con el producto final.

- Calidad en una empresa de bien se puede medir en muestra de producto, pero en la empresa de servicios se ve la calidad cuando el trabajo está concluido que necesita mano de obra.
- Las evaluaciones de los servicios en más difícil de medir.
- Los inventarios de una empresa de bien son bastante importantes, pero la materia prima es importante para la realización de los servicios.
- El tiempo es muy fundamental para una empresa de servicios ya que deben evitar la demoras ya que baja su credibilidad (Riquelme, 2015).



Gráfico 22: Bienes y servicios

Fuente: Diferencia entre temas similares

## 2.3 Conceptos Básicos

### 2.3.1 Selección de Personal

Es un proceso por lo cual se realiza la selección de personal que conlleva a una contratación correcta.

La selección de personal posee etapas:

- Publicación del puesto que se va requerir
- Recepción de candidaturas sea físico o virtual.
- Preselección del candidato
- Pruebas de selección al candidato

El reclutamiento dependerá bastante el tamaño en la empresa y el puesto que se está requiriendo, pueden ser procesos largos como cortos, podían tomar más pruebas, si la empresa es más agrande los proceso selección será más complejos para este.

Encargados en el Proceso de selección

- Las empresas pueden tener su área de recurso humano que se encargara de ese proceso.
- Empresas externas que realizan el proceso de selección.

Funciones del área de recurso humanos en el proceso de le selección del personal

En donde las empresas tienen su área de recursos humanos y este tienen procesos.

- Se publican por medios de comunicación como, escritos, virtuales y otros.
- Recepciones documentarias de las candidaturas.
- Preselección de los mejores candidatos.
- Realización de pruebas para escoger el candidato idóneo
- Contratación del candidato.

- En donde las empresas tienen su área de recursos humanos y este tienen procesos.

En las áreas de recursos humanos donde se realiza el proceso de pruebas y entrevistar personal donde las mayorías lo realizan ellos y hacen la selección final. En las empresas microempresas y PYMES la selección es más sencilla que no tienen procesos y son más directas.

#### Empresas de selección de personal

Estas empresas se encargan de realizar el proceso de selección de personal donde buscan candidatos de alto nivel o intermedio, estas realizan las pruebas correspondientes, pero menos la de selección de personal final ya que esta la realiza la misma empresa.

#### Técnicas de selección personal

Para una mejor selección de personal se utilizan técnicas

- Entrevistas es un método más utilizado por las mayorías de las empresas en donde se trata de convencer al entrevistado que es la persona idónea para el puesto demostrando una buena impresión esta depende de muchos factores como la puntualidad, la manera de vestir lenguaje corporal y otros, en un poco difícil saber el tiempo de duración de la entrevista que puede ser de 30 minutos a 1 hora
- Análisis grafológico se basa en escribir una carta de motivación manuscrita y firmada, la finalidad de esta es el análisis de la escritura es una técnica que se puede detectar aspectos que es difícil de ver en el candidato, ya que la escritura es difícil de falsear, ahí se puede analizar aspectos como lo profesionalmente, relación con los demás, estilo de liderazgo, estado anímico, propensión, organización y compromiso.
- Pruebas psicotécnicas, individuales y grupales en donde se aplican pruebas y tests a los profesionales en los tests psicotécnicos se pueden medir aptitudes y

capacidades, test proyectivos generalmente con estos diagnostican sobre la personalidad, con dinámicas grupales donde se realiza de grupos de 6 a 8 personas que duran de 45 a 60 minutos en donde discuten y argumenta los miembros de aspectos de las situaciones que se dieron que pueden ser reales o inventada .

- Por competencias en donde se realizan preguntas de su pasado de las situaciones en las que estaba, tratan de averiguar el comportamiento que demuestra si son exitoso, que pueden hacer frente a las situaciones conflictivas si hubiera.

Profesionales que se dedican a la selección de personal

Normalmente son los profesionales que han estudiado psicología con especializaciones, en organizacional o industrial, ya que aportan para una mejor calidad y productividad en el trabajo (Gestion.Org,2019)

### 2.3.2 Optimización

Es la capacidad de resolver, mejorar o realizarlo en forma más eficiente para mejorar los resultados que se quiere obtener con la utilización de los menos recursos, la optimización se puede utilizar con distintos términos.

Optimización en Matemáticas

Es donde se selecciona el mejor elemento dentro de un grupo donde se utiliza formulas, se calcula valores óptimos tienen varios campos en las que destacan la optimización combinada estudia los problemas para darle una solución, optimización dimensional infinita en donde las soluciones en subconjunto de los problemas, heurísticas y metaheurísticas es la que realiza suposiciones de los problemas.

Optimización en Informática

El mejorar el proceso de software donde los programas funcione de una mejor manera, teniendo en cuenta la memoria, la velocidad, consumo de energía y otros y hardware

es los elementos externos donde se puede modificar cambiar para un mejor rendimiento

El proceso de optimización se realiza en las redes en la mejor transferencia de datos con un menor tiempo posible

#### Optimización en Administración

Es donde se adquiere nuevas metodologías donde ayuda a la empresa para un mejor rendimiento y productividad en la mejora de procesos en esta no solo se emplea en las áreas de financiera, operativas sino el área de recurso humanos, es la puesta practica de nuevos métodos para la realización de tareas, planificación, rendimiento y entre otras.

#### Optimización Económica

Es con la relación de la ejecución de procesos o estrategias que ayuda para un mejor rendimiento, sustentabilidad, en donde se ve la reducción de costos con la modificación de los trabajos en ahorro, materiales, y otros. (Significados.com, 2019)



Gráfico 23: Optimización continua de procesos de Kryon

Fuente: Argontech

### 2.3.3 Costos

Es el gasto económico que realiza por la parte de producción de un bien o servicio, en donde incluya gastó que resta relacionado como insumos, mano de obra, gastos que están asociado con la producción o administrativos y otros.

En método de calcular los costos se pueden hacer en cuatros categorías

- Costo industrial en donde estos todos costos básicos
- Costo financiero en donde se están los financiamientos y otros asociados.
- Costo de explotación es esta están los costos generales de ventas y administración
- Costos directos en donde está la materia prima, la mano de obra y la energía utilizada.

Tipos de costo

Variación de costos

- Costo fijo es el que se queda congelado es decir no va aumentar ni disminuir por efector de las unidades producidas pueden ser como los alquileres, impuestos y otros.
- Costo Variable en donde se realiza la variación de costos con la mano de la producción realizada que pueden ser como el agua, la energía eléctrica y otros.
- Costo semi – variable estos cambios son más progresivos no como el anterior

### Relación factores de producción y producto

- Costos indirectos estas son consecuencia de la producción, y no a un determinado producto tiene que ser repartido en forma equitativamente.
- Costos directos estas son directamente a la producción si le afecta.
- Costo según índole esto son gastos de estimación como la mano de obra, las finanzas, materia prima relacionadas, gastos de últimos de hora. (Concepto. De ,2020)



Gráfico 24: Control y Reducción de Costos Sostenibles

Fuente: Gerens

#### 2.3.4 Herramientas virtuales

Son las redes o recursos que tienen el software que se conectan en los dispositivos que están disponibles que permiten la facilidad de información.

Es la interacción de la tecnología con las personas donde estas la aplican a su vida cotidiana en los que hacen diaria como las profesionales, algunas herramientas virtuales necesitan conocimiento previo, pero algunas no.

- Es un medio de comunicación fácil de adquirir y de manejo entre personas a pesar de la distancia.
- Se puede utilizar en distintas áreas como en la educación, laboral, ocio y entre otras. Ya que tienen aplicaciones, plataformas web, creaciones multimedia, y otros.
- Mejora la organización empresarial, facilita el manejo de información, se utiliza para la investigación, realización de tareas o actividades. (Alegsa, 2016)

#### 2.3.5 Accesibilidad

Es aquel que resulta accesible de comprensión y entendimiento sencillo, es el grado de cualquier persona puede obtener de usar cosas, disfrutar servicios o uso de infraestructura.

##### Accesibilidad Informática

Microsoft ha introducido herramientas para asistir al usuario como plataformas web, aplicaciones, entre otras que no tienen costo alguno y son de fácil manejo para la ayuda de vida cotidiana.

#### 2.3.5 Rapidez

Es el tiempo que implica para completar un tarea o acción, esto se puede aplicar a distintos ámbitos o áreas que puede ser rapidez en la toma de decisión, producción de bien y servicios, en procesos, deportes.

La rapidez no es siempre eficacia y eficiencia sino sería la parte de imprimir velocidad y que puede provocar frustraciones.

En la producción de bienes y servicios la rapidez se refiere en la parte de productividad que pueden producir la misma cantidad en una cantidad menor de tiempo que se puede considerar como una mejora en la inversión, también se puede considerar la tecnología que está en la actualidad como parte de rapidez (Definicion.com, 2019)



*Gráfico 25: Herramientas virtuales*

*Fuente: Soluciones Integrales en Tecnología*

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### 3.1. Método y alcance de la investigación

El método que se utilizar en esta investigación, es cualitativa ya que se desea obtener la información pertinente a la gestión de selección de personal extendiendo su contexto habitual y el método que se utiliza

El alcance de la investigación es descriptivo ya que como su nombre lo indica buscamos describir el contexto de la Gestión de selección personal con la ayuda de las herramientas virtuales se detallar los métodos que utilizan, determinar características y propiedades, uso de tecnología, así como la capacidad de innovación que poseen.

La investigación es de campo ya que se lleva a cabo dentro de las instalaciones de la empresa de servicios – metalmecánicos.

#### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se ha realizado de la siguiente forma:

- **Diseño Observacional:** Se realizó observación directa de todo el proceso de Gestión de Selección de personal mediante las herramientas virtuales a través de cuestionario. (Anexo 1)
- **Diseño Retrospectivo:** Se hizo uso de información recolectada previamente.
- **Diseño Transversal:** Los métodos de medición en este trabajo de investigación fueron observados una sola vez.

### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

La población está compuesta por empresas de servicios en la ciudad de Arequipa en el 2020 que tenga distintos tipos de rubros.

#### 3.3.2. Muestra

Tamaño de la muestra: Se decidió tomar cuatro empresas de servicios

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A través de un conjunto de procesos que me han servido de ayuda en el presente trabajo de investigación a sentar relaciones entre la unidad de estudio y mi persona así mismo se han estudiado datos, analizando la información que éstos poseen, ver las relaciones entre los mismos, relación entre las variables, etc.

Las técnicas utilizadas son:

- La Observación Directa, que ha permitido entender y determinar los métodos que se utilizan en la Gestión de selección de personal mediante las herramientas (Anexo 1).
- Cuestionarios, un listado de preguntas abiertas relacionadas a los procesos de Gestión de selección de personal mediante las herramientas virtuales se realizó a los encargados del área de recursos humanos, lograron comprender el mejor manejo sustentable de este proceso.
- La revisión de material bibliográfico, permitió resumir toda la investigación previa realizada, así como conocer la real importancia del manejo de las herramientas virtuales en el mundo y en el país.

## **CAPITULO IV**

### **DIAGNOSTICO, RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### 4.1. Diagnóstico situacional

##### 4.1.1 Descripción de la empresa:

Metcom M&S EIRL, es una empresa que fue creada hace 19 años es de rubro metalmecánicos tiene una amplia trayectoria con más de 18 años trabajando con empresas mineras importantes establecidas en Perú cumpliendo con los altos estándares de calidad y seguridad exigidos. Están en la búsqueda constante de innovación y tecnificación en los servicios ofrecido para reafirmar la experiencia tiene plantas de operaciones en casi todo el sur Moquegua, Arequipa, Cusco y Áncash, tiene homologación en SGS.

##### MINERAS PRINCIPALES CON LAS QUE TRABAJAN

- Constancia (Hudbay) en Cusco
- Antapaccay (Glencore) en Cusco
- Miskimayo (Vale) en Piura
- Marcobre (Breca) en Ica
- Southern Peru Ilo (Grupo México) en Moquegua
- Southern Peru Cuajone (Grupo México) en Moquegua
- Southern Peru Toquepala (Grupo México) en Tacna
- Las Bambas (MMG) en Apurímac
- Barrick (Barrick Misquichilca S A) en Ancash
- Cerro Verde (Freeport Mc Moran) en Arequipa

##### PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1. Ingeniería y proyectos

- Patios Reactivos construcción y fabricación de galpón en área de 3.040 m<sup>2</sup> y altura de 8.8 m
- Almacén de muestras suministro y fabricación, montajes de cobertura y construcción de losa de concreto
- Loza de fiscalización de combustible construcción, suministro, montaje y fabricación.
- Muros de cajón de relaves
- Sistema de drenaje en celdas Roughe
- Tuberías de agua potables hospital – cuajone
- Sala de muestra laboratorio metalurgia
- Ductos des polvorización chancado
- Taller de mantenimiento en voladura
- Anillos de enfriamiento tanque Diesel

2. Reparación estructural y mantenimiento / mina / planta concentradora

- Overhauill de cucharon de Pala P&H 2800
- Overhauill de cucharon de Pala P&H 4100
- Ampliación capacidad de carguío de cucharon Bucyrus 495 BII de 60 YD a 72 YD
- Reparación general de pluma de pala P&H 4100
- Reparación general de lápiz de pala P&H 4100 BL
- Reparación de Sanddle Block de pala Bucyrus495BII
- Overhauill de Tolva Komatsu 930E
- Overhauill de tolva Komatsu 930E- a DT HI-Load
- Overhauill de tolva Cat 793

3. Fabricación de componente

- Tolvas HR (high resistance) revestimiento especial
- Diseño, fabricación y montaje de Asa de pala de P&H 2800
- Fabricación y montaje de montura de pala P&H 2800
- Diseño, fabricación de lampón de cargador frontal Cat

- Fabricación de paneles y marcos para campana de enfriamiento de gases de convertidores y Boca de horno para fundición.

4. Mecanizados y refrentado

- Reparación de sistema de giro de Pala Bucyrus 495BII
- Refrentado de cara Truck Frame de Pala Bucyrus 495BII
- Refrentados de base de suspensión camiones Cat y Komatsu
- Mecanizado de alojamiento cucharón Pala P&H 4100
- Mecanizado de eje de triturador Feeder Breaker Joy

5. Planta concentradora

- Zonas descarga chancadora primaria
- Reforzamiento cupulas de Spider Ch-1 chancadora primaria
- Reparación de chutes de transferencia
- Cambio de liners en chutes de descarga
- Cambio de liners en octogonales
- Overhaull chancadora primaria



Gráfico 26: Domicilio Fiscal empresa de Servicios Fuente: Google Maps 2020

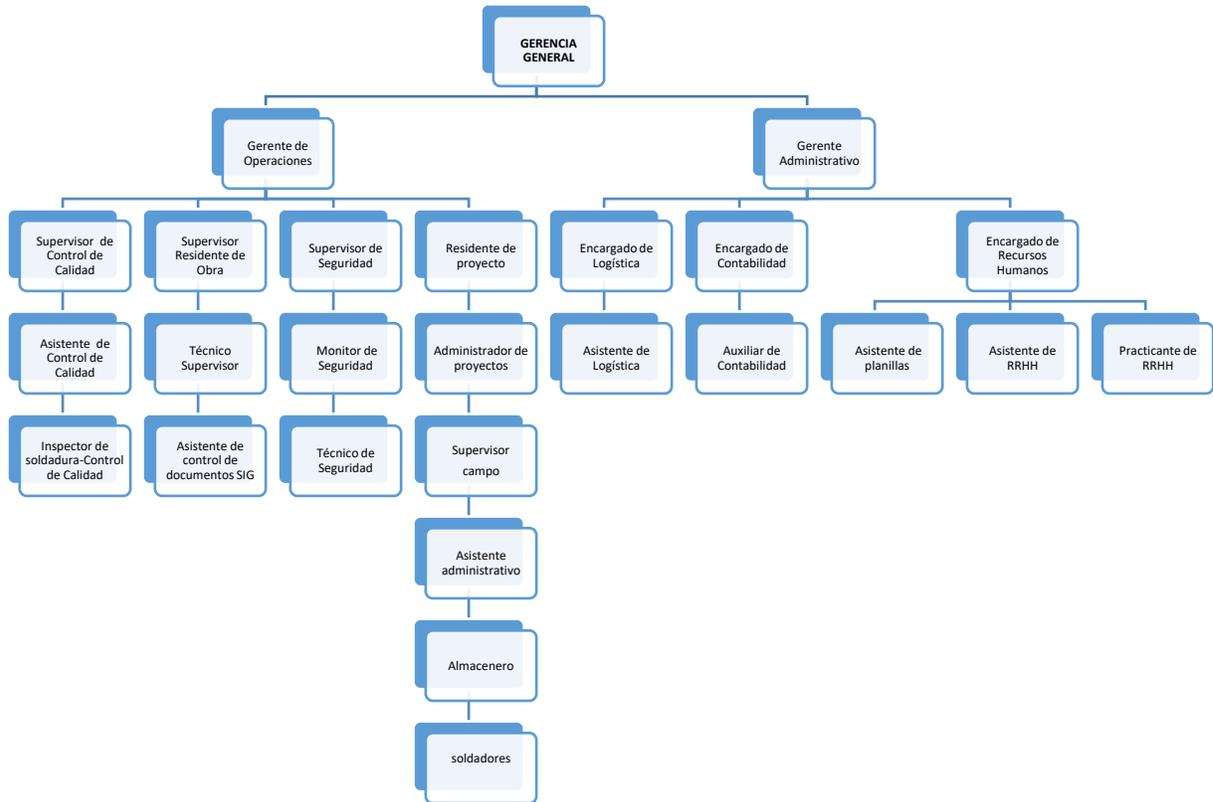


Gráfico 27: Organigrama Principal de una Empresa de Servicio

Fuente: Metcom

#### 4.1.2 Proceso Productivo

El proceso productivo comienza la parte de contacto del cliente que puede ser mediante la página web, correo electrónico, por llamada telefónica u otros medios que este a la mano.

Cliente entrega una orden de servicio u orden de compra dependiendo a las necesidades que requiera, de la cual se genera una cotización técnica formal colocando los gastos que se van producir tanto como materiales, consumibles, equipo, mano de obra y otros gastos como operativos y administrativos el tiempo de entrega.

Recibiendo la orden de servicios o de compra del cliente se procede con la ejecución, en primer lugar, se realiza la selección y contratación del personal adecuado que se va requerir para este servicio, posteriormente la adquisición de materiales, equipos todo lo que sea necesario.

##### 4.1.2.1 Cuadro de alta de empresas, según actividad 2018- 2019

###### PERÚ: ALTAS DE EMPRESAS, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2018-19

Actividad económica	2018	2019	Estructura % IV Trim. 2019	Var. % IV Trim. 2019/18
	IV Trim	IV Trim		
<b>Total</b>	<b>70 547</b>	<b>66 743</b>	<b>100,0</b>	<b>-5,4</b>
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1 591	1 227	1,8	-22,9
Explotación de minas y canteras	446	588	0,9	31,8
Industrias manufactureras	4 930	4 510	6,8	-8,5
Construcción	3 587	3 472	5,2	-3,2
Venta y reparación de vehículos	1 838	1 734	2,6	-5,7
Comercio al por mayor	9 415	8 924	13,4	-5,2
Comercio al por menor	18 878	17 460	26,1	-7,5
Transporte y almacenamiento	5 724	5 359	8,0	-6,4
Actividades de alojamiento	620	550	0,8	-11,3
Actividades de servicio de comidas y bebidas	6 538	5 951	8,9	-9,0
Información y comunicaciones	996	920	1,4	-7,6
Servicios prestados a empresas	5 878	6 247	9,4	6,3
Salones de belleza	1 191	1 121	1,7	-5,9
Otros servicios 1/	8 915	8 680	13,0	-2,6

1/ Incluye actividades inmobiliarias, administración pública, enseñanza, salud, actividades artísticas, de entretenimiento y otras actividades de servicios personales.  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

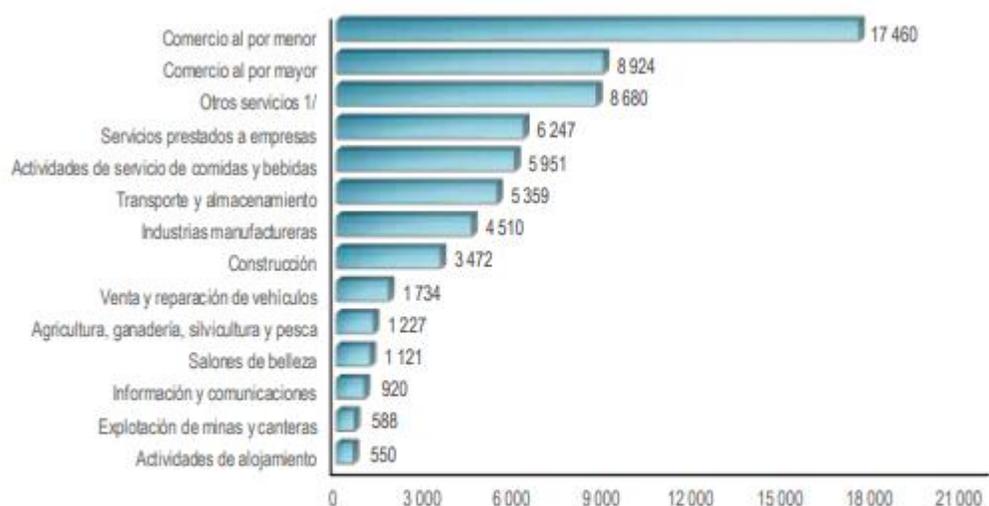
Gráfico 282: Perú: Altas de empresas, Según Actividad Económica, 2018-19

Fuente: INEI 02-2020

En el último IV trimestre de 2019, se registró un incremento de altas en las empresas de comercio al por menor al 26,1% y la que siguió inmediatamente es la de comercio

por mayor con 13,4% y otros servicios que están incluida las demás con un 13%, servicios prestados a tercero 9.4% y empresa dedicadas al rubor de comidas y bebidas 8.9%.

#### 4.1.2.2 Cuadro altas de empresas, según actividad económica, IV trimestre



1/ Incluye actividades inmobiliarias, administración pública, enseñanza, salud, actividades artísticas, de entretenimiento y otras actividades de servicios personales.  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Gráfico 293: Perú: Altas de empresas, Según Actividad Económica, IV Trimestre 2019

Fuente: INEI 02-2020

#### 4.1.2.3 Cuadro altas de empresas, según departamento, 2018-2019

El último IV trimestre del 2019, se crearon 29 mil 522 de empresas en el zona de fresatón que representa el 44.3% de todo el circunscripción con eso indica el escalón de concurrencia de la acción empresarial que se encuentra en la capital.

De ahí después el escalón de operación es la su ulterior en Arequipa con 5.9 %, La permiso 5.7%, Piura 4.4%, Cusco 3.9% y Junín 3.7% esos son los principales.

En los departamentos de benjamín billete en saliente IV trimestre 2019 fueron Huancavelica y Tumbes con 0.6%da uno, Madre de Dios, Moquegua y Pasco 0.7 % da uno y Amazonas 0.9%

Departamento	2018	2019	Estructura %		Var. %
	IV Trim	IV Trim	IV Trim. 2019	IV Trim. 2019/18	
<b>Total</b>	<b>70 547</b>	<b>66 743</b>	<b>100,0</b>		<b>-5,4</b>
Amazonas	454	578	0,9		27,3
Áncash	2 075	2 165	3,2		4,3
Apurímac	878	698	1,0		-20,5
Arequipa	4 086	3 950	5,9		-3,3
Ayacucho	1 024	824	1,2		-19,5
Cajamarca	1 839	1 641	2,5		-10,8
Provincia Constitucional del Callao	2 121	1 926	2,9		-9,2
Cusco	2 547	2 574	3,9		1,1
Huancavelica	648	366	0,6		-43,5
Huánuco	1 106	1 063	1,6		-3,9
Ica	1 952	1 747	2,6		-10,5
Junín	2 717	2 490	3,7		-8,4
La Libertad	4 094	3 815	5,7		-6,8
Lambayeque	2 599	2 285	3,4		-12,1
Lima	31 153	29 522	44,3		-5,2
Loreto	1 331	1 132	1,7		-15,0
Madre de Dios	470	498	0,7		6,0
Moquegua	376	460	0,7		22,3
Pasco	352	454	0,7		29,0
Piura	2 944	2 928	4,4		-0,5
Puno	1 731	1 883	2,8		8,8
San Martín	1 495	1 383	2,1		-7,5
Tacna	891	862	1,3		-3,3
Tumbes	535	408	0,6		-23,7
Ucayali	1 129	1 091	1,6		-3,4
Región Lima 1/	1 584	1 576	2,4		-0,5
Provincia de Lima 2/	29 569	27 946	41,9		-5,5

1/ Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

2/ Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Gráfico 30 4: Perú: Altas de empresas, Según departamentos, 2018-19

Fuente: INEI 02-2020

#### 4.1.2.4 Cuadro bajas de empresas, según actividades económicas

Las actividades que tuvieron baja en esta IV trimestre de 2019 fueron las de comercio por menor 20.5%, otros servicios 15.5% , comercio al mayor 14.9 % , transporte y almacenamiento 12% , industrias manufacturadas 8.6% y servicios prestadora empresas 8% entre la principales

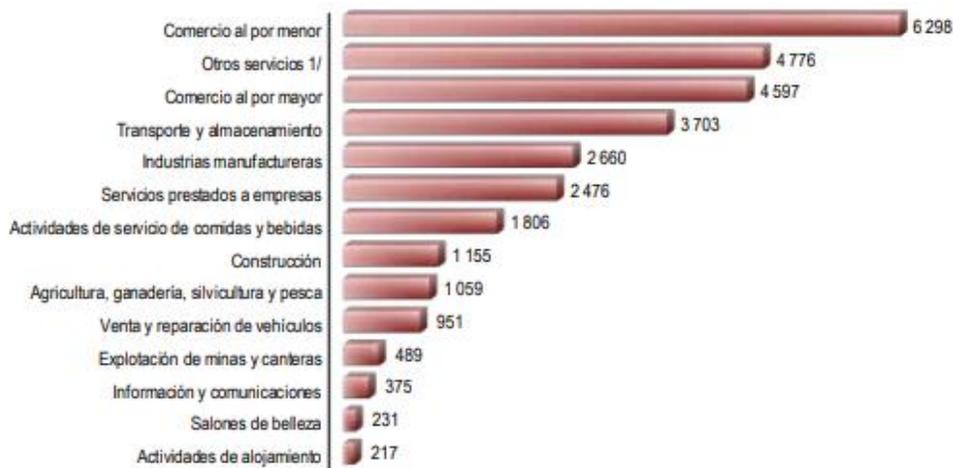
Actividad económica	2018	2019	Estructura % IV Trim. 2019	Var. % IV Trim. 2019/18
	IV Trim.	IV Trim.		
<b>Total</b>	<b>45 052</b>	<b>30 793</b>	<b>100,0</b>	<b>-31,7</b>
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1 176	1 059	3,4	-9,9
Explotación de minas y canteras	1 800	489	1,6	-72,8
Industrias manufactureras	4 353	2 660	8,6	-38,9
Construcción	2 034	1 155	3,8	-43,2
Venta y reparación de vehículos	1 276	951	3,1	-25,5
Comercio al por mayor	6 985	4 597	14,9	-34,2
Comercio al por menor	8 168	6 298	20,5	-22,9
Transporte y almacenamiento	4 155	3 703	12,0	-10,9
Actividades de alojamiento	256	217	0,7	-15,2
Actividades de servicio de comidas y bebidas	2 282	1 806	5,9	-20,9
Información y comunicaciones	686	375	1,2	-45,3
Servicios prestados a empresas	4 465	2 476	8,0	-44,5
Salones de belleza	264	231	0,8	-12,5
Otros servicios 1/	7 152	4 776	15,5	-33,2

1/ Incluye actividades inmobiliarias, administración pública, enseñanza, salud, salones de belleza, actividades artísticas, de entretenimiento y otras actividades de servicios personales.  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Gráfico 315: Perú: Bajas de Empresas, Según Actividad Económica, 2018-19

Fuente INEI02-2020.

#### 4.1.2.5 Cuadro bajas de empresas, según actividad económica



1/ Incluye actividades inmobiliarias, administración pública, enseñanza, salud, salones de belleza, actividades artísticas, de entretenimiento y otras actividades de servicios personales.  
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Gráfico 32 6: Perú: Bajas de Empresas, Según Actividad Económica, IV Trimestre 2019

Fuente: INEI 02-2020

#### 4.1.2.6 Cuadro bajas de empresas, según departamento

En IV trimestre de 2019 fueron dada en baja 14 mil 643 empresas en el departamento de Lima que representa del 47.6 % de todas las empresas que hay en el país.

En el orden de importancia los siguientes departamentos que le siguieron fueron Arequipa 5,4%, La Libertad 4,8 %, Cusco 4,3%, la provincia constitucional del Callao 3,7% Piura 3.6%, y Lambayeque 3.2 % entre las más importantes.

En los departamentos con menor número de bajas en este IV Trimestre del 2019, fueron Moquegua, Pasco y Tumbes con 0.5% cada uno, Amazonas con 0.7 % y Madre de Dios con 0.8% entre los principales.

Departamento	2018	2019	Estructura % IV Trim. 2019	Var. % IV Trim. 2019/18
	IV Trim.	IV Trim.		
Total	45 052	30 793	100,0	-31,7
Amazonas	239	198	0,7	-17,2
Áncash	970	731	2,4	-24,6
Apurímac	477	360	1,2	-24,5
Arequipa	2 145	1 675	5,4	-21,9
Ayacucho	489	342	1,1	-30,1
Cajamarca	866	662	2,1	-23,6
Provincia Constitucional del Callao	1 753	1 127	3,7	-35,7
Cusco	1 425	1 311	4,3	-8,0
Huancavelica	193	363	1,2	88,1
Huánuco	443	378	1,2	-14,7
Ica	915	682	2,2	-25,5
Junín	1 011	926	3,0	-8,4
La Libertad	1 933	1 477	4,8	-23,6
Lambayeque	1 100	984	3,2	-10,5
Lima	24 766	14 643	47,6	-40,9
Loreto	924	730	2,4	-21,0
Madre de Dios	322	258	0,8	-19,9
Moquegua	213	166	0,5	-22,1
Pasco	201	164	0,5	-18,4
Piura	1 276	1 106	3,6	-13,3
Puno	1 185	690	2,2	-41,8
San Martín	749	638	2,1	-14,8
Tacna	474	377	1,2	-20,5
Tumbes	241	160	0,5	-33,6
Ucayali	742	645	2,1	-13,1
Región Lima 1/	849	551	1,8	-35,1
Provincia de Lima 2/	23 917	14 092	45,8	-41,1

1/ Comprende las provincias de Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochiri, Huaura, Oyón y Yauyos.  
2/ Comprende los 43 distritos de la provincia de Lima.

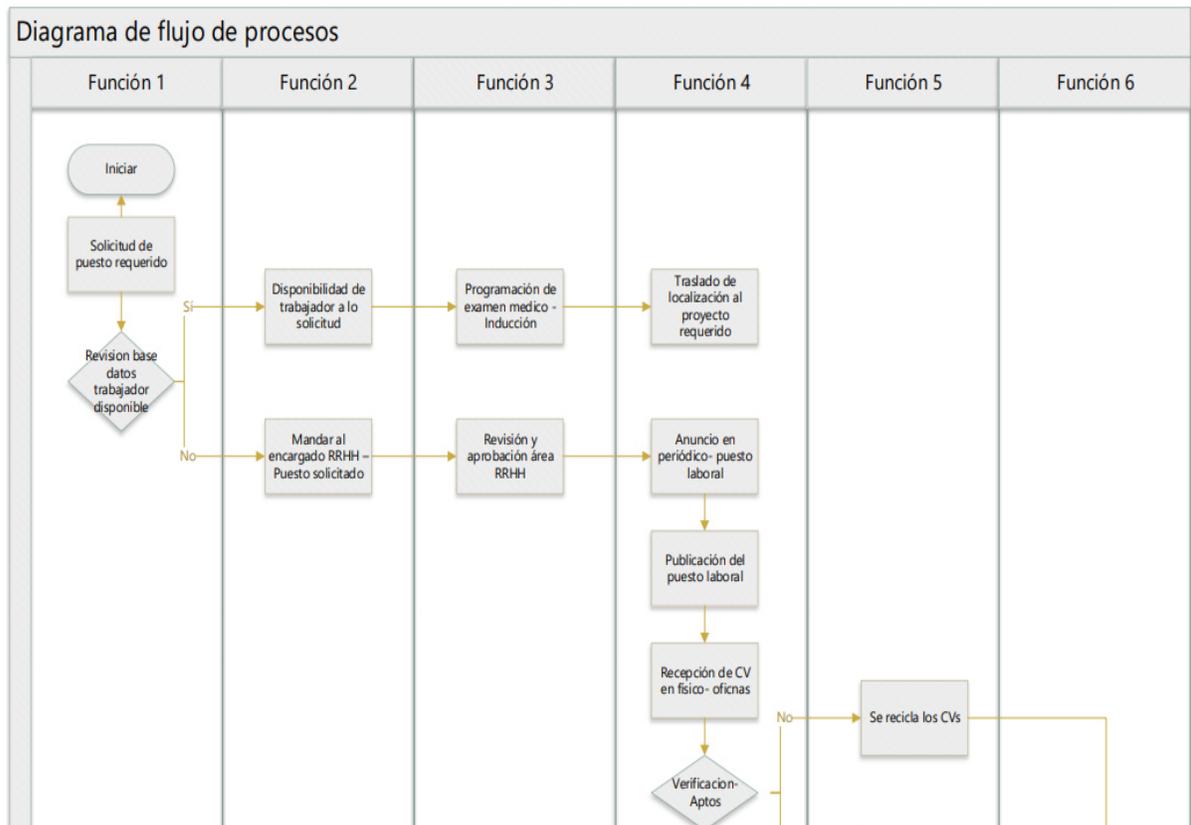
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Directorio Central de Empresas y Establecimientos.

Gráfico 33 7: Perú: Bajas de Empresas, Según departamento, 2018-19

Fuente: INEI 02-2020

## 4.2 Discusión de resultados

Con respecto a la empresa de servicios de la ciudad de Arequipa se realizó un análisis visual, Web y estadística, que su proceso de selección de personal era ocasionaba distintos factores como el tiempo, costos, eficacia entre otros



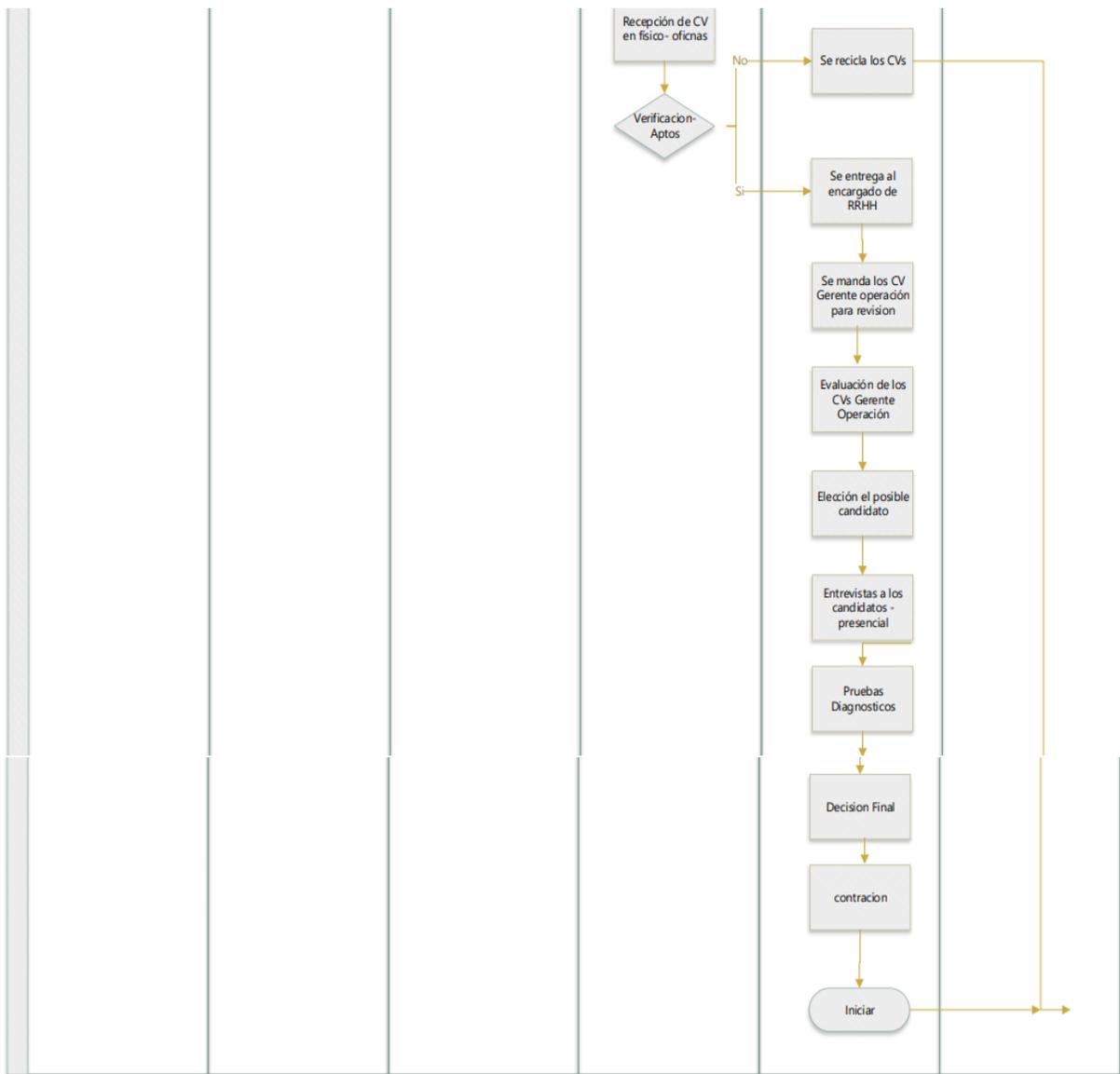


Gráfico 34 8: Diagrama de procesos de Selección de personal Opción 1.

Con la utilización de las herramientas virtuales para el proceso de selección de personal se ha comprobado que las empresas de servicios de la ciudad de Arequipa han podido mejor en una forma más considerado su proceso de selección disminuyendo tiempo y costos que ocasiona este.

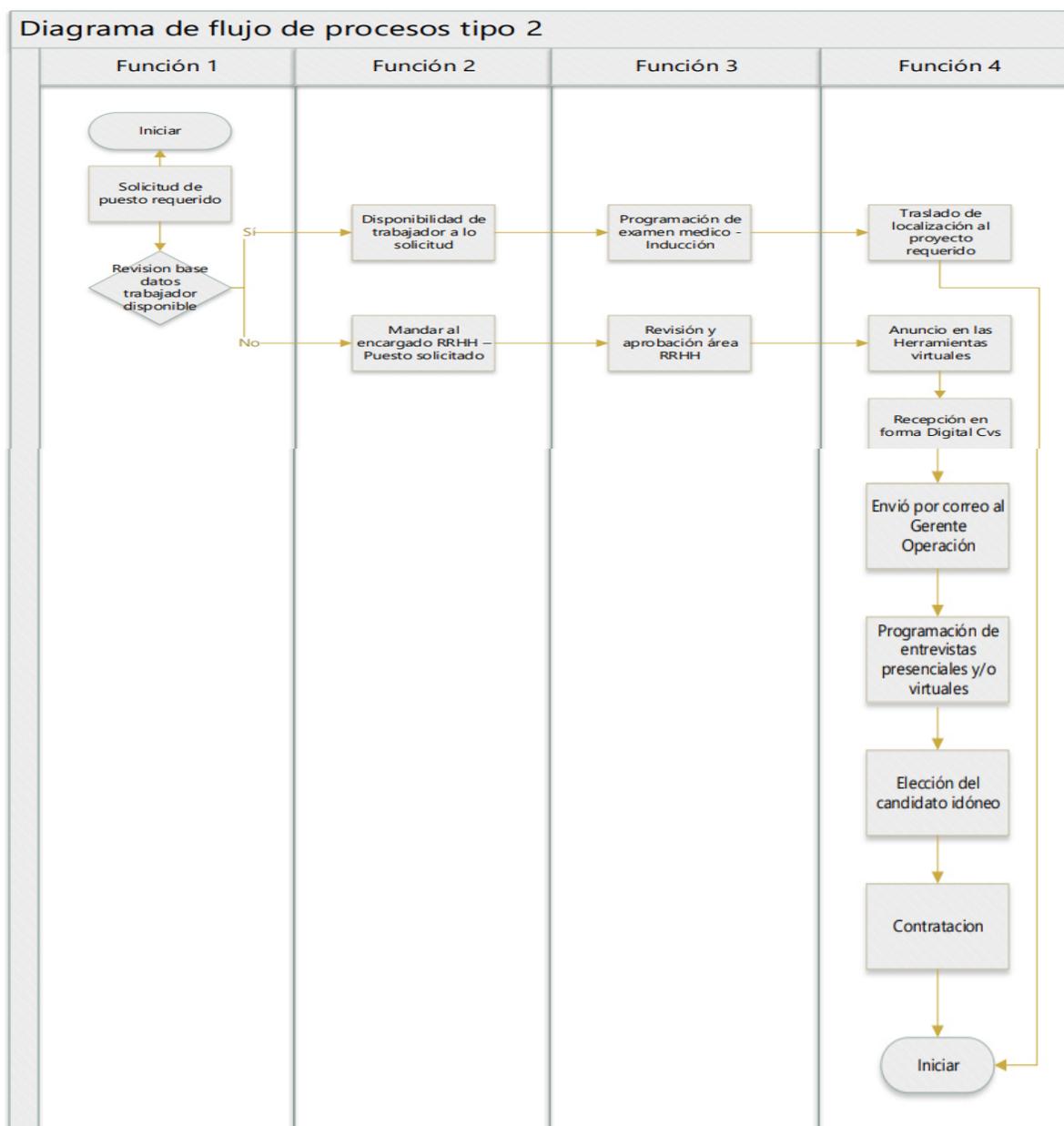


Gráfico 35 9: Diagrama de procesos de Selección de personal con Herramientas virtuales Opción 2.

Con anterior con la opción 1 queda demostrado que el proceso de selección de personal con los procesos tradicionales como el anuncio en los periódicos generan más paso en proceso este con lleva utilización más de tiempo y costos. Al igual que la investigación realizada en

Perú que en la actualidad las personas utilizan más las herramientas virtuales como plataformas, redes sociales entre otras.

Por otro lado, los resultados que nos demuestra en diagrama de proceso de la opción 2 nos muestran que es un camino más corto para la selección de personal y que hay a la mano las herramientas virtuales donde tiene más acogida de las personas en actualidad y que está en crecimiento en su mayoría de los usuarios tienen preferencia por el uso de las redes sociales; entre ellas Facebook y Twitter entre otros Corroborando así la investigación que son de uso preferido por todos que tenga un teléfono inteligente.

El rol positivo de las redes sociales hoy en día es que se tiene acceso a todo tipo de contenidos, es una fuente de entretenimiento, tienen una rapidez de la información, nos mantienen informados de cualquier acontecimiento, ofertas laborales a nuestros alrededores, facilita la comunicación para intercambiar ideas entre varias personas ya sean amigos y/o familiares, permiten el aprendizaje colaborativo, permiten trabajar en grupo de una manera más fácil aun si las personas se encuentran en diferentes lugares, por trabajo se puede encontrar ofertas laborales , coordinar entrevistas hasta obtener referencias de la persona postulante con solo visitar su perfil .

## **CAPITULO V**

### **MEJORAS**

#### 5.1 Propuesta de mejora.

En el proceso de selección y reclutamiento de personal se tienen problemas en el cumplimiento de tiempos y el costo elevados que ocasiona estos que ocasiona un proceso muy largo y lento.

Es por ello que se da una propuesta de mejora que involucra este proceso, es necesaria que tenga una comunicación adecuada y el seguimiento para la implementación de esta para que tenga un impacto positivo en el proceso por lo cual existiera menos pérdida de tiempo o atrasos.

Con la implementación de las herramientas virtuales entregar un valor agregado en los procedimientos y proponer soluciones para una mejor eficiencia, flujo de procesos desde la primera etapa hasta la última son fundamentales para que, de el inicio de los procedimientos, la principal oportunidad es mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal es de aprovecha a máximo las plataformas tecnológicas las redes sociales que tenemos a la mano ,estas permiten creaciones de perfiles para cada profesional donde puede ingresar información personal, profesional y laboral e informar de las capacitaciones con las cuentan. Utilizando estas herramientas virtuales se podría llevar un control mediante estas plataformas tecnológicas o redes sociales con las siguientes etapas:

### 5.1. Revisión Planificación Dotación

En primer parte el encargado de recursos humanos considera que se necesitan vacantes autorizados y los problemas que ocasionan esto por lo cual se propone que realicen una revisión trimestral de los vacantes que se tienen y cargos que están solicitado.

Esta revisión lo hará el gerente de operación, en conjunto con las áreas correspondientes, para un periodo posterior eso realizar cada fin de cada trimestre, se actualizar y se hará el requerimiento de personal si es necesario con esta planificación se podría adelantar la brusquedad de candidatos y no tener que confirmar los vacantes justo para el inicio de proceso.

### 5.2. Estandarización

En ocasiones anteriores la propuesta de rediseño, es de llevar este proceso en plataformas tecnológicas y/o redes sociales en su totalidad, lo ideal es de ingresar cada candidato al proceso que sea de manera estandarizada utilizando estas herramientas.

De esta manera se podrá controlar el avance del candidato mediante los procesos de las fechas correspondiente, entrevistas, entrego de la documentación requerida, se llevar un control de los datos que se requieran en otras etapas en el caso que el candidato no continúe.

Eso ayudará tener una base de datos, se podrá llevar un registro de los candidatos, se podrá llevar el control de actividades cuanto tiempo demora cada uno de los procesos.

### 5.3. Mecanismo de Filtro

Existen dificultades en el mecanismo de filtro, en momento loa candidatos no llega a las expectativas de los encargados del área de recurso humanos, por lo cual se llevará un análisis más personal, buscando los perfiles personales d ellos candidatos esta especificación o técnica ayudará a potencializar el aprovechamiento de la afinación de cada candidato, con la finalidad de tener mayor selectividad y evitar la revisión de los candidatos que no estén aptos.

Al momento que suba o envié los candidatos se le puede pedir en manera separada aquellos datos que son imprescindibles en etapas posteriores con este modo se podrá anticipar la información obtenida para las etapas correspondiente, no volver pedir al candidato.

#### 5.4. Fuentes de Reclutamiento

Para obtener posibles candidatos, se propone enviar o subir en forma directa las ofertas de empleo a las plataformas tecnológicas y redes sociales para candidatos nacionales como extranjeros, se tiene una nueva forma de mirar a la que se estaba llevando.

Los candidatos suben en una forma más rápida y eficaz y sin costo alguno sus CV a las plataformas tecnológicas y redes sociales

#### 5.5. Revisión Curricular Electrónica

Para la revisión de los CVs preseleccionados estas se mandan en forma digital mediante un correo al gerente de operaciones, es necesario establecer plazo máximo para enviar y que dé una respuesta, ya que el tiempo es algo fundamental, luego de tener los CVs aprobados se debe continuar con el proceso ya que solo se tendrá 3 días

Tomando esta medida servirá para estandarizar los tiempos de respuesta y el proceso más tiempo demora

#### 5.6. Metodología entrevista Virtuales

El problema surge con el retraso de las entrevistas principalmente con las técnicas utilizadas por el encargado que pueden ser extensas o pesadas, por lo cual se propone que las entrevistas se hagan en forma virtual con esta se podría ahorrar tiempo y dinero tanto como la empresa como al candidato.

Es importante establecer responsable que se encargue de las entrevistas con esta se podrá obtener un proceso continuo y se podría reducir retrasos debido a esta causa.

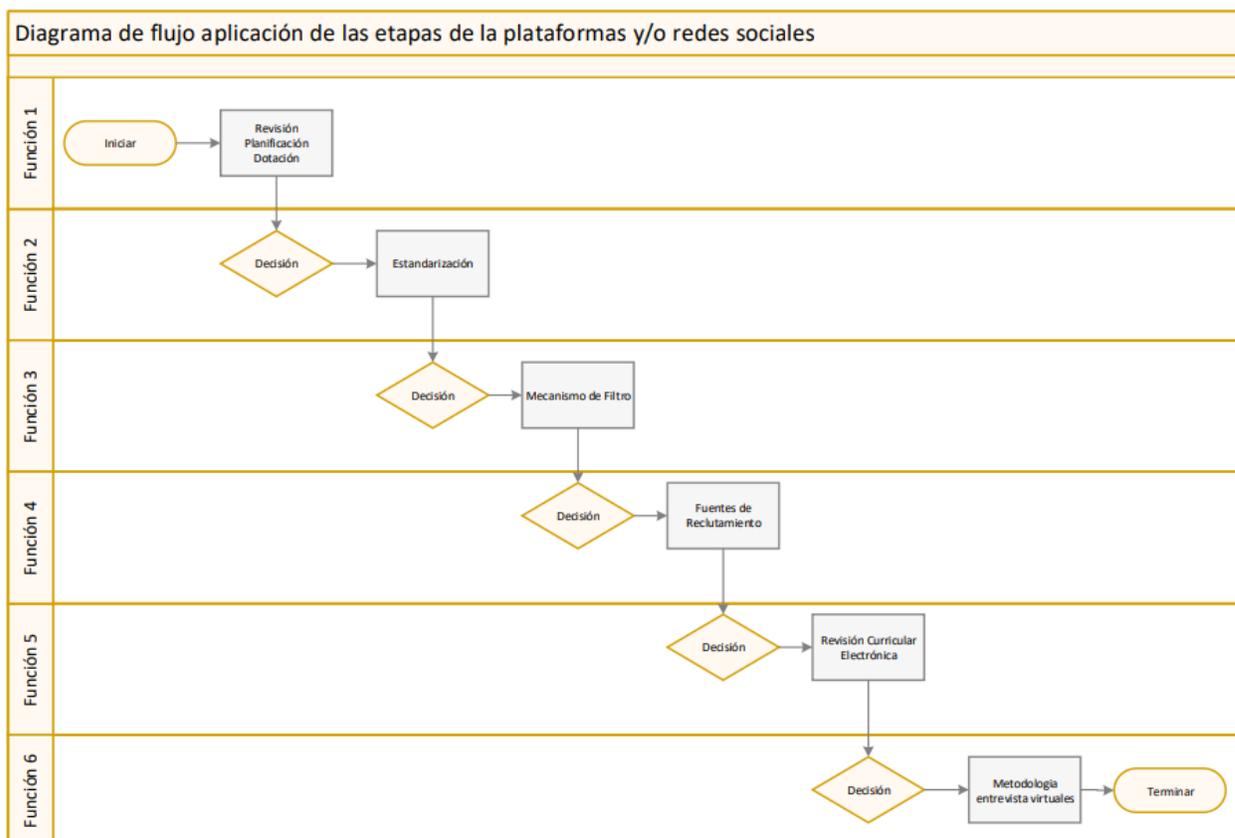


Gráfico 36 10: Diagrama de flujo de las etapas de la utilización de las plataformas y/o redes sociales

## 5.2 PRESUPUESTO

### A. RECURSOS MATERIALES

#### Recursos Materiales

Descripción	Cantidad	P/U	Precio total
Computadora	1 Und	1500.00	1500.00
Internet planes	20 Mbps	3.50	70.00
Alquiler de local	1 local	1200.00	1200.00
Luz – Energía Eléctrica	Mensual	50.00	50.00
Pasajes Entrevistador	2	2.00	2.00
Membresías paginas- Laborales	1	1500.00	1500.00
<b>TOTAL</b>			<b>2270.00</b>

Tabla 3: Elaboración de presupuesto.

## B. CRONOGRAMA

N°	Actividades	2020		
		Mayo	Junio	Julio
01	Planteamiento del Estudio	x		
02	Aprobación de plan	x		
03	Búsqueda de plataformas	x		
04	Compra de materiales	x	x	
05	Periodos de pruebas - plataformas		x	
06	Análisis del resultado de pruebas		x	
07	Elaboración de preguntas al entrevistador		x	
08	Análisis de las preguntas propuestas		x	
09	Informe de la entrevista		x	
10	Análisis de los datos		x	
11	Conclusiones y sugerencias			x

Tabla 4: Establecimiento del cronograma de actividades.

## CONCLUSIONES

PRIMERA: Para la optimización en proceso de selección de personal, con la ayuda de las herramientas virtuales, se realizaría el diseño de un sistema para la revisión, planificación y dotación del personal que se va a necesitar, como la estandarización, mecanismo de filtros, buscar e identificar las fuentes de reclutamiento cuales son los más accesibles y concurrido, revisión de tiempos y costo.

SEGUNDA: Las empresas de servicios presenta deficiencia en el proceso de selección de personal , ya que su forma de trabajar en veloz por ser del rubro servicio a ellos les presentan trabajos o contractas de uno día a otro mayormente, por lo cual hay poca planificación o tiempo para este proceso de selección y contratación de personal tiene que ser en rápida y eficaz, el proceso lo están llevando de forma tradicional mediante el anuncio en la prensa escrita donde le toman tiempo ya que no podían publicar cada día si no los fines de semanas, tienen un costo elevado por el tamaño que tenía este.

TERCERO: En la actualidad tenemos una variedad amplia de herramientas de virtuales para el proceso de selección de personal como las plataformas o paginas son mayormente las herramientas virtuales profesionales – formales , ya que en están se pueden inscribirse, interactuar con otros profesionales y tenemos las redes sociales que seria no profesionales son más para el ocio y otra actividades , pero estos se pueden considerar ya que no tiene costo alguno y tiene una gran cantidad de usuarios

CUARTO: Con la implementación de las herramientas virtuales se da un valor agregados al proceso de selección de personal mejorando este, con las herramientas virtuales se podría llevar un control de los procesos que sería de una manera más rápida, con costo menos, por lo cual es de gran ayuda a la empresa de servicios para la selección y contratación de personal.

## **RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS**

Se les recomienda a los gerentes de las empresas de servicio a la utilización de las herramientas virtuales en proceso de selección ya que son de gran ayuda y de fácil acceso reduciendo tiempo y costos.

Se recomienda al gerente o encargado del área de recursos humanos de empresa Metcom M&S EIRL.

Analizar las fallas más comunes en el proceso de selección de personal, como el tiempo que se emplea que son muy extenso y el costo elevado que tienen estos.

En la presente investigación se encuentra elementos que ayudaran a la solucionar estos de problemas con respecto a la selección de personal.

Con la utilizando de las nuevas tecnologías que están surgiendo como las herramientas virtuales, la big data o la inteligencia artificial nos ayudaría que el proceso de selección de personal sea mejor y rápido con solo programar.

Como trabajo futuro y mejora continua en el área de recursos humanos se podría optimizar, y emplear este tiempo y costo en otras actividades para un mejor aprovechamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, S. Diccionario de Finanzas Economía y Contabilidad [en línea] 1996, Lima [fecha de consulta: 15 de junio de 2020] Disponible en: <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/236631>.
- APONTE, J. Administración de personal un enfoque hacia la calidad, [en línea] 1993 [fecha de consulta: 12 de junio de 2020] I.S.B.N.:9789586484466 Disponible en: <https://books.google.es/books?id=1aXmDqJpEc8C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- AREVALO, F. y GUERRERO, R. Implementación plataforma virtuales talento humano a las PYMES de la empresa didáctica agh sas. políticas publica y educación para el desarrollo regional. Revista Loginn, Volumen1, Numero 2. I.S.S.N.:2590-7441.
- AYALA, C. Procedimiento de selección y contratación personal. Área RRHH – Metcom, 2016.
- BENITO, B. Diseño y validación de un instrumento de selección de herramientas para entornos virtuales basados en la toma de decisiones multicriterio. Tesis (Doctoral). Universidad Illes Balears Facultad de Educación 2006. Disponible Repositorio de <https://www.researchgate.net/publication/331178313>
- CALLE, M., TOVAR, J., CASTAÑO, Y., y CUELLAR, J. Comparaciones de parámetros para una selección apropiadas de herramientas de simulación de redes. Departamento de tecnologías de información y comunicaciones. Diciembre,2018 Vol.29(6). I.S.S.N.: 253-266.
- CASTELLS, M. Internet y la sociedad red. Medios de comunicación. Revista Cultural. N.º 43, 2006. I.S.S.N.:1139-5680.

- CASTRO, G. Incorporación de herramientas virtuales de comunicación asincrónica que impacta en los procesos de capacitación del personal administrativo de la institución de Educación Superior Privada. Tesis (Maestro en Tecnología Educativa). Popayan: Escuela de graduados en Educación Tecnológico de Monterrey EGE, 2014. Disponible en Repositorio de <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/629792>.
- CEBRIAN, M. La web 2.0 como red social de comunicación e información. Estudio sobre el mensaje periodístico. N.º 14, 2008. I.S.S.N.:1134-1629.
- CONCEPTOS de Internet, [en línea] [fecha de consulta: 25 de abril 2020]. Disponible en: <https://concepto.de/internet/>
- COSTO, [en línea] [fecha de consulta: 31 de mayo 2020]. Disponible en: <https://concepto.de/COSTO/>.
- DEFINICION de herramientas digitales, [en línea] [fecha de consulta: 01 de junio 2020]. Disponible en: [https://www.alegsa.com.ar/Dic/herramientas\\_digitales.php](https://www.alegsa.com.ar/Dic/herramientas_digitales.php).
- DEFINICION de rapidez, [en línea] [fecha de consulta: 30 de mayo 2020]. Disponible en: <https://definicion.mx/RAPIDEZ/>.
- DIAZ, A. El talento está en la red [en línea]. Acción empresarial, 2011. [fecha de consulta: 11 de junio de 2020]. I.S.B.N.: 9788483564035 Disponible en: <https://www.lideditorial.com/libros/el-talento-esta-en-la-red>.
- EMPRESA. En diccionario de real academia. España. Editorial Santillana .2018 Disponible en: <https://dle.rae.es/>.
- FLEITMAN, J. Negocios exitosos: como empezar, administrar y operar eficiente un negocios [en línea] 2000, México [fecha de consulta: 16 de junio de 2020] I.S.B.N.:9701026942 Disponible en: [h https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=797032552/](https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=797032552/).

- GALIAN, M. Nuevas tendencias en los procesos de reclutamiento selección de personal. Tesis (Doble titulación de grado de Administración y Dirección de Empresa y Grado en Derecho). Jaén: Universidad de Jaén ,2018.63 pp. Disponible Repositorio de Trabajos Académicos de la Universidad de Jaén <http://tauja.ujaen.es/jspui/handle/10953.1/7907>.
- GARCIA, J., CASANUEVA, C., DOMINGO, J. y ALONSO, M. Prácticas de la gestión empresarial [en línea] 2000, Madrid [fecha de consulta: 16 de junio de 2020] I.S.B.N.:8448128524 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=575814>.
- GARCIA, M., HIERRO, E., y JIMENEZ, Selección de personal – Sistema Integrados, [en línea] 2011 [fecha de consulta: 14 de junio de 2020] I.S.B.N.: 847356678 Disponible en: [https://www.unilib.com/buscar/libros\\_ordenado\\_por\\_preciobajo?autor=JIMENEZ%20GARCIA&rows=500](https://www.unilib.com/buscar/libros_ordenado_por_preciobajo?autor=JIMENEZ%20GARCIA&rows=500)
- GONZALES, C. Herramientas Web 2.0 y accesibilidad a sitios Web para la apropiación social de conocimiento en una ciudad educadora. Investigación en Previsión Pensamiento Estratégico. Enero, febrero, marzo 2009. Vol45 N.º 153
- GROS, B., GARCIA, I. y LARA, P. El desarrollo de herramientas de apoyo para el trabajo colaborativo en entornos virtuales de aprendizaje. Ried V.12:2,2009. I.S.S.N.: 1138-2783
- JODAR, J. La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. Razón palabra, Nº71 febrero-abril,2010. I.S.S.N.:1605-4806.
- MIGLIORISI, D. Internet Profunda, [en línea] [fecha de consulta: 25 de abril 2020]. Disponible en: <http://www.internetprofunda.com.ar/> 2016
- MINISTERIO de trabajo y promoción del empleo (MTPE). Selección de personal, 2018 [fecha de consulta: 12 de junio de 2020]. Disponible en: <http://www.empleosperu.gob.pe/abe/paso6.asp>.

RECURSOS humanos en México, [en línea] [fecha de consulta: 26 de mayo 2020].

Disponible en: <https://www.gestion.org/recursos-humanos-mexico/>.

RIASCO, S. y A. AGUILAR. Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. ICT tools as support for the management of human talent Outils TIC comme soutien la gestion du talent humain. Cuadernos de administración. Julio-diciembre,2011

RIQUELME, M. Diferencias entre bienes y servicios,2015 [en línea] [fecha de consulta: 20 de mayo 2020]. Disponible en: <https://www.webyempresas.com/diferencias-entre-bienes-y-servicios/>.

ROMERO, R. Marketing, 2000 [fecha de consulta: 15 de junio de 2020] Editorial Palmir EIRL pág.35 .

SEVILLANO, M. y RUIZ, M. Competencias para el uso de herramientas virtuales en la vida, trabajo y formación permanente. Ried V.13:2,2010. I.S.S.N.:1138-27

SIGNIFICADO de optimización, [en línea] [fecha de consulta: 31 de mayo 2020]. Disponible en: <https://www.significados.com/optimizacion/>.

THOMPSON, I. 2006.Concepto de Empresa, Promo negocios [en línea] [fecha de consulta: 8 de junio 2020]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html>.

ZUANI, E. Introducción a la administración de organizaciones [en línea] 2005, Buenos Aires [fecha de consulta: 11 de junio de 2020] I.S.B.N.:9789507432552 Disponible en: <https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-administracion-de-organizaciones/9789507432552/>.

ZURB. Diccionario de marketing /cultural Sa [en línea] 1999, Madrid [fecha de consulta: 16 de junio de 2020] I.S.B.N.:8480552557 Disponible en: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=1678>.

## ANEXOS

**ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS VIRTUALES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS**  
**AREQUIPA 2020**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>PRINCIPAL</b>            No se conoce el potencial de las herramientas virtuales para la selección del personal en una empresa de servicios.</p> <p><b>ESPECIFICO</b>            ¿Qué herramientas existen y son ideales para la selección de personal en una empresa de servicios?            ¿Cómo se realizan las investigaciones o los antecedentes de los candidatos con las herramientas virtuales?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>            Optimizar el proceso de selección de personal mediante la utilización de herramientas virtuales en una empresa de servicios, Arequipa, 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnosticar el proceso de selección de personal en una empresa de servicios de Arequipa, 2020.</li> <li>- Evaluar las herramientas existentes para la selección de personal en una empresa de servicios de Arequipa</li> <li>- Diseñar un sistema de selección de candidatos utilizando las herramientas virtuales</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS</b></p> <p>Con el diseño de un sistema basado en el uso de las herramientas virtuales se podrá optimizar la gestión en la selección de personal en una empresa de servicios, reduciendo tiempos y costo para la empresa%.</p>	<p>Variables, operacionalización</p> <p><b>VARIABLE</b>            Selección de personal</p> <p><b>CONCEPTO</b>            Selección de personal se da en ambiente laboral, elegir mediante procesos y optar por el mejor candidato</p> <p><b>DIMENSIONES</b>            Selección adecuada del personal mediante proceso</p> <p><b>INDICADORES</b>            -Optimización            -Costos</p> <p><b>VARIABLE</b>            Herramientas virtuales</p> <p><b>CONCEPTO</b>            Las herramientas virtuales son programas, plataformas, sitios que se utilizan para varias actividades tanto como ocio, estudios, laborales</p> <p><b>DIMENSIONES</b>            Resultados obtenidos por el uso de las herramientas virtuales</p> <p><b>INDICADORES</b>            - Accesibles            - Rapidez</p>	<p><b>MÉTODOS, Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b>            El método que se utilizar en esta investigación, es cualitativa ya que se desea obtener la información pertinente a la gestión de selección de personal extendiendo su contexto habitual y el método que se utiliza</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño Observacional</li> <li>-Diseño Retrospectivo</li> <li>-Diseño Transversal</li> </ul> <p>Población</p> <p>La población está compuesta por empresas de servicios en la ciudad de Arequipa en el 2020 que tenga distintos tipos de rubros.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Tamaño de la muestra: Se decidió tomar cuatro empresas de servicios</p>

## ANEXO 2 - CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO

Este cuestionario que ha sido creado para conocer un poco más del uso de las del internet, herramientas virtuales. Por lo que tu colaboración sincera es de gran importancia.

1. ¿Qué importancia crees que tiene el área de recursos humanos dentro de una empresa?
  
2. ¿Cuál crees que son las dificultades con lo que se enfrenta la rea de recurso humanos actualmente?
  
3. ¿Qué es para ti la gestión de talento humano?
  
4. ¿Qué es para ti la digitalización del área de recurso humanos y como debería hacerse?
  
5. ¿Qué es para ti las herramientas virtuales?
  
6. ¿Qué tipos de problemas has tenido con la utilización de las herramientas virtuales?
  
7. ¿Con qué frecuencia utiliza la fuente de información que hay en la web como las plataformas, redes sociales? Para que temas,
  
8. ¿Cres que es una mejor fuente las plataformas, redes sociales y otros, para el proceso de selección de personal?
  
9. Ayudaran a reducir costo y tiempos estas nuevas herramientas virtuales
  
10. Indicar las mejoras que se tenido en el área de recursos humanos con la utilización de las herramientas virtuales