



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

**SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en  
la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e  
Informática**

**AUTORA**

Br. Del Rosario Arizabal, Karen Vanesa

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y  
Ambiental

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**“SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal  
en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Walter Amador Chavez Alvarado

Secretario

Mg. Luis Enrique Ramirez Pacheco

Vocal

Dr. Davis Rivera Gómez

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Dr. Joel Martín Visurraga Agüero

## **Dedicatoria**

La tesis presentada es dedicada a mis padres que siempre me han dado el apoyo incondicional para seguir adelante, con sus consejos y aliento para culminar satisfactoriamente la carrera de ingeniería de sistemas. A mi hermano por darme el impulso necesario y el aporte de sus conocimientos que aportaron en mis estudios.

Finalmente a mis abuelos, por su compañía y carisma han sido lo necesario para tener las fuerzas necesarias para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por sus bendiciones que me ha permitido valorar la vida y alinearme siempre en el camino correcto, de igual forma valorar el esfuerzo que mis padres Ruth Arizabal y Marco Del Rosario me brindaron, por sus sabias palabras que me permiten alcanzar mis objetivos trazados, comprensión por el tiempo dedicado a mis estudios y el trabajo.

Finalmente al Dr. Joel Visurraga, quién me asesoró en la presente tesis y sumando también a los docente en la etapa universitaria de la Universidad Privada Norbert Wiener, por aportar sus conocimientos, experiencia y buenos consejos para la vida profesional y laboral.

## Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Del Rosario Arizabal Karen Vanesa identificada con DNI Nro 72112382, domiciliado en Jr. 27 de Julio N° 163 – Carmen de la Legua egresada de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática he realizado la Tesis titulada “SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018” para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 9% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 28 de diciembre del 2018

---

Del Rosario Arizabal Karen Vanesa  
DNI 72112382

## **Presentación**

Estimados miembros del Jurado:

La presente tesis titulada “SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018”, se desarrolló con el objetivo de mejorar la gestión de contratación de personal en el área de recursos humanos, siendo uso de herramientas tecnológicas con el fin de plantear una solución, garantizar la automatización del proceso y mejorar las atenciones de solicitudes que los colaboradores realizan, a la vez la propuesta alineándose con la visión de la organización. El presente estudio fue próspero para dar cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener, con el propósito de optar el Título de Ingeniero de Sistemas e Informática.

El presente estudio se encuentra estructurado por ocho capítulos, el cual se ha empleado hasta el capítulo cinco para el análisis del problema y llegar al capítulo seis para proponer la solución óptima para la organización, a continuación se detalla cada capítulo desarrollado:

### **Capítulo I: Problema de investigación**

En el primer capítulo se describió el problema en estudio, planteado los sucesos internacionales, nacionales, locales y empresariales para contribuir en el contexto del negocio, permitiendo aplicar objetivos que se esperan lograr con la investigación, justificando la importancia el motivo del estudio para la presente tesis.

## **Capítulo II: Marco teórico**

En base a la categoría problema se investigó en libros y artículos científicos las teorías relacionadas al problema en estudio, siendo así complementando con la categoría solución para fundamentar la propuesta empleada, de la misma forma realizar la indagación de hechos acontecidos internacional y nacional. Por último, conceptualizar la categoría problema, subcategorías y subcategoría emergentes.

## **Capítulo III: Método**

Se especifica en el estudio el método deductivo e inductivo, el cual se ha desarrollado el sintagma holístico, dando un amplio panorama del análisis de las diferentes perspectivas que presentan los individuos, con un enfoque mixto los cuales son los resultados cuantitativos y cualitativos, presentándose de tipo proyectiva, con un nivel comprensivo. Para alcanzar la profundidad de la investigación en la muestra obtenida por conveniencia se aplicó instrumentos, el cual fue el cuestionario y ficha de entrevista para la recopilación de datos.

## **Capítulo IV: Empresa**

En el presente capítulo se realizó el estudio y recopilación de información, con el fin de evidenciar la situación actual de la organización como en la parte del negocio en que se desarrolla, el marco legal, actividad económica, información tributaria y financiera. También ha

permitido indagar los proyectos que brindan, como se encuentra organizado y la visión que presenta para dar por entendido el enfoque que debe tener la propuesta que se requirió plantear.

### **Capítulo V: Trabajo de campo**

Se presentó los resultados cuantitativos, con tablas y gráficos correspondientemente, con el objetivo de interpretar y presentar un diagnóstico ante los problemas del proceso de contratación de personal, así como también para el análisis cualitativo se empleó el uso de la herramienta ATLAS.Ti 8 para realizar un diagnóstico detallado en base las entrevistas. Finalmente se realizó la triangulación de ambos resultados para consolidar la categoría problema donde fluyo los emergentes para la posible categoría solución.

### **Capítulo VI: Propuesta de la investigación**

Se describió los fundamentos que la propuesta de investigación implicaba, de la misma forma como se realizó la elección de alternativas posibles para solucionar el problema, presentando tres objetivos que se han requerido para culminar el desarrollo de la propuesta el cual el primer objetivo abarca en los requerimientos, luego el flujo del proceso mejorado y por último presentar la secuencia y diseño de la propuesta.

## **Capítulo VII: Discusión**

Se determinó la importancia de la propuesta en base a los antecedentes, resultados obtenidos y diagnóstico final del estudio ejecutado para diferir y realzar la propuesta de solución en el proceso.

## **Capítulo VIII: Conclusiones y Sugerencias**

Teniendo en cuenta el objetivo general y específico que fueron nombrados, para construir la conclusión con respecto a cada uno de ellos y por último estableciendo la sugerencia correspondiente.

## **Capítulo IX Referencias y Anexos**

Se presenta las fuentes que aportaron conocimientos y fueron utilizadas como herramienta de ayuda para culminar el estudio, se muestra el detalle de las revistas, libros, artículos científicos, tesis utilizadas para fortalecer conocimientos y fundamentar la investigación, finalmente los aspectos considerados para el anexo como fichas imágenes, matrices y evidencias que aportaron para la propuesta de solución.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	xi
Índice de tablas	xvi
Índice de figuras	xvii
Índice de cuadros	xx
Resumen	xxi
Abstract	xxii
Introducción	xxiii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Problema de investigación	26
1.1.1 Identificación del problema ideal	26
1.1.2 Formulación del problema	29
1.2 Objetivos	29
1.2.1 Objetivo general	29
1.2.2 Objetivos específicos	29
1.3 Justificación	30
1.3.1 Justificación metodológica	30
1.3.2 Justificación práctica	30

**Pág.****CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	Sustento teórico	33
2.2	Antecedentes	36
2.3	Marco conceptual	43

**CAPÍTULO III: MÉTODO**

3.1	Sintagma	66
3.2	Enfoque	66
3.3	Tipo, nivel y método	67
3.4	Categorías y subcategorías	69
3.5	Población, muestra y unidades informantes	69
3.6	Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	73
3.7	Procedimiento para recopilar datos	77
3.8	Análisis de datos	78

**CAPÍTULO IV: EMPRESA**

4.1	Descripción de la empresa	80
4.2	Marco legal de la empresa	82
4.3	Actividad económica de la empresa	85
4.4	Información tributaria de la empresa	86

	<b>Pág.</b>	
4.5	Información económica y financiera de la empresa	87
4.6	Proyectos actuales	88
4.7	Perspectiva empresarial	89

## **CAPÍTULO V: TRABAJO DE CAMPO**

5.1	Resultados cuantitativos	91
5.2	Análisis cualitativo	103
5.3	Diagnóstico final	111

## **CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **“SISBOT V1.0 PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL”**

6.1	Fundamentos de la propuesta	121
6.2	Problemas	127
6.3	Elección de la alternativa de solución	127
6.4	Objetivos de la propuesta	128
6.5	Justificación de la propuesta	129
6.6	Resultados esperados	130

	<b>Pág.</b>	
6.7	Desarrollo de la propuesta	132
6.7.1	Objetivo 1: Identificar los requisitos de información, necesarios para la gestión de contratación de personal	132
6.7.2	Objetivo 2: Mejorar el flujo de actividades para el proceso de gestión de contratación de personal	139
6.7.3	Objetivo 3: Diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal	153
6.8	Consideraciones finales de la propuesta	172
<b>CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN</b>		174
<b>CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>		
8.1	Conclusiones	177
8.2	Sugerencias	179
<b>CAPÍTULO IX: REFERENCIAS</b>		182

**ANEXOS**

	<b>Pág.</b>
Anexo 1: Matriz de la Investigación	191
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	192
Anexo 3: Instrumento cualitativo	194
Anexo 4: Base de datos	196
Anexo 5: Grupo de redes	197
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	203
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta	215
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	217
Anexo 9: Evidencias de la propuesta	218
Anexo 10: Artículo de la investigación	223
Anexo 11: Matrices de trabajo	233

**Índice de tablas**

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Matriz de la categoría Gestión de Contratación de Personal	69
Tabla 2	Muestra holística para la investigación	71
Tabla 3	Instrumentos holísticos del estudio del proyecto	75
Tabla 4	Validación de expertos del instrumento cuantitativo	76
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento	76
Tabla 6	Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría infraestructura	91
Tabla 7	Frecuencia y porcentajes de la sub categoría manejo de la información	94
Tabla 8	Frecuencia y porcentajes de la sub categoría selección de candidato	97
Tabla 9	Frecuencia y porcentajes de la evaluación por subcategorías en base a las respuestas total de encuestados	100
Tabla 10	Pareto de la categoría gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C	101
Tabla 11	Resultados esperados de la propuesta de solución	131

## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Organigrama de la empresa MDP Consulting	81
Figura 2	Datos Generales de MDP Consulting S.A.C.	82
Figura 3	Actividad Económica de MDP Consulting S.A.C.	85
Figura 4	Comprobantes de pago de MDP Consulting SAC.	86
Figura 5	Registro de tributos afectos de MDP Consulting S.A.C.	87
Figura 6	Ventas anuales de la empresa	88
Figura 7	Modelo de organización.	89
Figura 8	Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría infraestructura	92
Figura 9	Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría manejo de la información	94
Figura 10	Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría selección de candidato	97
Figura 11	Frecuencia y porcentajes de la evaluación por subcategorías en base a las respuestas total de encuestados	100
Figura 12	Pareto de la categoría gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C	102
Figura 13	Fases de design thinking.	122
Figura 14	Logo del software como herramienta para el modelamiento bajo el estándar UML.	125

	<b>Pág.</b>
Figura 15	Logo del software bizagi como herramienta para modelar procesos 125
Figura 16	Logo del entorno de programación NetBeans 126
Figura 17	Logo del sistema SQLyog 126
Figura 18	Matriz para elección de alternativas de solución 128
Figura 19	Resultado en gráfico de barras para el primer objetivo. 135
Figura 20	Planificación de actividades con diagrama de Gantt para el primer objetivo 137
Figura 21	Esquema del acta de constitución para el proyecto 138
Figura 22	Diagrama del proceso de contratación de personal actual 140
Figura 23	Diagrama del subproceso actual de recepción de solicitudes documentarias 141
Figura 24	Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado 143
Figura 25	Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado, fase de recepción de información 144
Figura 26	Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado, fase de revisión 145
Figura 27	Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado, fase de culminación 146
Figura 28	Diagrama del subproceso mejorado de registro de información del colaborador 147

	<b>Pág.</b>
Figura 29 Resultado en gráfico de barras para el segundo objetivo	148
Figura 30 Planificación de actividades con diagrama de Gantt para el segundo objetivo	150
Figura 31 Diagrama de casos de uso	151
Figura 32 Diagrama de caso de usos extendido	152
Figura 33 Resultado en gráfico de barras para el tercer objetivo	164
Figura 34 Planificación de actividades con diagrama de Gantt para el tercer objetivo	166
Figura 35 Entidad relación de la base de datos	167
Figura 36 Diagrama arquitectónico	167
Figura 37 Arquitectura de un chatbot	168

**Índice de cuadros**

	<b>Pág.</b>	
Cuadro 1	Plan de actividades del primer objetivo	132
Cuadro 2	Requerimientos funcionales – Sistema Web	133
Cuadro 3	Requerimientos no funcionales – Sistema Web	133
Cuadro 4	Requerimientos funcionales – Chatbot	134
Cuadro 5	Requerimientos no funcionales – Chatbot	134
Cuadro 6	Resultados de indicadores para el primer objetivo.	135
Cuadro 7	Presupuesto de los recursos para el desarrollo del primer objetivo	136
Cuadro 8	Plan de actividades del segundo objetivo	139
Cuadro 9	Resultados de indicadores para el segundo objetivo	148
Cuadro 10	Presupuesto de los recursos para el desarrollo del segundo objetivo.	149
Cuadro 11	Plan de actividades del tercer objetivo	153
Cuadro 12	Resultados de indicadores para el tercer objetivo.	170
Cuadro 13	Presupuesto de los recursos para el desarrollo del tercer objetivo	172

## Resumen

La presente investigación titulada “SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018”, se propuso como objetivo plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C, el cual para la investigación realizada se requirió, emplear seguridad de la información, accesibilidad a los documentos que corresponda a los colaboradores, tener disposición de ello a donde vaya el usuario, digitalizando ciertos archivos y renovación del proceso actual para divergir actividades.

Por ende, se obtuvo un resultado mediante instrumentos, el cual se interpretó la falta de disposición de los documentos para los mismos colaboradores, existían retrasos en entrega de las boletas de pago cual se entregaban de forma física, siendo así que los colaboradores externos no cuentan con accesibilidad a ello, de igual forma falta de comunicación con el jefe inmediato para algún requerimiento.

Por el cual, conllevo en proponer un sistema de información, presentando una forma más accesible en realizar consultas de documentos en cualquier punto donde se encuentre el colaborador para renovar la gestión de contratación de personal, reduciendo costos en impresiones y la propuesta de un chatbot con la finalidad de solucionar específicamente la comunicación con los colaboradores, el cual automatiza la interacción con el usuario.

**Palabras claves:** sistema de información, chatbot, contratación de personal, manejo de información, automatización, análisis, comunicación.

### **Abstract**

The present research entitled "SisBot v1.0 to improve the management of personnel recruitment in the company MDP Consulting SAC, Lima 2018", proposed as a goal to propose a solution to enrich the process of hiring personnel in the company MDP Consulting SAC, which for the investigation was required, employ security of the information, accessibility to the documents that correspond to the collaborators, have disposition of it to where the user goes, digitizing certain files and renewing the current process to diverge activities.

Therefore, a result was obtained through instruments, which was interpreted the lack of availability of the documents for the same collaborators, there were delays in the delivery of the payment slips that were delivered in a physical way, being that the external collaborators do not count with accessibility to it, in the same way lack of communication with the immediate boss for some requirement.

Whereby, I endeavor to propose an information system, presenting a more accessible way to consult documents at any point where the collaborator is to renew the management of staff hiring, reducing costs in impressions and the proposal of a chatbot with the purpose of specifically solving communication with collaborators, which automates the interaction with the user.

**Key words:** information system, chatbot, personnel hiring, information management, automation, analysis, communication.

## Introducción

Actualmente la organización requiere mejorar la gestión de contratación de personal para mostrar un grato ambiente laboral y los colaboradores se encuentren satisfechos con el trato laboral e importancia que se le tiene en el cumplimiento de sus solicitudes, a la vez portando interacción ante dudas que puedan surgir.

Las leyes laborales que amparan a los colaboradores cotejan a estas personas en tener el derecho de realizar las denuncias correspondientes si constatan que estas leyes no son respetadas, por incumplimiento de los documentos solicitados, mostrando cierto tiempo de retraso, información engorrosa, actividades repetitivas que no permiten realizar el proceso de manera fluida.

El estudio presentado muestra las categorías de estudio, el cual se encuentra dividida por la categoría problema que indica la contratación de personal y la categoría solución el cual refiere al sistema de información. Para la categoría problema, es referente a la interacción que emplean actualmente los encargados del proceso ante los colaboradores, el cual se encuentra estructurado, por subcategorías definidas en base a la conceptualización de la categoría para el estudio en el enfoque de infraestructura, manejo de la información y selección de candidatos. Para la segunda categoría que pertenece a la solución, enfatiza la renovación del proceso, aplicando un sistema de información para gestionar y tener el control de datos de los

colaboradores, con la posibilidad de realizar actualizaciones correspondientes evitando la documentación física innecesaria el cual a corto plazo pierde vigencia, esta herramienta actualmente no implica mucho impacto a los usuarios puesto que existe el frecuente uso de otras herramientas en las diferentes áreas, pero a la vez para reducir cualquier riesgo la plataforma debe ser intuitiva y facilitar una práctica capacitación para el uso de la funcionalidad del sistema.

Con el fin de concluir una solución viable para la organización y disminuir los problemas planteados, se analizó los datos recopilados por medio de instrumentos, el primero la aplicación de un cuestionario y el segundo en una ficha de entrevista, por lo tanto los resultados permitieron en la consolidación de los problemas, con el fin de priorizar los problemas frecuentes que son considerados como estado de gran importancia esto es mostrado en el gráfico de Pareto que evidenciar la frecuencia del total de los colaboradores encuestados que coincidieron en las respuestas, por ende esto se basó para al diagnóstico cuantitativo y cualitativo que se obtuvo gracias a la interpretación de los resultados.

Se planteó objetivos para proponer la solución, el cual cada uno de los puntos son importantes para culminar el desarrollo, mostrando la metodología, estableciendo tiempos para realizar cada actividad manteniendo el orden y control de la secuencia de las tareas. Por último, se indicó el presupuesto que se genera en especialistas, software, infraestructura, establecimiento de trabajo y herramientas para oficina, con el fin de desarrollar el flujo de caja para demostrar la viabilidad de la propuesta en base al escenario pesimista, esperado y optimista.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

En toda gestión privada, existe el ingreso de nuevos colaboradores que reciben un contrato el cual se hace mención lo que se ha llevado a cabo, el empleador con el colaborador para la realización de sus prácticas o cargo con sus respectivas funciones, a la vez constatar ciertos puntos llevados en acuerdo personalmente y sea un documento fidedigno de acuerdo a los tipos de contrato laboral.

En las empresas, para la creación y renovación de contratos se debe realizar la actualización del documento cuando haya una solicitud de por medio, el cual las equivocaciones son posibles teniendo en cuenta que las consecuencias de tener un contrato mal elaborado pueden ser enormes, la redacción del documento son los problemas más comunes, aquellos detalles los cuales deben ser exactos de cualquier incumplimiento potencial se deberán incluir en el contrato.

Por otra parte, no se ha establecido una relación con otros contratos para poder manejar un estándar para cada tipo de contrato, para saber cómo encajar en ellos y saber si los detalles exactos se incluirán en todos los contratos.

Teniendo en cuenta que los usos de un lenguaje demasiado amplio causan problemas contractuales en casos se encuentren más adelante, esto quiere decir, aquellas palabras, las

cuales cabe la posibilidad que pueden significar cualquier otro concepto para el colaborador se deberá realizar modificaciones en el documento, aquello demanda tiempo para la renovación de contratos. Algunas organizaciones, siendo afectada por estos problemas han tenido que recurrir a la contratación de un abogado para la redacción de sus contratos laborales, para asegurar de que no se cometa ninguno de los errores mencionados anteriormente (Turnbull Hill, 2017).

Actualmente al nivel de Sudamérica, en algunas empresas se ha cometido el ingreso de nuevos colaboradores sin la elaboración de un contrato, solo teniendo un acuerdo presencial sin ningún documento de compromiso, así como las renovaciones de los contratos.

Si expira un contrato laboral de un colaborador y no le han hecho entrega del documento para la renovación pueden causar problemas posteriores para los derechos del colaborador, teniendo días realizando sus funciones sin que no haya una constatación. Siendo así los retrasos para la elaboración de los contratos que afectan al colaborador y en el incumplimiento de las leyes laborales (El País, 2017).

En un estudio realizado por el INEI, en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), de un total de 7 660 900 personas encuestadas, el 55.9% (4 281 300 personas) son asalariadas que constan de un contrato, el cual el 61,8% (2 664 300 personas) son empleados con contrato fijo donde las organizaciones realizan renovación del documento, teniendo en cuenta que hay un tiempo límite, puesto que se considera que el colaborador tiene contrato indefinido y para la encuesta realizada quienes presentan este tipo de plazo de contrato son el 29.5% (1 263 400 personas). De la población que tiene contrato por locación de servicios entre otros tipos de

contrato, del 8.7% (373 500 personas) se observa el 1.6% (70 100 personas), constan entre los tipos de contrato por el tiempo de evaluación, convenios con opción al alineamiento laboral juvenil, prácticas pre-profesionales, contratos de enseñanza. Teniendo como resultado el 70.5% (3 037 800 personas) tienen renovación de contratos en cada una de las organizaciones donde laboran (Gestión, 2018).

Para la empresa MDP Consulting SAC, actualmente en el proceso de contratación realizan a diario nuevos contratos para los nuevos colaboradores, atención de solicitudes, resguardo de información, siendo estos documentación que conforman por datos que se devalúan a cortos plazos, los cuales generan gastos administrativos, puesto ello también son tareas repetitivas y dependen de un colaborador quién pudiera tener la opción de obtener más tiempo para otras funciones, permitiendo a la vez realizar actividades más estratégicas en la organización el que conlleva mayor valor.

En este proceso es posible que surjan errores, así como la extracción de información del colaborador, para la elaboración del documento teniendo en cuenta que no existe un estándar y especificaciones de las funciones para el cargo que se elabora cierto contrato. Al finalizar este proceso, se lleva a un reporte el cual se comunica mediante correo la conformidad del colaborador, la actividad es constante teniendo en cuenta la frecuencia de nuevos colaboradores, renovaciones de contrato y corrección de estos mismos. Por ello el encargado de la ejecución de este proceso, le demanda tiempo y frustración por otras funciones necesarias para la organización. Lo cual causa pérdidas de tiempo, retrasando la continuidad del proceso para las respectivas activaciones.

### **1.1.2 Formulación del problema**

En base de la mención anterior, hacia la concordancia del problema para la gestión de contratos laborales conlleva al siguiente planteamiento del mismo:

¿Cómo mejorar la gestión de contratación del personal en la empresa MDP Consulting SAC, Lima 2018?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting SAC, Lima 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Precisar la circunstancia flagrante de la gestión de contratación de personal en la organización MDP Consulting SAC.

Conceptualizar las categorías y subcategorías estimadas en la investigación tanto apriorística como emergente para la gestión de contratos laborales.

Esquematizar la proposición de la solución propuesta para la contratación de personal.

Autenticar los instrumentos de exploración y el planteamiento de la solución mediante los juicios de expertos.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación metodológica**

El trabajo de estudio es de exploración holística, desarrollado a base de esta metodología puesto que presenta un estudio global para un mejor análisis del proceso, teniendo un mejor resultado ante la información obtenida. Por ende, la investigación presenta esta metodología porque permite integrar las causas, efectos del proceso de contratación de personal que se desea estudiar. Este método sirve para tener un mejor parámetro, obteniendo el conocimiento y optar una adecuada solución ante el problema presentado.

Las gestiones en una organización privada tienen que llevar un buen control para que cada proceso lleve la continuidad de sus actividades sin tener impedimentos, teniendo que partir por un punto ante las problemáticas que puede haber en MDP Consulting S.A.C. se ha tomado en cuenta como primordial la gestión de contratación de personal, con el fin de mejorar la situación actual.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

Ante el presente estudio consentirá generar conocimiento al cuerpo de la gestión de contratación de personal, repercutiendo en su eficacia y eficiencia en la empresa MDP Consulting SAC.

Actualmente, el mecanismo de organización es reducido mediante la carga de trabajo que puede presentarse diariamente y las personas encargadas de dichas tareas no se abastecen para su ejecución, esto se da por el rehúso de las herramientas tecnológicas que pueden mejorar el estado de esta organización, cual sería de gran aporte para la labor del colaborador que debería enfocarse en actividades de mayor rigidez y a la vez dependiente de una persona.

La investigación aportará en centrar a los colaboradores para aquellas actividades de mayor valor agregado teniendo como resultado mejores indicios ante las métricas de negocio. Permitirá a la organización mejorar los tiempos reduciendo los riesgos a las actualizaciones del sistema, cumpliendo con las expectativas por ende los proyectos de robotización de procesos no son invasivos teniendo bajo riesgo complementando fácilmente sin alterar los sistemas existentes.

Considerando al colaborador para que se sienta satisfecho al desempeñar su cargo y no denote incomodidad al realizar un trabajo repetitivo, de vez en cuando una labor que le lleva el día copiando datos de un sistema a otro, elaborando documentación y reportes.

Por tales razones anteriormente mencionadas, se empleará la importancia de las tecnologías de información, teniendo en cuenta la adecuación a los procesos de negocio y las necesidades que requieran para el área de recursos humanos en el proceso de contratación de personal.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Sustento teórico**

### **Teoría general de Sistemas**

La administración de los sistemas prevalece por la importancia en que se obtiene en una organización puesto que para el rubro de informática se demuestra en la perspectiva de la continuidad e integración a la sistematización.

Se determinó que, en todo sistema, se van a detectar problemas a través de la variedad del tipo de entrada que se obtiene, por ello se debe realizar un análisis de forma correcta para determinado sistema, puesto que la realización de los procesos serán los adecuados, es importante el conocimiento del objetivo junto al análisis para la continuidad del sistema, permitiendo prever ocurrencias negativas. Si hay la posibilidad que el sistema empleado presenta imperfecciones y luego se soluciones debe existir retroalimentación, esto da opción a la corrección espontánea y fortalecer los procesos (Metaute, 2016).

Por ello los sistemas permiten la solución ante los procesos que se encuentre con brecha y esto no perjudique al usuario, dando la facilidad de tomar controles con las anotaciones indicadas que permita el monitoreo para lograr los objetivos planteados para que la directiva opte por las mejores decisiones.

## **La Teoría de Decisión**

En esta teoría se menciona que, para una mejor decisión se basa en la información que se logra obtener en consecuencia a las variables que se desarrollan como indicadores, se menciona también la importancia de los eventos de ocurrencia que puedan surgir teniendo en cuenta estos que no se pueden controlar, siendo factores que influyen al análisis para la toma de decisiones.

Considera la comprensión de diversas áreas de la ciencia, tomando en cuenta los aspectos de importancia. El análisis donde realiza condiciones determinadas el cual debe optar por una decisión óptima para tener mejores resultados ante un problema o casuística (Céspedes, 2009).

Para llegar a una decisión se emplean criterios que han sido previamente analizados el cual se realiza de forma adecuada para que esta información sea precisa y contundente mostrando fiabilidad, por ello se llegará a una conclusión que indicará la elección el cual se optara a través de los sistemas.

## **Teoría de la Gestión Sistemática de los Documentos Administrativos (GDDA)**

Se menciona en la teoría de la gestión, la importancia que repercute en los procesos por la adaptabilidad que el gestor debe analizar, permitiendo el apoyo de las actividades para una mejor administración de la información.

Se dividen en dos conceptos el primero sistemática, el cual hace referente a determinados pasos, para una organización donde constituye de un sistema que engloba a subsistemas, cual la empresa determina. Esta iniciativa para tener una mejor gestión del sistema de la información. El segundo término sistémica, consta de datos de entrada y secuencias de pasos este consta de los subsistemas con la finalidad de modificar los resultados y manejo de información (Peis y Ruiz, 2015).

La teoría ha permitido diferenciar la documentación ante lo sistemático, el cual nos facilita en la elaboración de los sistemas que generen reportes, ya sea en formatos para documentar la información obtenida si el caso se requiera por el solicitante.

### **Teoría de la instrumentalización**

La teoría presente nos demuestra una amplia visualización entre los sistemas actuales de una organización y así comprenderlos para una complementación.

Para el análisis de tecnología debe ser evaluado por dos niveles, la parte funcional de la realidad y segundo el diseño para el aspecto y adaptabilidad al usuario e implementación, el cómo saber la instalación para tener mejor soporte (Feenberg, 2005).

La instrumentalización es como los sistemas se complementan entre sí, el cual son parte del mismo proceso, logrando la integración de la nueva tecnología con herramientas tecnológicas presentes. Esta teoría nos indica la importancia del conocimiento de cada sistema

que emplea el proceso que se realiza el estudio, para que la solución sea un complemento y no haya impactos.

### **Teoría de la Contingencia**

Esta teoría es importante, puesto que a través de la experiencia en la realización de actividad se puede asumir que situación es la que sucederá, por ello tiene que existir algún respaldo para la continuidad del proceso (Amorós, 2007).

Como se menciona esta teoría respalda a los eventos que surge como obstaculización del sistema empleado debe existir el respaldo para que n el proceso no haya brechas el cual impida la continuidad. Esto es para el caso que suceda una situación incierta o eventual el cual existe incertidumbre para lograr eficacia en el modelo de la estructura organizacional.

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacional**

Según Naranjo (2012) la investigación denominada como *El proceso de selección y contratación del personal en las medias empresas de la Ciudad de Barranquilla (Colombia)*, cuyo objetivo fue prevalecer la transparencia del proceso de selección para demostrar la importancia que se logra ante la organización, en base los nuevos modelos establecidos que otorgan competitividad. La investigación se realiza para determinar si el colaborador realiza las funciones correspondientes a su cargo, por ello que se decide realizar un estudio para la

evaluación del desempeño de las actividades, se determinó si los colaboradores están alineados al objetivo de la organización. En el proceso de contratación y selección debe ser más transparente posible, seleccionando correctamente a los postulantes con respecto a sus funciones. El objetivo determinado fue detectar las personalidades que correspondan con la propuesta laboral, a la vez él postulante tenga interés y motivación en desempeñar el cargo, manteniendo buena expectativa de la organización. Mediante el cuestionario desarrollado, se concluyó en el área de reclutamiento y selección no eran las correctas determinando la falta de congruencia con la evaluación. En mayoría, los postulantes solo tienen acceso a la vacante, puesto que son recomendados por colaboradores del centro laboral es por ello que la evaluación realizada al postulante no se toma en cuenta.

Según Hernández y Espinosa (2017) la investigación científica denominado *Dispositivos de Reclutamiento y Selección en Empresas de Servicios Financieros: Una mirada Hacia la Reproducción organizacional y la Legitimidad en Chile y en el Reino Unido*, tuvo el fin de tener una mejor gestión de la contratación de los servicios financieros, ofrecer alguna evidencia acerca de cómo el conocimiento académico se combina con los intereses, marcos culturales, la política interna y externa dentro de los dispositivos, con el objetivo de identificar, atraer a los empleados potenciales tanto el rendimiento y el comportamiento facilitando el manejo de la gestión de la información, mitologías utilizada para evaluar e identificar los talentos y las condiciones de personalidad para diferentes funciones. Se llegó a la conclusión en la presente investigación se ha comparado los dispositivos de organización en dos países muy diferentes. En consecuencia, se ha observado que estas dos formas diferentes de dispositivos están estructuradas de forma diferente en los dos países bajo estudio, se reúnen y se conectan

diferentes maneras. Sin embargo, la investigación no se encuentra culminada ya que, no se ha resuelto lo que se tiene como pregunta acerca del porqué las organizaciones actúan de manera diferente en ambos países.

Según Guerrero y Londoño (2015) *Revisión de la Problemática de la Calidad del Software para el Desarrollo de Aplicaciones de Computación en la Nube*, esta investigación el principal objetivo es apoyar los procesos de investigación y el desarrollo de aplicaciones en la nube con calidad de software aceptable. Teniendo como método de investigación la revisión exhaustiva y selección de fuentes primarias el cual se concluyó que se ha permitido visualizar nuevas categorías, teniendo la oportunidad de unificar los trabajos que han sido desarrollados mediante la computación en la nube, esto quiere decir que el estudio puede servir como apoyo para los trabajos que se realicen en adelante en este contexto. En la investigación se concluyó mediante el análisis de datos, que la observación de defectos ante un sistema no causa un factor negativo ante los resultados, sin embargo, la principal importancia es el análisis adecuado para lograr los objetivos esperados. Se observó la importancia de nuevas categorías para mejor orden de trabajo para la computación en la nube. La investigación ha permitido determinar que la propia tecnología puede ser factor clave (Guerrero y Londoño, 2015).

Según Craig (2015) la investigación científica nombrada *La función de TI y la automatización de procesos robóticos*, realizado en la escuela de Londres en Economía y Ciencias Políticas con el fin de que las organizaciones tengan mayor competitividad como telecomunicaciones, servicios públicos, finanzas, servicios y mejor atención en las áreas de negocios, teniendo como objetivo evaluar el actual y el largo plazo efectos de la automatización

de los servicios comerciales en las organizaciones de los clientes y de proporcionar informes, asesoramiento rigurosos y oportunos para las empresas, el gobierno y el sector terciario de las organizaciones. En base de sus entrevistas, cuestionario se ha obtenido en conclusión con RPA parece haber cuatro mensajes principales que surgen de los estudios de casos. En primer lugar, comience con una base donde pueda construir globalmente en una escala Enterprise. En segundo lugar, asegúrese de tener a todas las partes interesadas involucradas desde el inicio del proceso, y garantizar la seguridad, la auditoría, el gobierno, el control y la supervisión de TI. En tercer lugar, no se sienta tentado por las ganancias rápidas, ni por el nivel de servicio ni por las soluciones departamentales. Esto es algo que debe comenzar como un lanzamiento de Enterprise. En cuarto lugar, si haces estas tres cosas, puedes construir alrededor del RPA, por ejemplo, en el frente final para los datos no estructurados, y más tarde para la comprensión a través de análisis de negocios.

Según Jart (2013) el estudio nombrada *Investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas: selección de Proceso de producción*, el fin de este trabajo es la demostración de un método fácil de implementar en una decisión de resolución de problemas de apoyo utilizando el sistema para mayor rendimiento para otras actividades. El objetivo es identificar determinar una solución razonable entre las soluciones candidatas para resolver el problema, la presente investigación es de diseño experimental donde se concluyó mediante entrevistas y cuestionarios que la determinación de una solución razonable de las diversas soluciones candidatas para resolver un problema es un problema importante. En tales entornos inciertos, la información de contexto proporciona pistas ricas para la toma de decisiones con

resolución de problemas. Por lo tanto, esta investigación utilizó un enfoque de selección para el proceso optimizado de resolución de problemas para ayudar a los trabajadores a elegir soluciones razonables. El contexto para la definición de actividades del usuario, las identidades de personas que sean posibles de interactuar con el nuevo sistema y reducir tiempos para la ejecución de sus procesos repetitivos.

### **Nacionales**

Según Jalixco y Quispe (2013) en su investigación denominada *Diseño de Software para el Proceso de Contratación Directa en el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco*, realizada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, menciona que su objetivo fue diseñar un software de contratación directa para el proceso de contratación directa en el área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis-Cusco. La solución tecnológica ha dado beneficios para el área del problema analizado en la Municipalidad, la investigación presentó como diseño de la investigación, no experimental puesto que no se ha manipulado variables, si no se ha basado al contexto de la realidad, en base a la entrevista utilizada como el instrumento y aplicando el método de investigación hipotético deductivo usando la técnica de muestreo la entrevista. Se obtuvo como conclusiones de la investigación que la tecnología puede apoyar de manera competitiva y es importante mejorar los procesos abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Canchis con el fin de reducir tiempo y acelerar el proceso de contratación Directa. La infraestructura con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Canchis es adecuada para la implantación y/o ejecución del

Software de Contratación Directa. Es dificultoso la asimilación y manipulación de las nuevas tecnologías o programas por parte del talento humano y para ello se requiere capacitación.

Según Arana y Vasquez (2015) en la investigación *La Gestión Del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral Del Personal En El Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego De Trujillo en el 2014*, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas, cuyo objetivo fue determinar el desempeño de los colaboradores en base a la gestión realizada en la Universidad. Para el estudio se empleó el método hipotético deductivo, donde se realizó la observación del caso, y la hipótesis mediante el instrumento cuestionario. Se concluyó que los conocimientos de forma teórica que constan los colaboradores no son de calidad y los temas prácticos para un mejor desempeño. Se observó que no hay comunicación entre equipos, reuniones donde se detalle eventos importantes de la Universidad, las capacitaciones con incentivos del desempeño a realizar y el rendimiento.

Según Marcillo (2014) la investigación el estudio realizado el cual se ha denominado *Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí*, donde se realizó en la Universidad Privada Antenor Orrego, el objetivo principal fue realizar un esquema para la gestión, se determinó proponer indicadores que permitan evaluar las competencias de los colaboradores para determinar funciones relevantes a sus conocimientos y mejorar el

desempeño laboral. Se aplicó el enfoque holístico, como el diseño de la investigación descriptivo, documental y explicativa, analizando los datos del cuestionario se obtuvo como conclusión determinar una evaluación para la propuesta del esquema para medir competencia y el desarrollo de los colaboradores. El diagnóstico obtenido demuestra que existe un buen clima laboral pero no se ha dado importancia a desarrollo y competencias del talento humano.

Según García (2013) la investigación determinada como *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema BPM para la Oficina De Gestión de Médicos de una Clínica*, realizada en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, cuyo objetivo fue realizar la implementación de un sistema para gestionar los procesos de la gestión de médicos y tener análisis semanal, cual es la automatización de los procesos en el centro clínico. Se observó que había personal con conocimientos técnicos para el manejo de base de datos, administración de procesos, donde han podido utilizar herramientas tecnológicas para BPM para la gestión de médicos. EL análisis que se realizó para diagnosticar fue FODA, cual fue necesario para evaluar el estado actual del centro.

Según Meza y Portocarrero (2014) la investigación nombrada *Diseño de un Sistema De Gestión Por Procesos para Mejorar el Planeamiento de Contrataciones en una Entidad Pública*, realizada en la UNI, en el presente trabajo de estudio se ha extraído el objetivo general, por ello se detalla el diseño de un sistema de gestión basado en procesos que logre mejorar la efectividad de la gestión de los procesos de planificación de contrataciones de PROMPERÚ, teniendo como método de la investigación el análisis y síntesis, aplicando las técnicas encuesta

y entrevista. Se llegó a la conclusión que las tareas se agruparon en actividades, cuya secuencia e interrelación forma un subproceso; y la interrelación de subprocesos forma un proceso. El modelamiento de las tareas en actividades reflejó la existencia de actividades que no agregan valor, actividades que se repiten y el excesivo número de actividades de control. Mediante esta identificación se logró optimizar las actividades del proceso. Se identificó y sistematizó los requisitos de calidad de las partes interesadas. Estos requisitos se materializaron en el diseño de los subprocesos. Con el uso de procesos se puede hacer sinergia en el uso de los recursos hacia el cumplimiento de las necesidades de los clientes internos; por consiguiente, se tiene mayor probabilidad de satisfacer al cliente.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Sistema de Información**

Se define el sistema de información, como un elemento más que la organización puede llevar a cabo, realizando el diseño de interfaz y funcionalidades de los sistemas, con el fin de lograr sus objetivos, siendo muy importante la coordinación de los usuarios y del área el cual será realizado la implementación (Gómez y de Abajo, 1997).

Realizar la implantación de un sistema de información, es un complemento entre los otros sistemas que pueden existir para el proceso de negocio, cual son las herramientas que el área emplea como apoyo a sus necesidades en realizar ciertas actividades, el cual las facilita y agiliza tal mecanismo.

El sistema de información se define también como la congregación, el cual reúne los datos, recopila los elementos dispersos que se deben tomar en cuenta para el resultado de la información, resuelve las vinculaciones de información, siendo así conformados por desemejantes elementos que conforman la gestión de la organización dentro del mismo ambiente (Pastor, 2002).

Es la dependencia de factores para llevar a cabo la sistematización de las actividades que representan para la gestión, para el proceso y por último para el área que se desea mejorar, se da importancia el conjunto y el complemento de estas herramientas tecnológicas.

Se menciona el impacto que tiene el empleo los sistemas de información y como transforma los negocios, en base a datos característicos de las personas, centro el cual se establecen. El cual se muestran nuevos negocios y esta herramienta se van a de cuando estratégicamente para cada área y siendo alineadas al negocio al cual se aplica (Laudon y Laudon, 2004).

### **Subcategoría Emergentes**

#### **Gestión del Tiempo**

La importancia de realizar una buena gestión del tiempo, es establecer tiempos en los cuales se deben de cumplir y que las actividades dentro de ese tiempo, sean productivas para la organización. Es considerado como una herramienta para realizar la administración íntegra de

la labor a realizar, evitando los impedimentos que puedan surgir, los cuales no cooperen en las metas planteadas (Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez, 2012).

Para el establecimiento de un determinado tiempo, debe ser planteado de la forma correcta para la adecuación de las actividades planteadas, por ende, las actividades que se desean realizar, lo principal es considerar el conocimiento ya obtenido para realizar una correcta apreciación de los tiempos.

Es la proyección de actividades para obtener la una gestión eficiente, sin embargo las actitudes de cada persona determinan la forma como emplean las demandas informacionales, la cual, con respecto a una organización, el consumo del tiempo establecido para verdaderas funciones, disminuyen al revisar información como los correos recibidos, nuevas solicitudes que se generan para el preciso momento, por ende se reduce el tiempo que se ha delimitado, en lugar de realizar las prioridades y compromisos planeados para el cumplimiento satisfactorio de los requerimientos (Gómez, 2013).

Para la estimación del tiempo, qué se desea cumplir, no necesariamente es conocer las actividades a realizar, puesto que existen otros factores que altera la delimitación del tiempo, como nuevas funciones las cuales sean urgentes y primordial para ciertas casuísticas, también otro elemento que cause alteración, e la información que uno recibe al día a día que forman parte de la prolongación del tiempo.

Para el manejo del tiempo, es definido como no recuperables, sin embargo, podemos realizar actividades las cuales se consideran que se emplearía el buen uso del tiempo lo cual se denominaría como la autogestión que uno realiza para tener el manejo de acciones a lo planificado (Olejniczak, 2013).

Quienes dominan la habilidad de manejar los tiempos, lo mejor es usar efectivamente teniendo los factores principales que se requieren para lograr con el fin, como el planeamiento de la labor a realizar detallando las funciones y lograr el enfoque de ello.

Se valora en el ámbito laboral como la complementación de otras actividades para concebir la eficiencia requerida con el objetivo de aumentar la productividad diariamente de las tareas que se planifiquen, para alcanzar el mayor punto del beneficio se comprende realizar un descarte de recursos para conseguir la optimización de ello y lograr la eficiencia (Marcen y Martínez, 2012).

Se considera como una herramienta con el fin de administrar, permitiendo tener disponibilidad para manejar el tiempo a medida de la funcionalidad de cada colaborador. Al aplicar y saber cómo usar adecuadamente el tiempo en una organización, permite que cada individuo logre ser eficiente en su desempeño para que en el momento se consolide un equipo también sea consciente de la organización y logre un mayor rendimiento al complementarse. Al no tener entendido por completo esta herramienta pueden traer efectos, que al no aplicar de la manera correcta de la gestión del tiempo no se verá un avance en lo planificado y menos que se llegue a lograr los resultados y las limitaciones anheladas (Drucker, 1967).

## **Toma de Decisiones**

Tomar una decisión adecuada es indispensable la realización de todo tipo de organización para los avances necesarios, en el logro de las metas de acuerdo a los objetivos trazados. La racionalidad situada para realizar un análisis es parte del proceso de decisiones (Díaz, 2005).

Se requiere la denotación de las principales actividades el cual se debe tomar como evidencia para seguir las condiciones empleadas para la consecuencia del proceso, por ello el fin que se determina para optar por alguna actividad deben ser trazadas con el principal hecho de lograr el objetivo o el fin del procedimiento.

Para efectuar una toma de decisión se requiere de datos de entrada, para la estimación de las posibles opciones que son planteados principalmente por los criterios. Estos criterios deben ser a concordancia de lo que se desea evaluar puesto que el resultado que se tome es a base a la coherencia que de lo analizado (Ahmad, 2012).

Se denomina como la identificación de tomadores de decisiones y partes interesadas, reduciendo el posible desacuerdo sobre la definición del problema, requisitos, objetivos y/o criterios. Por ende, es la clasificación de alternativas que permitan obtener un subconjunto de alternativas más prometedoras para la organización.

Es una propiedad que es esencial, una función de decisión debe tener en cuenta las dependencias entre los argumentos. También proporcionamos un análisis empírico del

desempeño de nuestro enfoque para llegar a una decisión colectiva, demostrando que se puede llegar a una decisión colectiva (Ganzer, Criado y Lopez, 2018).

Se considera objetivos tales se reúnen información y las opciones a disposición, determina concesiones y compara diferentes modelos, y selecciona alternativas. Obviamente, ante un sistema el agente puede hacer un bucle entre pasos consecutivos o regresar a cualquier paso previo cuando haya nueva información disponible (Wheeler y Janis, 1980).

La importancia de efectuar una toma de decisión correctamente es porque tiene una gran influencia en los acontecimientos futuros puesto que se debe centrar en el negocio de la organización para que de esta forma mejore en cada necesidad proyectada que implique a la organización, y en base a la efectividad mejore la gestión (Estrada, 2015).

## **Análisis**

Se realiza un procedimiento de observación para realizar mediciones, para la observación de acuerdo a las acciones de los usuarios relacionadas directamente. Para realizar el reclutamiento de datos y el tipo de comunicación que se realiza, determina los medios de comunicación que se emplea (Kerlinger, 1998).

El análisis se ha empleado para la determinación de investigación de acuerdo al análisis prolongado para determinados emisores como la vinculación de la comprensión de medios para el manejo de instrumentos ante la comprensión de la lógica.

Se define como la conjugación de la forma que se debe proseguir para el fin de la organización optando para la secuencia de paso para realizar el determinado análisis, notando con la inteligibilidad esperada de lo contextual ya cuando se ha culminado las pruebas provenientes (Díaz y Navarro, 1998).

Es el conglomerado de información, cual permite la conexión, resultante de una determinada situación o hecho, donde se debe transmitir coherencia para el apoyo por los pasos consecutivos, para la transparencia de resultados finales denotado por el contexto cual se detalla.

Para el análisis se define como la interpretación de la información que se ha obtenido sin que alguna persona haya alterado esta búsqueda o haya alguna intervención de la recolección en el proceso. Al momento de interactuar ante una entrevista, se puede ejercer una intrusión que puede haber una posibilidad de ser adulterada la información que se quiere conseguir, habiendo la probabilidad que se desvirtúe el verdadero fenómeno (Tinto, 2013).

Se define el análisis como el enfoque que se da a comprender ante un contexto relacionado, denotando como la vinculación de hechos que se presenten, a medida que vayan surgiendo, estos hechos facilitará la explicación de los sucesos, con el único fin de comprender el valor e impacto (López, 2002).

## **Contratación de Personal**

Para la gestión de contratación de personal, los conceptos investigados a través de los autores Gusdorf, Keston, Alfaro, Galbreath define la contratación de personal como el manejo de información con respecto a la contratación realizada, importancia de las delimitaciones a las condiciones establecidas, selección de candidatos, la infraestructura referida a los sistemas, políticas y prácticas comerciales. Estos conceptos han permitido definir las subcategorías importantes para el trabajo de estudio realizado.

Se definió la contratación de personal, como la delimitación de las condiciones que establece la ley para un colaborador, de no existiese un documento formal el colaborador obtiene beneficios sobre ello, es importante la constatación de las condiciones verbales que se hayan acordado habiendo la subordinación para la evidencia de una relación laboral (Alfaro, 2012).

La importancia de realizar un documento de contrato para el colaborador, así sea para la renovación o generación del documento debe estar denotado los acuerdos preestablecido, puesto que la incongruencia de la información, el incumplimiento de ello y la falta de un documento trae pérdidas para la organización el cual no permite ser bien visto por otros candidatos y en el rubro al que pertenece.

La contratación de personal, es derivada por la selección de candidatos postulantes por las convocatorias laborales que lo solicitan, por ello es de mucha importancia puesto que la secuencia de procedimientos permite alcanzar el objetivo planteado cual es cubrir las vacantes

en las organizaciones empresariales, en consideración de sus experiencia y méritos alcanzados de los candidatos (SERVIR, 2012).

La contratación de personal se genera de acuerdo al puesto que ha requerido la nueva vacante, por ello es manejada en base los conocimientos requeridos al puesto y lograr los objetivos que se han establecido por la organización.

Este proceso, se define como la parte de numerosos sistemas, políticas y prácticas comerciales que tienen un impacto directo o indirecto en el volumen de negocios. Es un establecimiento de un comité de retención, programas de medición e incentivos para asegurar el enfoque en el problema, rediseñar procesos de selección, entrevistas y selección de candidatos ineficaces para evitar la contratación de personas con mayores riesgos de rotación (Galbreath, 2007).

Para la contratación de personal en las actividades para la evaluación, mayormente no se tiene indicadores de control que se pueda analizar a los candidatos, es por ello que en esta área se percibe riesgos, el cual este concepto se tiene en cuenta para la prevención en que surjan expectativas diferentes a las esperadas.

El proceso de contratación de personal, se recopila y maneja información donde se debe tener la certeza que el documento contractual contenga los datos indicados. De ser la selección de candidatos a mayor medida, realizando la verificación de estado de ítems, en este proceso denota que la organización está en crecimiento (Gusdorf, 2008).

El desarrollo de un contrato consta de políticas por ello se debe cuidar la protección de la información obtenida por el colaborador donde trabaja basada en la legislación laboral (Keston, 2011). Se menciona que los datos no estar resguardados de acuerdo a las políticas acordadas ante en el personal, esto conlleva a juicios que son pérdida para la organización.

El contrato elaborado y previamente constituido por ambas partes tanto como el empleado y el empleador favorece para tener normas como funciones claras (Oficina del Auditor Legislativo, 2002). La contratación de personal es el aliviador de tensiones puesto que se mantiene una relación y comunicación manifestando beneficios teniendo un mejor acuerdo con el colaborador (Oficina Británica de Comercio del Gobierno, 2017). Una buena gestión es consolidar los acuerdos en un documento donde se muestra los beneficios del personal, esto es para tener lo términos claros y evitar problemas posteriores.

La contratación de personal, implica de un documento resultante permitiendo el control de las solicitudes, para la buena gestión es necesario que la redacción este bien clara, concisa y debidamente completa de acuerdo a la importancia de ambas posiciones como el empleado y el empleador (El Banco Mundial, 2017).

Para este proceso se ha denominado la estipulación del documento final el cual ha sido redactado, observado el cual no se realiza de la forma correcta por que se requiere agilidad en

el proceso de acuerdo con la situación puesto que no solo se basa en un solo candidato si no varios a la par.

La gestión de contratación son procedimientos estructurados siendo el objetivo de dar entrega el documento formal, siendo parte las aplicaciones de software diseñadas para abordar estas necesidades en elaboración del documento, y la disponibilidad permite una mejor estructura (Ssempebwa, 2015).

Son procedimientos Se hace mención al uso de software enfocado en la gestión documentaria preestablecida en base al diseño de formatos, cual permite la generación del mismo facilitando el desarrollo por el tipo de documento de contrato existente.

Para la gestión del empleo consiste en buscar nicho para la búsqueda de colaboradores, a la vez planificar las actividades que requiera actualmente el mercado ayudando a las personas en sus búsquedas de trabajo como asociaciones profesionales (Halpin y Smith, 2017).

Las actividades que se basan en realizar notificaciones de vacantes, también es otro hecho que se debe realizar en los sitios adecuados puesto que conlleva sumas de dineros que deben ser recíprocas encontrando al mejor candidato.

La sistematización al identificar y la gestión del talento considera al colaborador si consta de un buen desempeño, así tener valor a las personas que trabajan muy bien y realizan sus funciones de la forma correcta (NHS Leadership Academy, 2014). En base a la respuesta de solicitudes requeridas, se determina el control de personal de acuerdo a sus accesos se puede medir el potencial en la realización de sus funciones.

### **Infraestructura**

La infraestructura de los sistemas empleados en el proceso de contratación de personal, ha permitido tener control, de acuerdo indicadores previamente establecidos, por ello se somete a la vanguardia de sistemas, como el conocimiento y soporte de ello, el cual se determina puntos posteriores en los siguientes conceptos:

La infraestructura, se basa en la innovación y la actualidad de competitividad a otras organizaciones, considerando el conocimiento técnico que se emplean para la codificación, tras los años transcurridos la tecnología ha trascendido, se denota como otras menciones en relación al descubrimiento de la adaptabilidad. Se menciona como output al descubrimiento o el artefacto que se diferencia a otros (Nieto, 2003).

La infraestructura de los sistemas es la que se conoce para integrar nuevas tendencias para la aplicación de soluciones para el problema identificado, se debe considerar para la

conceptualización para considerar ciertos factores que son importantes para la aplicación de un software o el uso de uno existente.

Para la infraestructura la transferencia de lineamientos científicos y evidenciar conocimientos, la tecnología es el principal apostador para ser vía de comunicación facilitando a muchas personas puesto que se emplean en diversos contextos, así como laborales o asuntos cotidianos, asumiendo la vinculación de personas a distancia prolongada (Ortiz y Pedroza, 2006).

La infraestructura en base a la tecnología que se emplea para la vía comunicación permite facilitar el alineamiento de conocimientos de actividades diarias logrando la vinculación de los requerimientos que se realizan en diferentes puntos de ubicación.

La infraestructura permitirá crear nuevas habilidades de acuerdo con la aportación a la sociedad, se requiere de conocimientos científico para la solución del problema de manera efectiva (Van, 2004).

Tener conocimientos concretos de la infraestructura del negocio permite emplear de forma adecuada los sistemas que realmente son necesarios para la solución, así mismo, realizar evaluación de la infraestructura actual del área, permite conocer la red empleada en la organización.

Se define como la conjugación de ideas a través de los sistemas, optando conocimientos y aquellos datos recolectados que provén la información, se deriva investigación de la experimentación. Se emplean métodos el cual es, comercialización. La gestión y control de procesos, son los que conlleva a mejorar la efectividad (Benavides, 1998). Actualmente las organizaciones han planteado estar alineados con los cambios tecnológicos que incursionan y son novedosas por el enfoque que se da para el negocio permitiendo realizar el uso de ello para beneficiar la gestión de los procesos para alcanzar a ser competentes gracias a la información recaudada.

Se componen de datos de información para realizar síntesis y otros conocimientos, la tecnología es considerada como el conjunto de análisis aplicado para la ejecución de un producto para medir o proceso por la secuencia de pasos (Fernández y Vásquez).

La infraestructura de los sistemas es la que se ha evaluado para identificar el problema identificado, se debe considerar para la conceptualización para considerar ciertos factores que son importantes para la aplicación de un software o el uso de uno existente.

La infraestructura tecnológica es la que se considera para una organización que quiera presentar competitividad en la era moderna, cual permite la integridad de las redes y tecnologías de información esto demanda un mayor control para mantener alineada la gestión del proceso (Díaz, Pérez y Proenza, 2014).

El funcionamiento de la integridad de los componentes informáticos y el amplio conocimiento de redes de la comunicación la infraestructura debe ser de punta puesto que se logra la continuidad de los mecanismos permitirá la mejora de la gestión y control donde las solicitudes serán evaluadas de la forma correcta.

### **Manejo de la Información**

Se menciona a base de los conceptos definidos, la importancia del manejo de la información obtenida de acuerdo a la selección de personal, cual posteriormente debe tener restricciones y accesos para cierta información.

Para el manejo de la información obtenida del reclutamiento, selección de personal, la búsqueda de candidatos se ha recurrido a los medios de comunicación las cuales son las redes sociales que se encargan en administrar los perfiles de usuarios en búsqueda de algún centro a donde laborar, todo dato del usuario expuesto el área en búsqueda de colaborador tiene acceso (Blasco, 2004).

El manejo de la información que se genera a través de la entrevista, datos del candidato, se consolidan en la contratación, esta información es considerada para futuras vacantes que se lleva el mismo perfil, en consideración con las condiciones determinadas.

El manejo de la información es la comunicación de forma fluida, cual consta de niveles para la transmisión de información, el cual cada nivel se aplica de acuerdo a los que se necesite comunicar y tener una información solida de forma grupal, por área y jerarquías (García, 2013).

La información se consideró para inducir métricas y lograr eficiencia en el desarrollo de la gestión de contratación de personal, de acuerdo a medidas de observación para el desarrollo del contrato para tener mejor resultados.

Para obtener una información requerida en su totalidad, las personas deben aportar para cooperar en ello, teniendo ciertos conocimientos responderá a consultas, reportes a las directivas encargadas que deben tener acceso a la información con facilidad y estén alineados. Esta información debe ser manejada también por el personal encargado del proceso, cubriendo las restricciones de acceso a la información. (Werther y Davis, 2008).

Se menciona la confidencialidad de la información que se logra recopilar, al cual se ha realizado el almacenamiento para el uso de otras personas y tengan conocimientos del proceso cual se desempeñan, se tiene en consideración para realzar los conocimientos y que conlleve a la información confiable y oportuna.

El manejo de la información para mejores prácticas en recursos humanos, por parte de pequeñas compañías pueden manejar información, pero los recursos son básicos laborando todo

a mano sin tener algún sistema, esto demanda de tiempo. La contratación de forma clara lleva a una toma de decisión inmediata para informar de lo que ofrece la empresa al candidato dependiendo de sus conocimientos (Dressler, 2009).

Para el manejo de la información también implica la tecnología, por ello que la selección y evaluación para el colaborador es posible manejar con estas herramientas tecnológicas teniendo los diferentes indicadores a validar para la realización de un contrato como sueldos, aptitudes y habilidades (Piñón, Sapién y Araiza, 2009).

Para que la información sea manejada de la mejor forma posible con eficacia, la utilidad de la tecnología permite agilizar actividades realizadas para la manipulación de información, evitando la codificación diaria de estos mismos, obteniendo a la vez confidencialidad y comunicación con otras áreas.

### **Selección de Candidatos**

El proceso es importante tener bien definido para el desarrollo de las actividades, tiende a facilitar que aspectos considerar para la realización de la búsqueda de algún problema e identificar de forma correcta que condiciones seguir.

La selección de candidatos, hace referencia al análisis de la personalidad del colaborador, así sea en una organización o en otro marco de gestión que se determine sus

habilidades y definir funciones se evidencia si el trabajador es competente y se desempeña de forma positiva (Alles, 2015).

Tener bien definido lo que consta un proceso, ha facilitado que aspectos considerar para la realización de la búsqueda de algún problema e identificar de forma correcta.

La selección de candidatos se comprende por la actividad a realizar, que necesidades se requiere, a través de los medios que la organización puede emplear para conocer dichas necesidades y expectativas son muy variados, desde el contacto directo hasta las encuestas de satisfacción, si los resultados son negativos entonces se requiere realizar los descartes para diagnosticar la situación (Membrado, 2007).

Una competencia que es relevante para la organización y sus objetivos, a través de actividades realizar como la fase de transformar datos de entrada a entregable que son la parte final de un proceso. Realizada por personas previamente divididas estratégicamente para la ejecución de las tareas para lograr el valor agregado a los clientes respectivos (Bravo, 2011).

Se define el proceso como un valorador des desenvolvimiento del colaborador para lograr los objetivos requerido es necesario la comunicación en el trascurso de actividades, permitiendo tener un conjunto estructura el cual permita realizar otras posibles evaluaciones (De la Cruz, 2014).

## **Factibilidad**

La factibilidad se define como el agrupamiento de características definidas para lograr la aceptación al realizar una determinada evaluación para medir riesgos técnicos. Analizar la factibilidad también permite conocer más el proyecto realizado como en la parte técnica y funcional el cual los conocimientos adquiridos deben ser reutilizables ante un proceso de construcción para un prototipo (Bedini y Guerra, 1984).

La importancia de la factibilidad es para evadir impacto ante el usuario para que tenga facilidad de emplear las funciones, presentando calidad y permita ser un solucionador del problema más no una dificultad.

## **Seguridad**

La seguridad en la infraestructura es importante puesto que es vinculada a un a base de datos y esta manipula información donde cabe la posibilidad que no se encuentre bien resguardada. La eficacia es un factor muy importante en la protección de datos de los colaboradores para la empresa (Nieto, 2003).

## **Actualidad**

La actualidad de la infraestructura consta de la innovación desarrollada, evaluando los recursos y servicios de instalación, el cual se debe enfrentar a nuevos aprendizajes, a la vez si la

tecnología tiene más características positivas, necesariamente las personas que desarrollaron el sistema, no serán las que comercialice si no otras entidades para el reconocimiento a la mejora de la organización teniendo facilidad de instalación con licencias propias del producto, brindando la facilidad necesaria al consumidor (Nieto, 2003).

Actualmente en las consultoras existe competitividad, el cual conlleva brindar servicios de tecnología de acuerdo a sus necesidades a la vez realizando empleos de la tecnología a la vanguardia del mercado y como brindar servicio de ellos si la propia organización no hace uso de estos.

### **Confidencialidad**

La confidencialidad del manejo de la información se define mediante indicadores para poder medir la información que se desea obtener, logrando la extracción de datos necesarios que se desea encontrar siendo una información relevante lista para ser procesada analíticamente y revisada para los resultados (Membrado, 2007).

La información permite tomar decisiones ante un hecho, pero se debe tener la certeza que sus datos sean confiables para que posteriormente las actividades no sean afectadas por malas decisiones que se toman en base a la información y este no sea resguardado de la forma correcta.

**Accesibilidad**

La accesibilidad de la información consta de tener aquellos datos que se necesita utilizar para que sean procesados, como la investigación, el análisis de un estudio para alguna entidad siempre supervisando que esta información sea legal y verdadera (Membrado, 2007).

**Comunicación**

La comunicación de la información se define como la propagación de aquel acontecimiento que se manifestara o da a conocer de forma masiva, en caso sea de una innovación tecnología o de gestión administrativo, esas acciones tienen una influencia mejora puesto que en una organización es muy importante el conocimiento de tecnologías (Nieto, 2003).

**Conocimiento**

El conocimiento en modelado de procesos requiere de la sabiduría que se realiza cada actividad para cada proceso, esto para lograr un mejor resultado y tener en cuenta que actividades son las que están fallando lograr así mejores resultados cubriendo así las dos fases la mejora del proceso estudiado y el replanteamiento (Bravo, 2011).

Así como los colaboradores encargados y asociados del proceso, es de importancia que todos estén alineados a través del conocimiento que emplean ellos al realizar sus actividades correspondientes.

## **Control**

El control del proceso permite la identificación de brechas mediante el análisis empleado cuyo objetivo es disminuir el problema, tener mejor gestión es la probabilidad que los resultados a la mejora es viable (Bravo, 2011).

El monitoreo de la selección de candidatos permite a las directrices llevar un mejor control y decisiones teniendo en cuenta que actividad es la más impactante para la continuidad del mismo.

## **Documentación**

La documentación del proceso se define por el diseño, cual menciona el cambio total de un proceso donde se toma como medida para la mejoría, logrando la estructura de la documentación. Para ello requiere de un análisis previo para identificar si la solución propuesta en verdad genera mejoras a la organización (Bravo, 2011).

Tener conocimiento del proceso o subprocesos para un nuevo personal es tedioso no tener el conocimiento adecuado hasta que exista una capacitación adecuada por ello la importancia de realizar documentaciones de los procesos y de cada actividad realizada para el flujo, le permite tener un manual que le permita analizar adecuadamente o mejorar el proceso.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

### **3.1 Sintagma**

El presente trabajo realizado se declaró de sintagma holístico.

Por ello se ha permitido realizar un análisis, de comprensión amplia de conceptos, teniendo como principio la integralidad de información para el realce y sustento de la propuesta.

La investigación holística se basa en averiguar conceptos individuales que tienen relación entre sí para el estudio propuesto, obteniendo la solución adecuada teniendo contextualizado el problema, puesto que permite analizar la investigación con los diferentes paradigmas de lo conceptual y con la unificación de información se obtiene un resultado fortalecido para el estudio (Hurtado, 2000).

Plantear el sintagma holístico ha permitido ver, observar, analizar el todo del área en estudio, a la vez ha ayudado para poder delimitar a que proceso se requiere mejorar.

### **3.2 Enfoque**

Se puede decir que el enfoque mixto es la complementación de los métodos cualitativo y cuantitativo, al realizar un estudio utilizando ambos enfoques permite obtener resultados de diferentes perspectivas en base al estudio, obteniendo un mayor análisis teniendo información cuantificable y calificable (Hernández y Mendoza, 2008).

Por medio del estudio se enmarcó el enfoque de tipo mixto, cual se basa en la recolección de información utilizando los métodos cuali y cuanti, ante el reclutamiento de investigación y observación de la información.

### **3.3 Tipo, nivel y método**

#### **Tipo**

La investigación proyectiva es lo que se busca para, mejorar el proceso en estudio comprendiendo mejor la solución a utilizar, bajo en qué condiciones se aplica, realizando emulaciones y seguimiento a la vez en la mejora del mismo permitiendo tener prevención a través de la realización, construcción y modificación (Hurtado, 2000).

Ante el estudio, el propósito de investigación es tipo proyectiva. Se aplicó porque se basa en tener claro el panorama del problema y facilitar la propuesta de solución, buscando fortalecer los conocimientos en la propuesta de solución para la empresa MDP Consulting S.A.C., basada al concepto de investigación proyectiva presentando una propuesta novedosa para la empresa.

## **Nivel**

La investigación comprensiva, se declara como conocimiento práctico, quiere decir que el conocimiento obtenido a primera instancia causa la reflexión en base a la descripción, la conceptualización y la teorización (Luna, 2008).

De acuerdo a la investigación realizada, se declaró de nivel comprensivo, puesto que las búsquedas de conceptos, teorías, permiten la comprensión englobada entre el factor problema el cual es el proceso y el marco de la investigación realizada.

## **Método**

El método deductivo, tiene importancia que lo general debe ser una información fidedigna puesto que al llegar a la deducción sea la correcta, considerado como cuantitativo (Newman, 2006).

El método inductivo, los fenómenos particulares son de grupo pequeño y entero el cual permite inducciones perfectas, considerado como cualitativo (Newman, 2006). Para el presente trabajo de investigación se empleó el método deductivo e inductivo, el cual ambos métodos han permitido complementar el conocimiento a través de las teorías llegando a una deducción y con la inducción para el reclutamiento de la información obtenidas en lo particular.

### 3.4 Categorías y subcategorías

Tabla 1

*Matriz de la categoría Gestión de Contratación de Personal*

<b>Categoría problema: Gestión de Contratación de Personal</b>	
Sub Categoría	Indicadores
Infraestructura	Factibilidad Seguridad Actualidad
Manejo de la Información	Confidencialidad Accesibilidad Comunicación
Selección de Candidatos	Conocimiento Control Documentación
<b>Categoría solución</b>	
Sistema de Información	
<b>Categorías emergentes</b>	
Gestión del tiempo	
Análisis	
Toma de decisiones	

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.5 Población, muestra y unidades informantes

#### **Población**

Representa el total de un grupo determinado que tiene relación ante una característica determinada que es cuantificable para un estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Fundamentalmente se representa por el conjunto de sujetos, que se definen por relación a ciertas peculiaridades, que toma importancia para la contabilización ante un estudio que se desea obtener, estimar, un resultado que se desea medir, representado en porcentajes en base a la totalidad de la organización, dividida por sus unidades características.

El estudio elaborado tiene una población, cual compone de 48 colaboradores administrativos y finanzas, el área de contratación y nóminas, logística, contabilidad y finanzas; de la gestión de talento, reclutamiento y clima laboral, en su totalidad.

### **Muestra**

Se define el resultado de una operación que determina un porcentaje de la población que se realizara el estudio, quiere decir se les entrega el instrumento desarrollado (Tamayo y Tamayo, 2006).

De acuerdo a la población es determinada la muestra como intencional por conveniencia, el cual se ha representado para realizar la investigación y se encuentra establecida con 30 colaboradores administrativos de las organizaciones divididas entre colaboradores y directiva.

Tabla 2

*Muestra holística para la investigación*

Muestra Cualitativa	f	%	Muestra Cuantitativa	f	%
Directivos área usuaria	2	66	Colaboradores directos	26	87
Gerente de procesos	1	34	Colaboradores indirectos	4	13
Total	3	100	Total	30	100

*Fuente:* Elaboración Propia

**Muestreo**

El muestreo permite la clasificación de las personas resultante de la muestra que se ha determinado, las cuales serán el objetivo de estudio para lograr y obtener indagación representativos para el tratado de datos (Namakforoos, 2005).

Para la investigación realizada se ha determinado el tipo de muestreo no probabilístico, el cual ha sido conformado por los colaboradores de MDP Cosnulting S.A.C., donde se ha recogido la información de ciertas personas indirectas para el estudio, para complementar la información del objeto en estudio.

## **Unidad Informante**

Unidad informante donde se establece el grupo de personas a realizar la investigación, personas que coinciden en conocimientos, funciones relacionadas y conocimiento del proceso ante el área (Arraque, 2017).

Para la unidad informante del presente estudio, se ha realizado a los colaboradores que forman parte de la empresa MDP Consulting S.A.C., teniendo como relación entre ellos el conocimiento del proceso de contratación de personal, como encargados del proceso directo e indirecto.

## **Cuantitativa**

Para la representación de los resultados cuantitativos, ha sido conformado por treinta colaboradores, el 87% quienes representan los colaboradores directos para el proceso de contratación de personal, tienen como función la administración de información, atender solicitudes de colaboradores, gestionar trámites documentarios y el 13% son los colaboradores indirectos, quienes analizan el proceso y realizan registros de los incidentes.

## **Cualitativa**

Para la representación del análisis cualitativo, ha sido conformado por tres directivas, el 66% han sido dos directivos del área usuaria siendo el primer directivo, el jefe de recursos humanos

quien desarrolla y formular tácticas, reglas y ordenamientos para el área de recursos humanos, desplegar y emplear sistemas de información de la comisión. El segundo directivo, el analista de nóminas quien inspecciona e interviene los trámites administrativos, que han de ser realizados para la retención de sueldos, como el control de elaboración y registro de nóminas, vela por que se resguarde y se realicen actualizaciones de los archivos. Para el 34% quien representa el gerente de procesos, teniendo ciertas funciones como el modelado de los procesos del negocio y sondeo de la gestión exhaustiva del ciclo de vida de las tecnologías.

### **3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos**

Para el análisis, ante la recolección de datos consta de distintas técnicas las cuales permiten rescatar la información, para lograr una correcta investigación ante el estudio, cual contiene la vinculación de los indicadores para rescatar información necesaria (Arias, 2006).

Para el estudio realizado se desarrolló las técnicas, encuesta donde se reúne datos y la entrevista cual es la comunicación con las personas indicadas para la sustentación del problema por ello el reclutamiento de datos se ha utilizado como instrumento, el cuestionario con respecto al análisis cuantitativo y ficha de entrevista con respecto al análisis cualitativo.

#### **Cuestionario**

El cuestionario contiene lo esencial permitiendo tener despejada la situación problemática y puntualizar el propósito del estudio realizado de acuerdo a variables establecidas (Tamayo y Tamayo, 2008).

El instrumento cuestionario se realizó de acuerdo a los indicadores planteados por concepto de las subcategorías, para la congruencia de datos a realizar el análisis y despejar los problemas existentes del proceso en estudio, teniendo datos cuantitativos.

### **Entrevista**

La entrevista es obtener testimonios orales del estudio que se realiza, el cual es desarrollado por el investigador ante el objeto de estudio de forma individual o grupal (Tamayo y Tamayo, 2008).

La entrevista se basó al cuestionario realizado para tener información más amplia para medir y tener conocimiento asociados al proceso y facilitar el diagnóstico del problema existente, teniendo datos cualitativos.

### **Instrumento**

El instrumento realizado tuvo como objetivo la medición, se considera como apoyo que utiliza el investigador para el resguardo de información mediante los datos obtenidos de las especificaciones en estudio (Hernández, 2014). Para la medición de la información obtenida, se utilizó los instrumentos, el cual se dividen entre el cuestionario y la ficha de entrevista mencionadas en la siguiente tabla.

Tabla 3

*Instrumentos holísticos del estudio del proyecto*

	Técnicas	Instrumento
T. Cuantitativa	Encuesta	Cuestionario
T. Cualitativa	Entrevista	Ficha de entrevista

*Fuente:* Elaboración propia.

**Ficha Técnica del Instrumento**

La ficha técnica de la encuesta es para medir el grado de conocimiento de la gestión de contratación de personal en colaboradores de la empresa privada MDP Consulting S.A.C.

**Calificativo:** Propuesta de un sistema de información para automatizar la gestión de contratación de personal.

**Fuente:** Elaboración Propia.

**Origen:** Lima - Perú.

**Objetivo:** Renovar y automatizar la gestión de contratación de personal.

**Centro de Estudio:** Área de recursos humanos de la empresa MDP Consulting S.A.C.

**Modo de Aplicación:** Presencial.

**Duración de la Aplicación:** 15 minutos.

**Descripción del Instrumento:** Se aplicó un cuestionario constituida de 18 preguntas de tipo politómicas cerradas, organizados en 3 niveles.

Tabla 4

*Validación de expertos del instrumento cuantitativo*

<b>Nro.</b>	<b>Nombre del experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Criterio de evaluación</b>
1	Edwin Chunga Huatay	Arquitecto de software	Mg.	Aplicable
2	Mónica Díaz Reategui	Ingeniería de sistemas	Mg.	Aplicable
3	Victor Rafael Narvaez García	Arquitectura Edumática	Mg.	Aplicable

En la tabla, se menciona los nombres, especialidad, grado académico de los expertos que realizaron la validación del instrumento cuantitativo nombrado “Cuestionario del Grado de Conocimiento de la Gestión de Contratación de Personal en Colaboradores de la empresa privada MDP Consulting S.A.C.” por medio de la ficha de validez del instrumento cuantitativo, evaluado por los factores de coherencia, relevancia, claridad, suficiencia y estructurada por las subcategorías de estudio, el cual se indicó el criterio de evaluación aplicable.

Tabla 5

*Confiabilidad del instrumento.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nro. de ítems</b>
0.872	18

**Piloto= 30 sujetos**

Para evidenciar la confiabilidad del instrumento cuantitativo, se utilizó el software SPSS para aplicar la opción de estadísticas de fiabilidad en base a los datos del instrumento constituido por 18 ítems. El cual se muestra en la tabla, el resultado indicando la prueba de alfa de Cronbach (0.872) para el instrumento que mide el sistema de información para automatizar la gestión de contratación de personal en una consultora.

### **3.7 Procedimiento para recopilar datos**

En el trabajo de estudio se propuso la autorización a respectivas autoridades quienes son responsables en la organización, continuar con el despliegue de las técnicas de muestreo cual es la realización de encuesta y entrevista.

Ante el estudio de datos en la investigación, se detalla por consiguiente la realización del desarrollo del trabajo: Se realizó la búsqueda de antecedentes que demuestran el manejo de la administración de RR.HH. en los diversos procesos que contienen donde se manifiestan experiencias similares ante la investigación. Luego para la recolección de los tipos de datos cuanti y cuali, se elaboró el instrumento para cada análisis con respecto al cuestionario y ficha de entrevista. Para que ambos materiales sean validados, se solicitó a expertos la revisión y observación para la conformidad de los instrumentos, se procede con la recaudación de datos, se partió con la aplicación de las herramientas ante los colaboradores ya determinados de acuerdo a la muestra. Por consiguiente, se derivó a la observación detallada y análisis de datos respectivos a cada documento. Por último, se desarrolló el informe que evidencia los resultados que se extrajo de los instrumentos.

### **3.8 Análisis de datos**

El análisis de datos cual es el método de la investigación se basará en tres niveles: un estudio de datos cuantitativos, un estudio de datos cualitativos y por último la triangulación que consiste el análisis de ambos datos.

#### **Análisis de datos cuantitativos**

Ante el estudio presente, se empleará estadística para el cálculo de datos cuanti recurriendo al tipo descriptiva, empleado las talas de frecuencias e histograma, en importancia a la observación considerando la categoría determinada por el caso del problema y subcategoría propuestas.

#### **Análisis de datos cualitativos**

Se efectuará las diagnosis necesarias, ante el estudio de los datos cuali, para identificar las categorías emergentes y por finalizar tomando apoyo a una conclusión aproximada.

#### **Triangulación**

En el último nivel se empleará la analogía entre las deducciones obtenidas del estudio de datos cuantitativos y los datos cualitativos. Para los datos se tiene en cuenta el método de la triangulación como finalidad para determinar las tendencias obtenidas mediante el conjunto definido de indagación, el cual permitirá la validación de los resultados que se obtendrán en el proceso del trabajo de campo.

**CAPÍTULO IV**  
**EMPRESA**

#### **4.1 Descripción de la empresa**

MDP es una consultora que brinda servicios tecnológicos distribuyendo innovación de acuerdo los avances tecnológicos, teniendo las mejores empresas del País como clientes ofreciendo productos de alta calidad y con sistemas de vanguardia en su organización.

Considerando las nuevas metas propuestas, los partícipes de este emprendimiento están alineados con la innovación e investigación, replanteando una nueva estructura de negocio y propuestas de soluciones que sean disruptivos desde concepción.

Actualmente, es una empresa bimodal, para que la tecnología sea participe de sus hechos y tenga buenas expectativas en los clientes de sus clientes.

Los servicios que brinda, están enfocados en generar innovación lineal creando valor agregado a sus entregables, los cuales son; desarrollo de software, pruebas de software, consultoría, talento.

## Organigrama

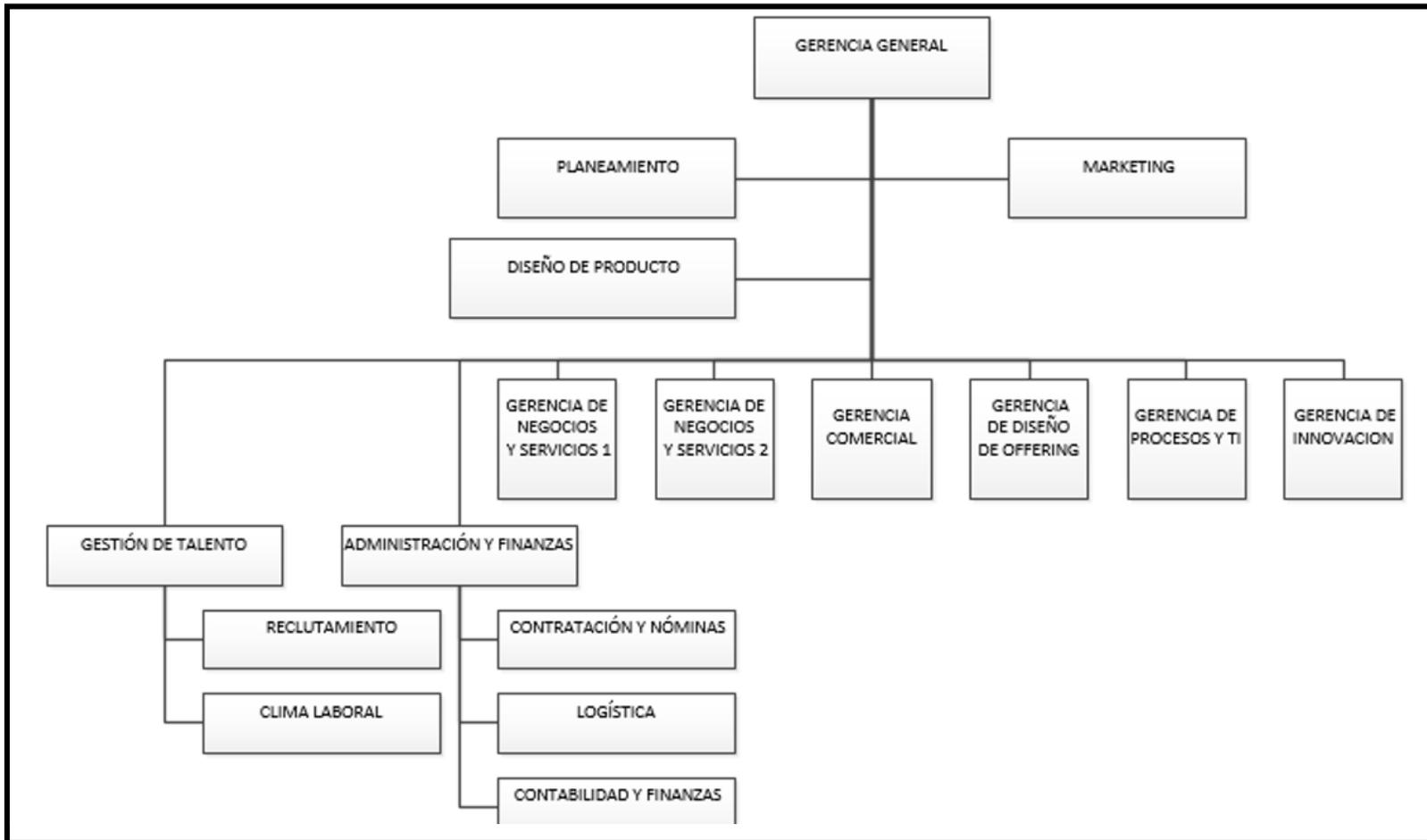


Figura 1. Organigrama de la empresa MDP Consulting. Fuente. Gerencia de MDP Consulting

## 4.2 Marco legal de la empresa

MDP Consulting SAC es una organización de tipo contribuyente sociedad anónima cerrada, tal cual se demuestra en la figura siguiente.

<b>Número de RUC:</b>	20512258647 - MDP CONSULTING SAC		
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
<b>Nombre Comercial:</b>	-		
<b>Fecha de Inscripción:</b>	30/12/2005	<b>Fecha de Inicio de Actividades:</b>	02/01/2006
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO		
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO		
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	CAL.AMADOR MERINO REYNA NRO. 465 INT. 1002 (PISO 10) LIMA - LIMA - SAN ISIDRO		
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MANUAL	<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	MANUAL/COMPUTARIZADO		
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	6209 - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS ▼		
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	FACTURA ▼		
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	FACTURA PORTAL DESDE 01/06/2017 ▼		
<b>Emisor electrónico desde:</b>	01/06/2017		
<b>Comprobantes Electrónicos:</b>	FACTURA (desde 01/06/2017)		
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	01/01/2014		
<b>Padrones :</b>	NINGUNO ▼		

Figura 2. Datos generales de MDP Consulting SAC. Fuente. MDP Consulting SAC.

La organización donde se realiza el estudio consta de base legal, por ende, se encuentra contenida en los siguientes dispositivos normativos:

DS N°002-97-TR (27/03/1997) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley que fomenta la alineación y convocación laboral.

DS N°003-97-TR (27/03/1997) Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de rendimiento y competencia laboral.

DL N°689 (05/11/1991) Ley para la contratación de trabajadores que radiquen de otros países.

LEY N°28518 (24/05/2005) Ley sobre modalidades como el colaborador se forma en el centro laboral.

DS N°008-2002-TR (04/07/2002) Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo.

DS N°713 (08/11/1991) Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada.

DS N°012-92-TR (03/12/1992) Aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N° 713 En consideración del colaborador se manifiesta en los descansos que son remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada.

LEY N°25129 (06/12/1989) Los trabajadores de la actividad privada cuyas remuneraciones no se regulan por negociación colectiva, percibirán el equivalente al 10% del ingreso mínimo legal por todo concepto de asignación familiar.

DS N°035-90-TR (07/06/1990). Fijan la asignación familiar para los trabajadores de la actividad privada, cuyas remuneraciones no se regulan por negociación colectiva.

LEY N°27735 (28/05/2002) Ley que regula el otorgamiento de las gratificaciones para los trabajadores del régimen de la actividad privada por Fiestas Patrias y Navidad.

DS N°005-2002-TR (04/07/2002) Normas reglamentarias de la Ley que regula el otorgamiento de gratificaciones para trabajadores del régimen de la actividad privada por Fiestas Patrias y Navidad.

LEY N°29351 (01/05/2009) Ley que reduce costos laborales a los aguinaldos y gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad.

DS N°007-2009-TR (20/06/2009) Reglamento de la Ley N° 29351, que reduce costos laborales a los aguinaldos y gratificaciones por Fiestas Patrias y Navidad.

DL N°892 (11/11/1996) Regularización del derecho que constan los trabajadores en ser aptos de las utilidades de las empresas que despliegan acciones que generan rentas de tercera categoría.

DS N°039-91-TR (31/12/1991) Establecen el Reglamento interno de trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones.

### 4.3 Actividad económica de la empresa

MDP Consulting S.A.C. compete con éxito en uno de los negocios más dinámicos en el Perú y el Mundo cual es la Tecnología, Informática y Comunicaciones (TIC), cuenta con alianzas estratégicas y procesos certificados, por ello la actividad económica de la compañía se basa en ofrecer producto intangible (es el software con el cual funciona el hardware) y brindar servicios en TIC's a empresas corporativas, principalmente de los sectores:

Banca, Seguros / AFP's, Telcom y Retail

La empresa se dedica a la prestación de servicios en Tecnologías de la Información (TI), a continuación, se presenta los datos del contribuyente de la empresa MDP Consulting S.A.C. mostrando la actividad económica principal al que pertenece:

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	6209 - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
Actividad Económica Secundaria 1	---
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	1 - 4120570
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	1 - 946091398
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	larcaya.consultorexterno@mdp.com.pe
Correo Electrónico 2	-

Figura 3. Actividad Económica de MDP Consulting S.A.C.

#### 4.4 Información tributaria de la empresa

SUNAT le ha dado la autorización a MDP Consulting S.A.C. para realizar y generación de los siguientes documentos mostrados en la figura.

<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>	FACTURA
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	FACTURA
<b>Emisor electrónico desde:</b>	BOLETA DE VENTA
<b>Comprobantes Electrónicos:</b>	NOTA DE CREDITO
	GUIA DE REMISION - REMITENTE
	DOCUMENTO DE ATRIBUCION

Figura 4. Comprobantes de pago de MDP Consulting SAC. Fuente. SUNAT.

La realización de pago ante los tributos son deberes que por ley se exigen a la empresa los cuales los siguientes decretos supremos son:

DS 133-2013-EF - Código Tributario.

DS N° 055-99-EF y modificatorias - TUO de la Ley del IGV.

DS N° 29-94-EF y modificatorias - Reglamento de la Ley del IGV.

DS N° 179-2004 y modificatorias - TUO de la Ley del Impuesto a la Renta.

DS N° 122-94-EF y modificatorias - Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.

RS N° 007-99/SUNAT y modificatorias - Reglamento de Comprobantes de Pago.

Ley N° 28194 y modificatorias - Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía.

DS N° 047-2004-EF y modificatorias - Reglamento de la Ley N° 28194.

Se muestra en la siguiente figura los registros de tributos y a partir de qué fecha la empresa se encuentra afecto a tales impuestos cual ha sido brindada por la misma organización.

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Exoneración		
		Marca de Exoneración	Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	02/01/2006	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	02/01/2006	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2013	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	02/01/2006	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	22/08/2006	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/07/2006	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/09/2010	-	-	-

Figura 5. Registro de tributos afectos de MDP Consulting S.A.C. Fuente. MDP Consulting S.A.C.

#### 4.5 Información económica y financiera de la empresa

MDP en el 2017 ha superado en 19% las ventas del 2016 no obstante la reorganización y el 4to trimestre fue 34% más que en mismo lapso de 2016. Esto demuestra el crecimiento que la empresa MDP Consulting S.A.C han obtenido, el cual es proyectada en la siguiente figura mostrando el grafico de barras detallando las ventas alcanzadas a partir de los nueve últimos años (desde el 2009 al 2017).

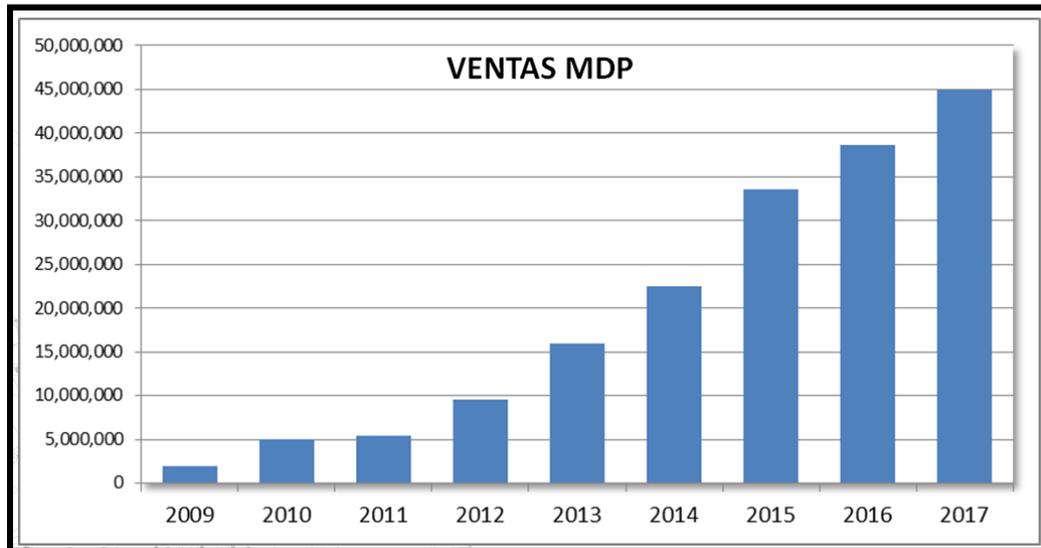


Figura 6. Ventas anuales de la empresa. Fuente. MDP Consulting S.A.C.

Logrando alcanzar el 5to lugar entre las empresas de más facturación en el sector, MDP Consulting S.A.C. la primera empresa peruana entre las 10 más grandes.

#### 4.6 Proyectos actuales

La organización MDP Consulting S.A.C., en la actualidad se encuentra ejecutando proyectos para la optimización del trabajo de las fábricas de software permitiendo el rediseño de los procesos en la creación de software logrando la eficiencia, con alta calidad y enfocado al time to market. Los proyectos que realizan están relacionados a la inteligencia artificial, innovación en tecnología e información, cloud broker: computación en la nube, asistente virtual, blockchain, diseño y modelo de DevOps.

#### 4.7 Perspectiva empresarial

Para la organización es muy importante tener claridad en sus objetivos que desea alcanzar y a la vez transmitir a sus colaboradores para lograr alcanzar el éxito esperado, por ello se propone el siguiente modelo de organización:

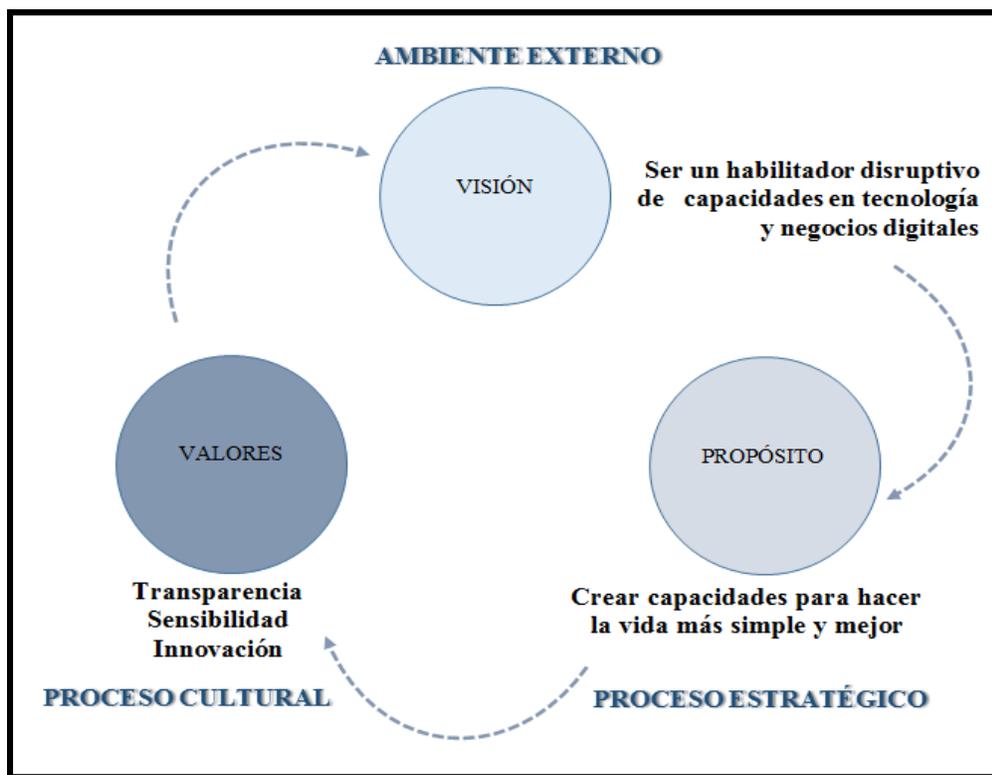


Figura 7. Modelo de organización. Fuente. Elaboración propia

**CAPÍTULO V**  
**TRABAJO DE CAMPO**

## 5.1 Resultados cuantitativos

Para la categoría gestión de contratación de personal se definió tres subcategorías los cuales son infraestructura, manipulación de información y selección de candidatos, formulando ítems de acuerdo a los tres indicadores por cada una de ellas. Se desarrolló seis preguntas para cada subcategoría, con el objetivo de medir en base a los indicadores, la frecuencia que se ha obtenido para cada indicador, se ha podido identificar que subcategoría influye de manera significativa al problema, en base a los valores nunca, casi nunca, a veces y siempre, evidenciando estas frecuencias en gráfico de barras. Por último, se ha desarrollado el diagrama de Pareto, cual se destacó dos ítems pertenecientes a la subcategoría manipulación de información y uno a selección de candidatos, el cual nos permitirá priorizar por ítems para plantear alguna posible solución.

Tabla 6

*Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría infraestructura*

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Las herramientas tecnológicas son fáciles de usar	3	10.00%	3	10.00%	4	13.33%	11	36.67%	9	30.00%
2. El manejo del software es efectivo para la búsqueda de información	2	6.67%	4	13.33%	4	13.33%	8	26.67%	12	40.00%
3. La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información	3	10.00%	5	16.67%	6	20.00%	7	23.33%	9	30.00%
4. Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información	2	6.67%	6	20.00%	6	20.00%	7	23.33%	9	30.00%
5. La tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia	3	10.00%	5	16.67%	6	20.00%	7	23.33%	9	30.00%
6. Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos	2	6.67%	5	16.67%	7	23.33%	7	23.33%	9	30.00%

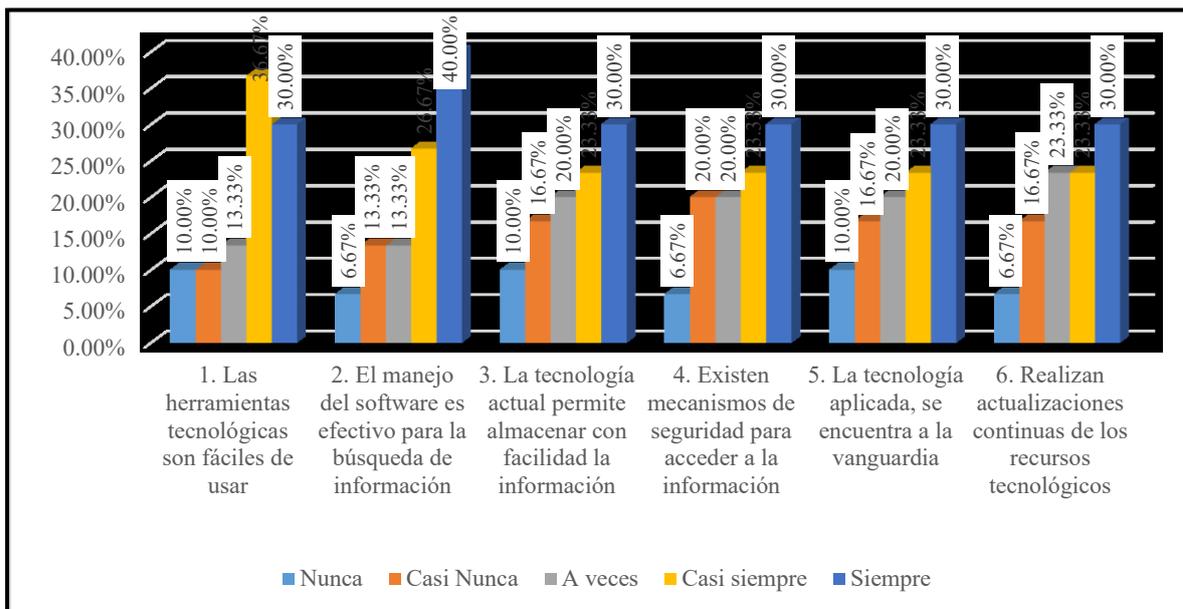


Figura 8. Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría infraestructura

Se muestra en la tabla 6 y en la figura 8 las seis preguntas realizadas para analizar la subcategoría infraestructura, por ende se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al primer ítem que el 36.67%, casi siempre las herramientas tecnológicas empleada en su rutina son fáciles de usar, sin embargo el 10% entre nunca y casi nunca se les hace tedioso el uso de la tecnología.

Referente al segundo ítem el 40% de los colaboradores indicaron que siempre es efectivo el manejo de software para realizar búsqueda de información, pero el 6.67% respondió que al buscar archivos con determinada información nunca es efectivo el uso de software para los colaboradores administrativos. Concerniente al tercer ítem, hace mención sobre la facilidad de almacenamiento de cierta información como los beneficios y/o condiciones establecidas para los colaboradores, certificado y otra documentación, el 30% manifestaron que siempre la tecnología actual permite almacenar con facilidad la

información, a diferencia del 10% opinaron que nunca han tenido facilidad para el almacenamiento de información.

Relativo al cuarto interrogante, el 30% mencionó que siempre han existido mecanismos de seguridad, mientras que el 6.67% indicaron que nunca se han establecido seguridad para acceder a la información. Con respecto al quinto ítem el 30% de colaboradores opinan que desde el momento laborado siempre la tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia, por concerniente el 10% menciona que la tecnología que se ha aplicado, hasta el momento nunca se ha encontrado a la vanguardia. Haciendo mención por último al sexto ítem, de la primera subcategoría, el 30% ha mencionado que siempre realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, mientras el 6.67% han percibido que el área de soporte nunca ha realizado el mantenimiento adecuado

Se concluye que el valor siempre predomina más entre los seis ítems, para la pregunta 2 señala el 40%, las otras preguntas mantienen el 30%. Consecuentemente, es el valor casi siempre para la pregunta 1 con 36.67%, segunda pregunta con 26.67% y para las preguntas 3, 4, 5 y 6 con 23.33%.

Por lo tanto, la información obtenida permite identificar que las herramientas tecnológicas empleadas son fáciles de usar, como también se percibe de la efectividad que brinda el manejo del software al realizar búsqueda de información.

Tabla 7

*Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría manejo de la información*

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. La información es confiable	5	16.67%	8	26.67%	9	30.00%	4	13.33%	4	13.33%
8. La información permite tomar decisiones adecuadas	3	10.00%	8	26.67%	10	33.33%	5	16.67%	4	13.33%
9. El acceso a la información es fácil	2	6.67%	7	23.33%	9	30.00%	7	23.33%	5	16.67%
10. Se manejan niveles de acceso para la información	3	10.00%	7	23.33%	8	26.67%	7	23.33%	5	16.67%
11. Se comunica anticipadamente al candidato, sobre los documentos a presentar	2	6.67%	7	23.33%	9	30.00%	7	23.33%	5	16.67%
12. Se modifica y/o actualiza constantemente la información	3	10.00%	10	33.33%	9	30.00%	5	16.67%	3	10.00%

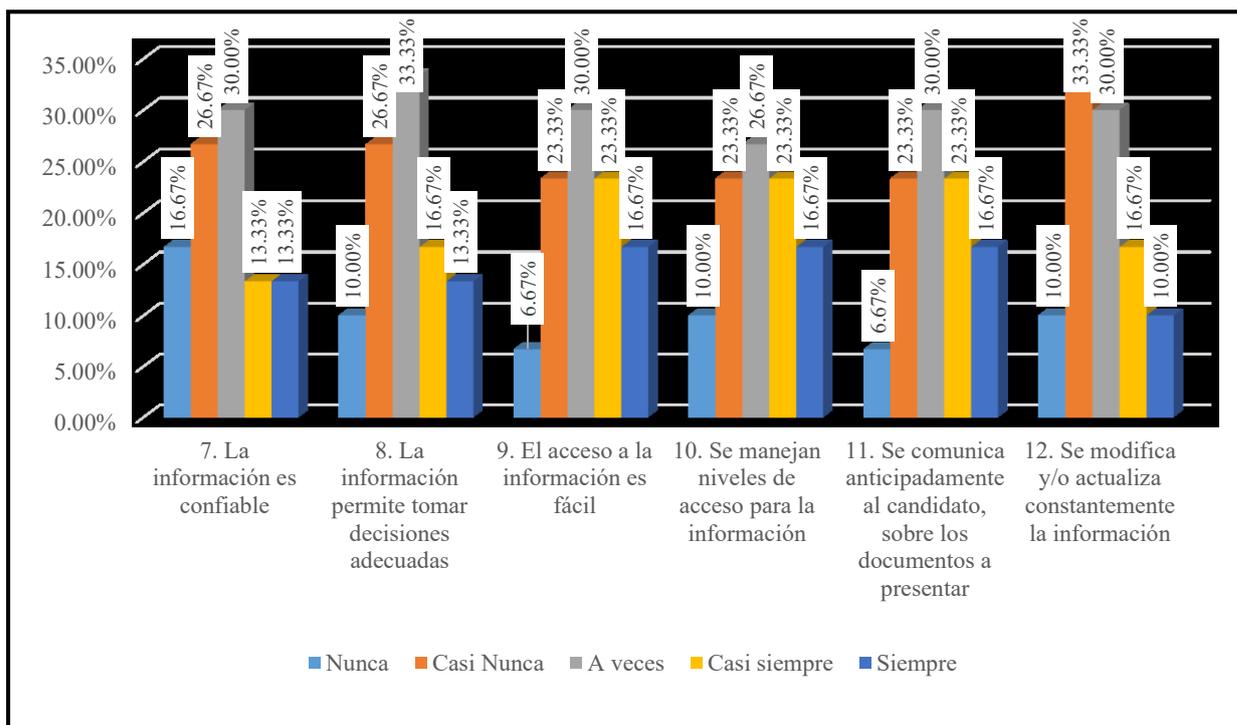


Figura 9. Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría manejo de la información

Se muestra en la tabla 7 y en la figura 9 las seis preguntas realizadas para analizar la subcategoría manejo de la información, por ende se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al séptimo ítem que el 30%, a veces la información es confiable, sin embargo solo el 26.66% dividido entre casi siempre y siempre los colaboradores opinan de forma positiva de la confiabilidad de la información

Referente al octavo ítem el 33.33% de los colaboradores indicaron que a veces la información obtenida permite tomar decisiones adecuadas, pero el 10% respondió que nunca han podido tomar buenas decisiones ante la información que se les ha brindado. Concerniente al noveno ítem, hace mención sobre qué tan fácil el colaborador considera que se tiene al acceder a la información, el 30% manifestaron que casi nunca pueden acceder a la información cuando se solicita determinar las activaciones, tomar datos específicos u otra información de los candidatos, o lo que se requiera del mismo proceso, a diferencia del 6.67% opinaron que han tenido inconvenientes por completo para el acceso de la información.

Relativo al décimo interrogante, el 26.67% mencionó que a veces se manejan niveles de acceso para la información, mientras que el 10% indicaron que nunca has tenido restricciones para el tratamiento de información. Con respecto al undécimo ítem el 30% de colaboradores opinan que a veces se comunica con anticipación al candidato, sobre los documentos que debe presentar puesto que son requisitos y políticas de la empresa, por concerniente el 6.67% nunca se ha realizado un previo aviso a los candidatos de los documentos que deben entregar a la persona correspondiente, para los alineamientos que tienen como responsabilidad cumplir, para culminar la etapa de contratación de personal.

Haciendo mención por último al duodécimo ítem, de la segunda subcategoría, el 33.33% ha mencionado que casi nunca se modifica y/o actualiza la información, esto quiere decir que consideran que no se mantiene una actualización continua, mientras el 10% han percibido que siempre se realiza el mantenimiento adecuado de la información.

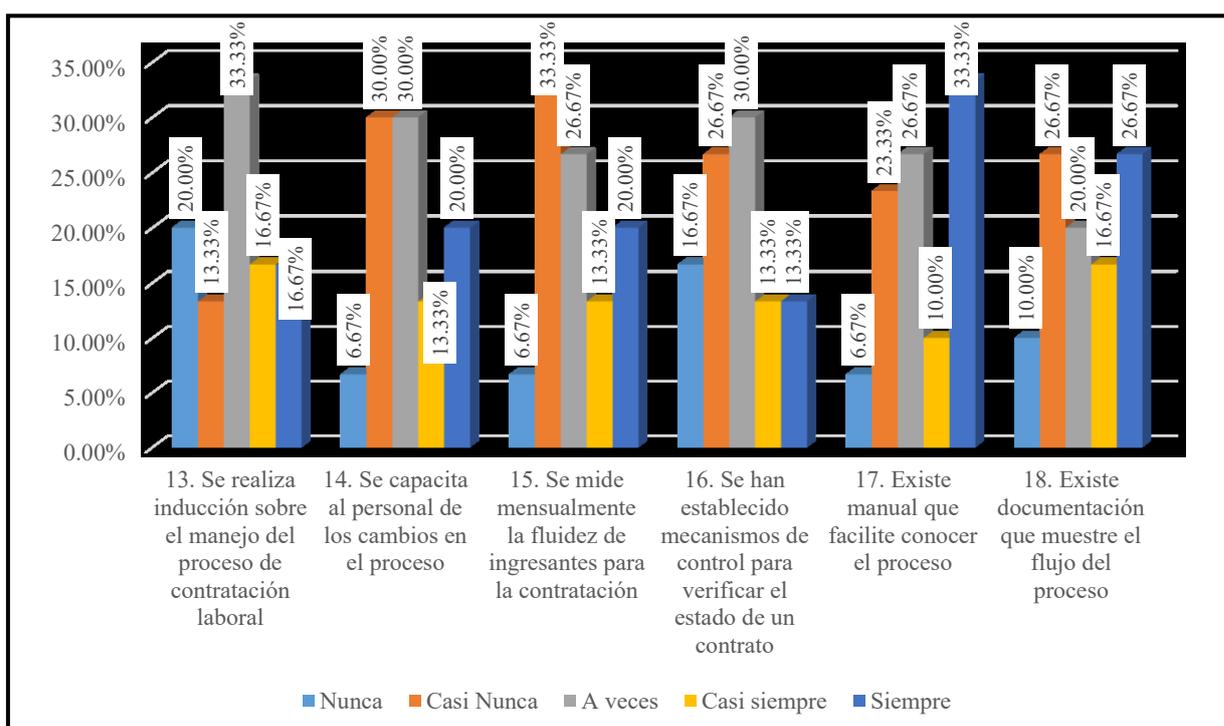
Se concluye que el valor casi nunca y a veces predominan más entre los seis ítems, para la pregunta 12 y 8 del valor dado respectivamente, el cual señalan el 33.33% para ambos ítems, en tanto las otras preguntas mantienen un intervalo de 23.33% a 26.67% y 26.67% al 30%; identificando que los rangos entre nunca y a veces tienen los picos más altos, ante los otros valores. Se considera que la subcategoría del manejo de información necesita serpreciada para plantear alguna solución, frente a la información que es brindada en el transcurso del proceso para que se tomen las debidas decisiones para aquellas actividades que recurren de la información que se almacena, puesto que se indica que tampoco se realiza un debido mantenimiento de la información.

En consecuencia, como se detalla en los estadísticos tampoco se considera que sea confiable, ni cuenta facilidad de acceso como niveles de restricciones, y no se comunica anticipadamente al candidato, sobre los documentos que debe de presentar, el cual son requisitos para el cierre del proceso.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría selección de candidato*

Ítem	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
13. Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral	6	20.00%	4	13.33%	10	33.33%	5	16.67%	5	16.67%
14. Se capacita al personal de los cambios en el proceso	2	6.67%	9	30.00%	9	30.00%	4	13.33%	6	20.00%
15. Se mide mensualmente la fluidez de ingresos para la contratación	2	6.67%	10	33.33%	8	26.67%	4	13.33%	6	20.00%
16. Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato	5	16.67%	8	26.67%	9	30.00%	4	13.33%	4	13.33%
17. Existe manual que facilite conocer el proceso	2	6.67%	7	23.33%	8	26.67%	3	10.00%	10	33.33%
18. Existe documentación que muestre el flujo del proceso	3	10.00%	8	26.67%	6	20.00%	5	16.67%	8	26.67%



*Figura 10. Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría selección de candidato*

Se muestra en la tabla 8 y en la figura 10 las seis preguntas realizadas para analizar la subcategoría selección de candidato, por ende, se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al decimotercer ítem que el 33.33%, a veces realizan inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral, sin embargo, el 13.33% casi nunca se ha manejado las inducciones para que los nuevos colaboradores tengan los conocimientos necesarios del proceso.

Referente al decimocuarto ítem, cual menciona dar a conocer los cambios del proceso con el fin de tener un conocimiento transversal, el 60% de los colaboradores indicaron entre casi nunca y a veces se capacita al personal de los cambios, pero el 6.67% respondió nunca se han programado capacitaciones para los colaboradores.

Concerniente al decimoquinto ítem, hace mención si se realiza una medición mensual de la fluidez de ingresantes para la contratación, el 33.33% manifestaron que casi nunca se ha considerado ese indicador, a diferencia del 6.67% opinaron que nunca se ha realizado aquella medición.

Relativo al decimosexto interrogante, el 30% mencionó que a veces se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato, mientras que el 26.66% indicaron entre casi siempre y siempre han tenido un control para determinar en qué estado se encuentra un contrato laboral.

Con respecto al decimoséptimo ítem el 33.33% de colaboradores opinan que siempre ha existido manual que facilite conocer el proceso, por concerniente el 6.67% menciona que nunca se ha hecho muestra de algún manual para conocer más algún proceso y como se realiza en la empresa.

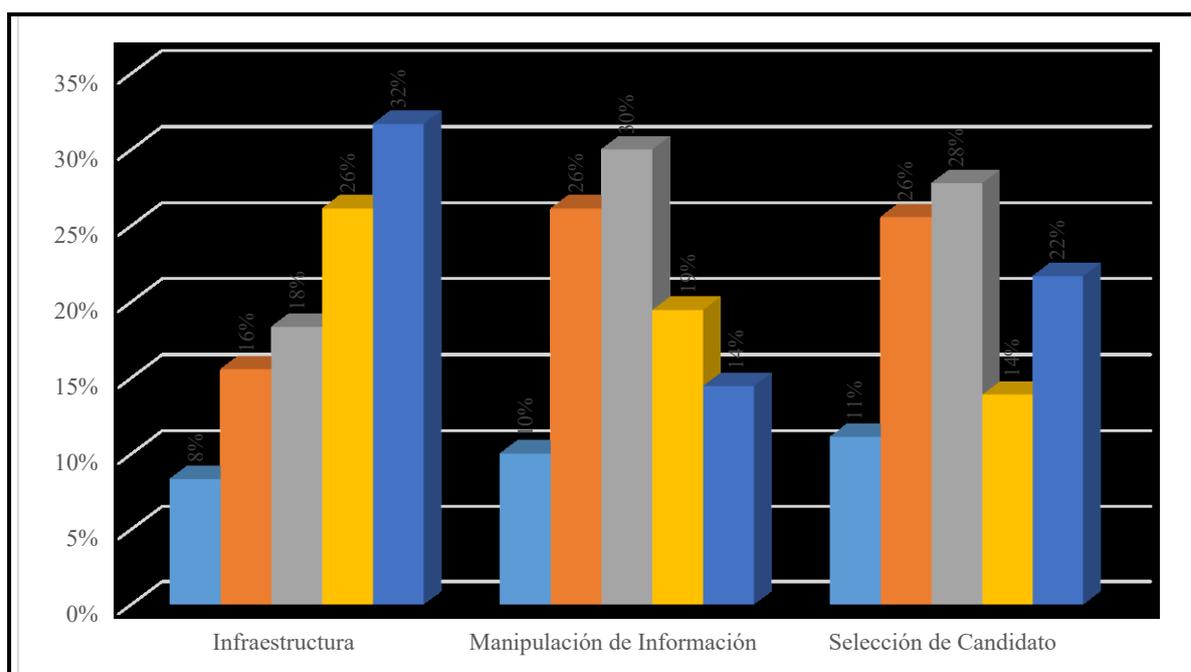
Haciendo mención por último al decimooctavo ítem, de la tercera subcategoría, el 53.34%, han indicado que entre casi nunca y siempre ha existido documentación que muestre el flujo del proceso, mientras el 10% han percibido que nunca se ha hecho entrega de documentación para dar a conocer el flujo adecuado de sus actividades y las contingencias que se debe aplicar.

Se concluye en cuanto a la subcategoría selección de candidatos, ha mostrado en mayoría de ítems, los porcentajes más altos referente a los valores casi nunca y a veces, realizando el déficit que existe el realizar inducción y capacitaciones para los colaboradores. Para el control y verificación del estado de los contratos, fluidez de ingresantes tiene un leve menoscabo en la etapa de selección. Como regular indica la documentación de manual, flujo de proceso para conocer el flujo de actividades y contingencias del negocio.

Tabla 9

*Frecuencia y porcentajes de la evaluación por subcategorías en base a las respuestas total de encuestados*

Subcategoría	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Infraestructura	15	8%	28	16%	33	18%	47	26%	57	32%
Manipulación de Información	18	10%	47	26%	54	30%	35	19%	26	14%
Selección de Candidato	20	11%	46	26%	50	28%	25	14%	39	22%



*Figura 11. Frecuencia y porcentajes de la evaluación por subcategorías en base a las respuestas total de encuestados*

En la tabla 9 y figura 11 entre las subcategorías manipulación de información y selección de candidato, en mayoría de las preguntas relacionadas, se observa que el 26% prevalece el valor casi nunca por cada subcategoría, y un intervalo entre el 28% al 30% de respuestas indican el valor a veces. Sin embargo, la subcategoría infraestructura ha amostrado un régimen más alto para el valor casi siempre y siempre, mostrando así en mayoría de respuestas el 26% y 32%, respectivamente. Por ende, se observa que la subcategoría manipulación de información, tiene mayor frecuencia a los valores denominados como bajos de puntuación para la evaluación de subcategorías.

Tabla 10

*Pareto de la categoría gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C*

Ítem	Problema	%	Acumulado	20%
7. La información es confiable	22	7.07%	7.07%	20%
12. Se modifica y/o actualiza constantemente la información	22	7.07%	14.15%	20%
16. Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato	22	7.07%	21.22%	20%
8. La información permite tomar decisiones adecuadas	21	6.75%	27.97%	20%
13. Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral	20	6.43%	34.41%	20%
14. Se capacita al personal de los cambios en el proceso	20	6.43%	40.84%	20%
15. Se mide mensualmente la fluidez de ingresantes para la contratación	20	6.43%	47.27%	20%
9. El acceso a la información es fácil	18	5.79%	53.05%	20%
10. Se manejan niveles de acceso para la información	18	5.79%	58.84%	20%
11. Se comunica anticipadamente al candidato, sobre los documentos a presentar	18	5.79%	64.63%	20%
17. Existe manual que facilite conocer el proceso	17	5.47%	70.10%	20%
18. Existe documentación que muestre el flujo del proceso	17	5.47%	75.56%	20%
3. La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información	14	4.50%	80.06%	20%
4. Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información	14	4.50%	84.57%	20%
5. La tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia	14	4.50%	89.07%	20%
6. Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos	14	4.50%	93.57%	20%
1. Las herramientas tecnológicas son fáciles de usar	10	3.22%	96.78%	20%
2. El manejo del software es efectivo para la búsqueda de información	10	3.22%	100.00%	20%

*Fuente:* Elaboración propia

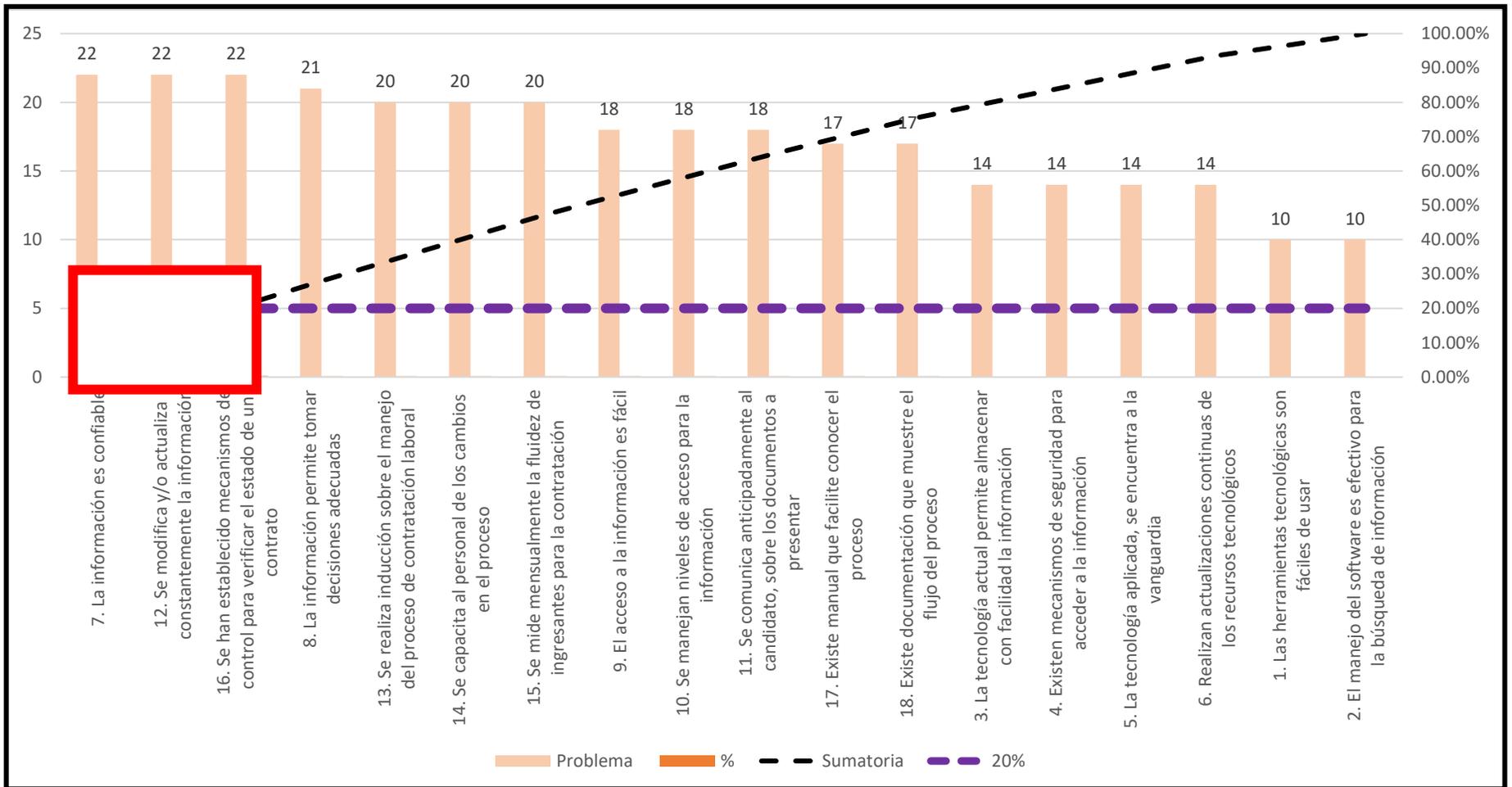


Figura 12. Pareto de la categoría gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C. Fuente: Elaboración propia

En la figura 12, se muestra el gráfico de barras para el diagrama de Pareto, el cual el orden de preguntas es determinado del mayor a la menor frecuencia de ocurrencias por cada ítem desarrollado a los colaboradores de MDP, el cual ha permitido identificar las preguntas de manera jerárquica mostrando el defecto más alto, que cuentan con la mayor cantidad de frecuencia en % sumando entre los valores nunca, casi nunca y a veces, permitiendo priorizar el indicador para mejorar el proceso.

Se muestra como defectuoso los ítems, la información es confiable, se modificada y/o actualiza constantemente la información, se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato. Por tanto, estos ítems se han considerado como primordial para plantear una solución, siendo así la importancia de este análisis en una organización que presente sucesos negativos, permitirá desarrollar la mejora de gestión, reducir tiempos con el objetivo de que no siga habiendo pérdidas.

## **5.2 Análisis cualitativo**

### **Subcategoría Infraestructura**

Con relación a la subcategoría infraestructura, cual permite concluir a la consultora mediante la tecnología empleada, si es segura la información contando con restricciones por usuario, planteado en primera instancia el criterio de seguridad, cual el uso adecuado de la tecnología ha dado la seguridad necesaria para el proceso mencionando el criterio de factibilidad. Ha existido

el sistema el cual se ingresaba toda la información obtenida, en esta plataforma para que se pueda replicar en el sistema, criterio de seguridad y accesibilidad.

Se ha observado que las ocurrencias negativas se pueden dar para cierta actividad donde algún dato no se ha considerado, considerando el criterio de seguridad, factibilidad, análisis. Así como también, es muy importante presentar una infraestructura actualizada, se debe estar al mismo nivel de otras consultoras, y mostrar la factibilidad que ellos mismo logran en su localidad y es lo que venden, se debe tener en cuenta para evitar riesgos, tener el criterio de análisis para la revisión de la información que se debe ingresar a plataforma.

A la vez la validación de contratos inicia en la presentación, rectificación de documentos que le da el contrato para el servicio que se va a brindar, para ello no se cuenta con un sistema actualizado, que permita tener la organización adecuada, para tener mejor análisis en la construcción del documento correspondiente. Siendo referencia estas observaciones por la entrevista realizada al gerente de procesos.

Se indica que los directorios de almacenamiento utilizados como repositorios de la documentación virtual, no cuenta con restricciones de acceso, el cual influye los criterios de seguridad, factibilidad, accesibilidad. Donde el medio de comunicación que se utiliza tiene un gran indicio de pérdida de la información de los seleccionados, el cual se requiere para realizar

el documento de contrato laboral, mostrando como criterio accesibilidad, confidencialidad, y seguridad.

A la vez, se indica al ver los diferentes tipos contratos que existen en la empresa, para que el encargado de nóminas realice la generación de contratos, como también la información que se ha obtenido para las evaluaciones psicométricas en línea, empleando el criterio de análisis, actualidad y confidencialidad. Mencionado por el jefe de reclutamiento y selección.

Se cuenta con el criterio de seguridad para el hecho de implementar una mejora por medio de recursos tecnológicos, puesto que se debe analizar la contingencia el cual se han evitado riesgos, brindando seguridad para el uso de la tecnología, tomando los datos de forma correcta mediante la consideración en la implementación y este sea factible. Existen tareas en el proceso en el cual al automatizarlo permitiría a disminuir los tiempos requerido para el personal, esto requiere del criterio de actualidad. Comentarios del analista de nóminas ante la entrevista realizada.

### **Subcategoría Manejo de la Información**

Con relación a la subcategoría manejo de la información, cual permite concluir a la consultora que existe un alto indicio de vulnerabilidad a la información, cual se ha observado que al suceder hecho de que se filtre información personal de los colaboradores genera un ambiente laboral

negativo, teniendo en cuenta que la falta de los criterios de control, seguridad y confidencialidad, han hecho causa de ello.

Dado que el criterio de accesibilidad no se ha tomado en cuenta ante los sueldos de un colaborador, puesto que estos datos deben manejarse pocas personas, considerando también la ficha de documentos personales donde se encuentra la información, social, laboral y académico, el cual se tiene que tener un compromiso, considerando que todo es brindado por el profesional. En parte de las evaluaciones psicométricas presencial y virtual, si cuenta con la confidencialidad y la documentación requerida en cada colaborador que ha sido seleccionado. Indicado por el jefe de reclutamiento y selección

Se debe recalcar, que ciertos datos brindado por el nuevo colaborador debe cumplir con la confidencialidad, solo se debería tener en cuenta a algunas personas que manejen y tengan acceso a esta información. Como también debe estar bien establecida para realizar una buena documentación puesto que causa ciertos retrasos al realizar nuevamente una corroboración de los datos, y permita realizar toma de decisiones, como que consideraciones se debe tomar, tipo de contrato aplicar en base a sus experiencias y otros puntos a considerar.

Así como también para la solicitud de algunos requerimientos diferentes a la contratación, se debe considerar la gestión del tiempo para la realización de las actividades, buena comunicación para la información de los documentos a los colaboradores, y puedan

gestionar por ejemplo sus boletas de pago, entre otros puntos de consideración. Mencionado por el analista de nóminas.

Se considera tener a disposición un intranet para la mejora de comunicación con los colaboradores, puesto que es indispensable colgar herramientas para mejorar el conocimiento, la realización de pruebas psicométricas cuenta con una documentación, el cual se podría digitalizar, se requiere de los medios de comunicación más personal que se adecue a las políticas de accesibilidad en la organización, indica el gerente de procesos.

### **Subcategoría Selección de candidato**

Con relación a la subcategoría selección de candidato, cual permite concluir a la consultora que existe un leve indicio ante el criterio de control se ha observado que no existe un mecanismo de control para visualizar el estado del proceso en que se entra un candidato para la posible generación de contrato laboral, habiendo retrasos en el ingreso manual de la información y falta de control para realizar el seguimiento correspondiente del estado en que se encuentra el documento de contrato laboral.

En parte de las restricciones existe un formato para enviar adecuadamente el informe, cuando existía una plataforma existían alerta el cual ayudo mucho a tener mejor control. Esta plataforma se dejó de utilizar dado que no se encontraba relacionado a los criterios de registro

de la empresa y otros factores que existía una dificultad para completar la planilla de información, mencionado por el gerente de procesos.

Se recalca la importancia de obtener los documentos solicitado a cada candidato que ya haya sido seleccionado ha permitido agilizar el desarrollo del contrato, y activaciones de cuentas sueldo, acceso a correo de la organización, a diferencia de casos anteriores que por tratar de regularizarlo después que se hay desarrollado el contrato, esto ya no se eran regularizado el cual se tenía inconsistencia, ahora ya se está mejor la gestión.

En cuanto al desarrollo de conocimiento para los colaboradores de otras áreas, se ha desarrollado la realización de un programa de charlas para mejorar las capacidades y se pueda expandir el conocimiento aplicando para las soluciones ante los clientes. Respuesta del jefe de reclutamiento y selección mediante la entrevista realizada.

Se ha denota para el criterio de conocimiento, es realizado para que los colaboradores del proceso de contratación laboral se encuentren capacitados ante los reglamentos que el estado promulga y es una obligación aplicarlo, puesto que ya se ha obtenido casos de denuncia por no establecer los regímenes necesarios de la ley. A la vez cuando se necesita de ciertos descuentos, se le acompaña al nuevo colaborador como dirigirse a las entidades. Indicado por el analista de nóminas.

## **Categoría Gestión de Contratación de Personal**

Con relación a la categoría gestión de contratación laboral, en base a las respuestas de la entrevista realizada a tres directivas relacionadas y de conocimientos del proceso contratación de personal. Se menciona para la subcategoría infraestructura, en la parte de tecnología contaba con el sistema Jira, el uso de esta herramienta a veces es utilizada actualmente puesto que ha solicitudes pequeñas utilizan otros medios de comunicación, así como correos, esta herramienta recibe solicitudes y se podía realizar seguimiento, se ha dejado de utilizar por completo

Sin embargo, la revisión de documentos con datos constantes como claves, dirección, el informe de las evaluaciones psicométricas, es ingresada manualmente, cuando las solicitudes son requeridas mediante un informe en físico. Se puede decir que no hay mucha seguridad de las herramientas que se utiliza, pero se considera que a nivel de que los sistemas se encuentran actualizados.

En la subcategoría manejo de la información, se menciona que son pocas las personas que deban tener conocimiento de datos confidenciales el cual no se ha tenido el resguardo, llegando al extremo de generar un clima laboral inadecuado entre colaboradores debido a ser expuesto el sueldo, entre otras consideraciones y beneficios. En parte a las evaluaciones psicométricas realizadas, ficha de datos personales y la entrevista tiene un régimen medio de confidencialidad, pero que si se debe cuidar porque permite tomar decisiones para el tipo de contrato que se debe plantear. También la importancia de comunicar a tiempo de los documentos

que se requieren, dado que los candidatos no llegan a presentar todos los requisitos que vendría ser en contra para ellos mismo, el cual no habría ciertos puntos que se deberían considerar en la contratación por falta de esta información como certificado de 5ta categoría, asignación familiar.

Existen poca comunicación con los demás colaboradores, los requerimientos que son constantes por parte de ellos son las consultas de los días de vacaciones, boletas de pago mensualmente, certificado laboral, datos específicos del contrato como fecha inicio y fin, lo cual demanda tiempo en la realización y verificación de esta documentación, el cual el colaborador tiene que interrumpir sus actividades.

En cuanto la subcategoría selección de candidato, aunque existen pocas capacitaciones para ciertas áreas que brindan servicios a los clientes, se está realizando la inducción de los nuevos candidatos para que conozcan el negocio que manejan MDP Consulting S.A.C.

Sin embargo, para las personas encargadas de contratación laboral, se realiza charlas para dar a conocer de las nuevas leyes que se promulgan, puesto que la empresa debe estar alineado a los regímenes que se promulgan.

### **Subcategorías Emergentes**

Se han identificado para la categoría emergente, tres subcategorías las cuales son análisis, gestión del tiempo y toma de decisiones. Por consiguiente, la subcategoría análisis, se relaciona con evaluaciones psicométricas, considerar los diferentes tipos de contrato de acuerdo a ese

resultado, teniendo importancia en la revisión de la información para tener un mejor control de los documentos.

Se ha observado para la subcategoría gestión del tiempo, se relaciona con las solicitudes que se generan las cuales son diferentes a la contratación, como generación del certificado laboral, boleta de pago, entre otras actividades, también se ha identificado que esto causa retrasos por ello se recomendó que sería mejor automatizar estas actividades el cual beneficia para disminuir los tiempos

Para la subcategoría toma de decisiones, se debe tener en cuenta puesto que, al realizar el requerimiento de documentos específicos para el ingreso del candidato, permite tomar una decisión para que tiempo de contrato establecer el tiempo de prueba que se debe emplear, si es necesario realizar la retención de quinta categoría, asignación familiar, como otros beneficios para el mismo colaborador.

### **5.3 Diagnóstico final**

Del análisis planteado en base a las entrevistas realizadas a las directivas y los resultados recolectados de las encuestas a los colaboradores, direcciona proponer una solución ante la gestión de contratación de personal. Se realizó un cuestionario a 30 colaboradores directos e indirectos del proceso en estudio, para identificar el grado de conocimiento de la gestión de contratación laboral en colaboradores de la empresa privada MDP Consulting S.A.C., el cual

las respuestas que se brindó por parte de los colaboradores y la entrevista realizada a las directivas, se denoto los ítems más resaltantes, el cual se detallara en el diagnóstico final.

Procediendo con la primera subcategoría denominada infraestructura se desarrolló seis preguntas, el cual el primer ítem planteado, las herramientas tecnológicas son fáciles de usar, se identificó que el 36.67%, casi siempre las herramientas tecnológicas empleada en su rutina son fáciles de usar, sin embargo, el 10% entre nunca y casi nunca se les hace tedioso el uso de la tecnología. El cual se comparó con el análisis de la entrevista desarrollada, donde recalcan que la tecnología empleada, si es segura la información contando con restricciones por usuario, planteado en primera instancia el criterio de seguridad.

Referente al segundo ítem el manejo del software es efectivo para la búsqueda de información, indica el 40% de los colaboradores indicaron que siempre es efectivo el manejo de software para realizar búsqueda de información, pero el 6.67% respondió que al buscar archivos con determinada información nunca es efectivo el uso de software para los colaboradores administrativos. Donde los entrevistados aclaran que el uso adecuado de la tecnología ha dado la seguridad necesaria para el proceso, mencionando el criterio de factibilidad.

Concerniente al tercer ítem, la tecnología actual permite almacenar con facilidad la información como los beneficios y/o condiciones establecidas para los colaboradores, certificado y otra documentación, el 30% manifestaron que siempre la tecnología actual permite almacenar con facilidad la información, a diferencia del 10% opinaron que nunca han tenido facilidad para el almacenamiento de información. Mostrando a las respuestas mencionadas por

los directivos, indican que ha existido el sistema el cual se ingresaba toda la información obtenida, en esta plataforma contando, con el criterio de seguridad y accesibilidad. Po ello tiene un nivel bajo para el almacenamiento puesto que se usan medios de comunicación abiertos, que no manejan una seguridad alta.

Relativo al cuarto interrogante, existen mecanismos de seguridad para acceder a la información, el 30% mencionó que siempre han existido mecanismos de seguridad, mientras que el 6.67% indicaron que nunca se han establecido seguridad para acceder a la información. Reafirmando los directivos, indicaron que los directorios de almacenamiento utilizados como repositorios de la documentación virtual, no cuenta con restricciones de acceso, el cual influye los criterios de seguridad, factibilidad, accesibilidad.

Con respecto al quinto ítem, la tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia, se menciona que el 30% de colaboradores opinan que desde el momento laborado siempre la tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia, por concerniente el 10% menciona que la tecnología que se ha aplicado, hasta el momento nunca se ha encontrado a la vanguardia. En base al análisis de las entrevistas, se cuenta con el criterio de seguridad para el hecho de implementar una mejora por medio de recursos tecnológicos, puesto que se debe analizar las contingencias el cual se han evitado riesgos, brindando seguridad para el uso de la tecnología.

Haciendo mención por último al sexto ítem, realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, el 30% ha mencionado que siempre realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, mientras el 6.67% han percibido que el área de soporte nunca ha realizado el mantenimiento adecuado. Opinión expresada por las directrices cual indican que es muy importante presentar una infraestructura actualizada, se debe estar al mismo nivel de otras consultoras, y mostrar la factibilidad que ellos mismo logran en su localidad y es lo que venden.

Continuando con la segunda subcategoría denominada manejo de la información se desarrolló seis preguntas, con respecto al séptimo ítem menciona, si la información es confiable, indicando que el 30%, a veces la información es confiable, sin embargo, solo el 26.66% dividido entre casi siempre y siempre los colaboradores opinan de forma positiva de la confiabilidad de la información. Los expertos indicaron que existe un alto indicio de vulnerabilidad a la información, cual se ha observado que al suceder hecho de que se filtre información personal de los colaboradores genera un ambiente laboral negativo, teniendo en cuenta que la falta de los criterios de control, seguridad y confidencialidad

Referente al octavo ítem, la información permite tomar decisiones adecuadas, el 33.33% de los colaboradores indicaron que a veces la información obtenida permite tomar decisiones adecuadas, pero el 10% respondió que nunca han podido tomar buenas decisiones ante la información que se les ha brindado. Según los directivos mencionan que esta información debe estar bien establecida para realizar una buena documentación puesto que causa ciertos retrasos al realizar nuevamente una corroboración de los datos, y permita realizar toma de decisiones.

Concerniente al noveno ítem, el acceso a la información es fácil, hace mención sobre qué tan fácil el colaborador considera que se tiene al acceder a la información, el 30% manifestaron que casi nunca pueden acceder a la información cuando se solicita determinar las activaciones, tomar datos específicos u otra información de los candidatos, o lo que se requiera del mismo proceso, a diferencia del 6.67% opinaron que han tenido inconvenientes por completo para el acceso de la información. Como explican con veracidad los entrevistados que manifiestan que, el criterio de accesibilidad no se ha tomado en cuenta ante los sueldos de un colaborador, puesto que estos datos deben manejarse pocas personas, considerando también la ficha de documentos personales donde se encuentra la información, social, laboral y académico, el cual se tiene que tener un compromiso, considerando que todo es brindado por el profesional.

Relativo al décimo interrogante, el 26.67% mencionó que a veces se manejan niveles de acceso para la información, mientras que el 10% indicaron que nunca has tenido restricciones para el tratamiento de información. Desde el punto de vista de las directrices menciona que las evaluaciones psicométricas de forma presencial y virtual, para ciertos documentos se aplica la confidencialidad, sin embargo, la documentación requerida en cada colaborador que ha sido seleccionado es más vulnerable. Se debe recalcar, que ciertos datos brindado por el nuevo colaborador debe cumplir con la confidencialidad, solo se debería tener en cuenta a algunas personas que manejen y tengan acceso.

Con respecto al undécimo ítem, se comunica anticipadamente al candidato, sobre los documentos a presentar, el 30% de colaboradores opinan que a veces se comunica con

anticipación al candidato, sobre los documentos que debe presentar puesto que son requisitos y políticas de la empresa, por concerniente el 6.67% nunca se ha realizado. La respuesta brindada por los expertos indican que la solicitud de algunos requerimientos diferentes a la contratación, se debe considerar la gestión del tiempo para la realización de las actividades en el tiempo planificado, buena comunicación para la información de los documentos a los colaboradores, y puedan gestionar por ejemplo sus boletas de pago, entre otros puntos de consideración.

Haciendo mención por último al duodécimo ítem, de la segunda subcategoría, se modifica y/o actualiza constantemente la información, el 33.33% ha mencionado que casi nunca se modifica y/o actualiza la información, esto quiere decir que consideran que no se mantiene una actualización continua, mientras el 10% han percibido que siempre se realiza el mantenimiento adecuado de la información. La opinión diferida por los entrevistados menciona que se podría virtualizar, para que la actualización y el manejo de la información sea más fácil y ágil, teniendo en cuenta la reducción de recursos físicos, se requiere de los medios de comunicación más personal, que se adecue a las políticas de accesibilidad. Se considera tener a disposición un intranet para la mejora de comunicación con los colaboradores, puesto que es indispensable colgar herramientas para mejorar el conocimiento y la gestión documentaria de los colaboradores.

Por consiguiente, con la tercera subcategoría denominada selección de candidato, se desarrolló seis preguntas, con respecto al decimotercer ítem, se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral, el 33.33%, a veces realizan inducción sobre el

manejo del proceso de contratación laboral, sin embargo, el 13.33% casi nunca se ha manejado las inducciones para que los nuevos colaboradores tengan los conocimientos necesarios del proceso. En base a la respuesta expresada por responsables del área mencionan que, en cuanto al desarrollo de conocimiento para los colaboradores de otras áreas, se ha desarrollado la realización de un programa de charlas para mejorar las capacidades y se pueda expandir el conocimiento aplicando para las soluciones ante los clientes, el cual buscan fomentar más capacitaciones para mejorar ese aspecto.

Referente al decimocuarto ítem menciona, se capacita al personal de los cambios en el proceso cual menciona dar a conocer los cambios del proceso con el fin de tener un conocimiento transversal, el 60% de los colaboradores indicaron entre casi nunca y a veces se capacita al personal de los cambios, pero el 6.67% respondió nunca se han programado capacitaciones para los colaboradores. Los directivos indican que existen pequeñas charlas, es realizado tres veces al año, para que los colaboradores del proceso de contratación de personal se encuentren capacitados ante los reglamentos que el estado promulga y es una obligación aplicarlo, puesto que ya se obtenidos casos de denuncia por no establecer los regímenes necesarios de la ley.

Concerniente al decimoquinto ítem, hace mención si se realiza una medición mensualmente de la fluidez de ingresantes para la contratación, el 33.33% manifestaron que casi nunca se ha considerado ese indicador, a diferencia del 6.67% opinaron que nunca se ha realizado aquella medición. Esto lo confirma los directivos al mencionar a la vez, que la

importancia de obtener los documentos solicitado a cada candidato que ya haya sido seleccionado ha permitido agilizar el desarrollo del contrato, y activaciones de cuentas sueldo, acceso a correo de la organización, a diferencia donde la mayormente los candidatos no llegan a presentar los documentos y se debe tratar de regularizarlo después que se hay desarrollado el contrato, donde no se culmina y esto no permite el seguimiento adecuado.

Relativo al decimosexto interrogante, del ítem correspondiente indica, se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato, el 30% mencionó que a veces se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato, mientras que el 26.66% indicaron entre casi siempre y siempre han tenido un control para determinar en qué estado se encuentra un contrato laboral. En base a la encuesta se observa que la respuesta de las directivas, ante el criterio de control se menciona que no existe un mecanismo de control para visualizar el estado del proceso en que se encuentra un candidato para la posible generación de contrato laboral.

Con respecto al decimoséptimo ítem, existe manual que facilite conocer el proceso 33.33% de colaboradores opinan que siempre ha existido manual que facilite conocer el proceso, por concerniente el 6.67% menciona que nunca se ha hecho muestra de algún manual para conocer más ante algún proceso y como se realiza en la empresa. Así mismo los entrevistados mencionaron de la existencia de formato para enviar adecuadamente del informe, flujos de proceso, cuando existía una plataforma mandaba alertas el cual ayudo mucho a tener mejor control de la revisión de los documentos

Haciendo mención por último al decimoctavo ítem de la tercera subcategoría, existe documentación que muestre el flujo del proceso donde, el 53.34%, han indicado que entre casi nunca y siempre ha existido documentación que muestre el flujo del proceso, mientras el 10% han percibido que nunca se ha hecho entrega de documentación para dar a conocer el flujo adecuado de sus actividades y las contingencias que se debe aplicar. Los directivos mencionan que el ingreso manual de la información y falta de control para realizar el seguimiento correspondiente del estado en que se encuentra el documento de contrato laboral.

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**  
**“SISBOT V1.0 PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE**  
**CONTRATACIÓN DE PERSONAL”**

## **6.1 Fundamentos de la propuesta**

Ante el estudio realizado, se ha hallado que la empresa consultora MDP Consulting S.A.C., requiere de un sistema como herramienta, donde pueda tener un manejo adecuado de la información, optando por la accesibilidad inmediata ante los requerimientos de los colaboradores, a la vez evitando multas laborales por infracción en entrega de boleta, certificado de trabajo. Con el fin de garantizar un ambiente de bienestar, estabilidad y confianza en base a la comunicación frecuente ante las solicitudes, en efecto los colaboradores podrán sentirse a gusto con el trato y valoración de sus actividades. Teniendo en cuenta al tener los colaboradores en un grato ambiente laboral podrán desempeñarse adecuadamente, logrando fidelización y conformidad con los clientes.

Ante los beneficios detallados, se propone la implementación de un sistema de información enfocado para el área de recursos humanos, para corregir la gestión de contratación de personal, mostrando disponibilidad, confiabilidad, seguridad de la información y ayudar a los gerentes a gestionar el flujo de trabajo con el fin de mejorar la toma de decisiones, fomentando la superación, acorde con la visión y propósito de la organización.

El sistema, se basa en una plataforma web para realizar la gestión de contratación de personal, adicionando complementos que permita tener vinculación con los dispositivos móviles, siendo adaptada con el fin de alcanzar la accesibilidad, por el lado de seguridad teniendo restricciones de acceso para realizar el acceso. Este sistema tiene el objetivo de brindar información fidedigna, evitar realizar actividades repetitivas que intervienen al colaborador en

la continuidad de sus actividades, a la vez optando por la vinculación con los colaboradores técnicos, el control y mejorar de la gestión trazando la meta de mantener el desempeño y responsabilidad de ellos ante los clientes.

### Aplicación de Metodología el Pensamiento de Diseño

Definida como design thinking, cual es una herramienta orientada al usuario, el cual se aplicó para obtener ideas para realizar el sistema de información y presentar una solución óptima y eficaz ante el problema identificado , integrando las capacidades de las personas que conforman el equipo, con el objetivo de desarrollar las habilidades en generar innovación, desarrollando la capacidad de escuchar, que pueden presentarse mejores opiniones, brindar amabilidad y disposición para mejorar el clima laboral, consta de las fases a continuación.

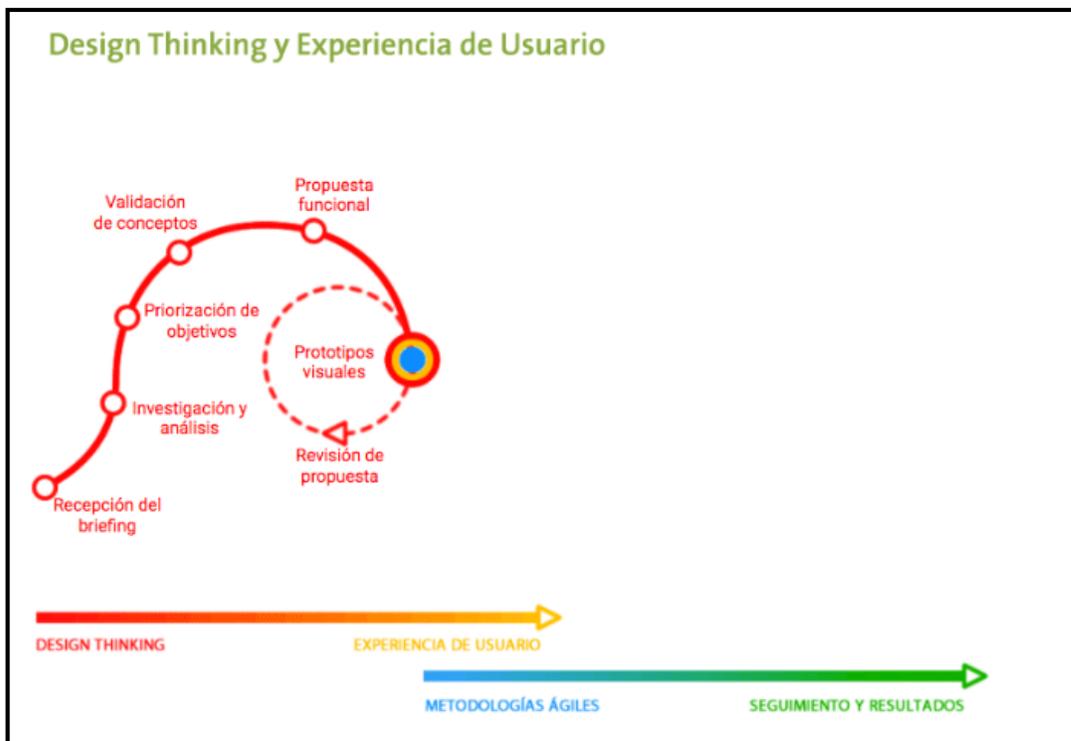


Figura 13. Fases de design thinking. Fuente: Codiwans.

**Etapa 1. Recepcion del brienfing**

Permite las consideraciones de las instrucciones que se requieren para el desarrollo del sistema, para emplear las funcionalidades a diseñar y la relación que se debe tener para la interacción con el usuario.

**Etapa 2. Investigación y análisis**

Se identifica los hechos que no son beneficiarios para el proceso, el cual tiene observaciones por los colaboradores de la organización. Con el objetivo de que el sistema a desarrollar sea enfocado a solucionar precisamente las frecuentes quejas que se realizan para la gestión.

**Etapa 3. Priorización de objetivos**

En la presente etapa se plantea objetivos para la solución, tomando las consideraciones que son enfocadas al tipo de problema que se suscita y a la vez alineada con la visión de la empresa, fomentar la innovación, desarrollando el potencial de las personas y diferenciarse ante las consultoras con los mismos problemas.

#### **Etapa 4. Validación de conceptos**

En esta etapa después de realizar el análisis y objetivos, se tiene que validar con las mismas personas que han dado como advertencia los problemas continuos que se presentan la gestión de contratación de personal, para tener la conformidad de la extracción de información

#### **Etapa 5. Propuesta funcional**

Evaluar las funcionalidades que se emplearan en el sistema, que debe ser acorde al negocio que se desarrolla y alineado a la visión que se tiene como expectativa para reducir los factores de evaluación como el ahorro de costos, mejorar el tiempo en las actividades, la comunicación con el colaborador y el orden de la información.

#### **Etapa 6. Revision de la propuesta y prototipos visuales**

En esta etapa se haran las revisiones necesarias para que la propuesta, tengas los aspectos y funcionalidades que se tomo en consideracion en la primera etapa. Es importante las anotaciones en la revision para plantear en la mejora del sistema, a la vez realizar recomendaciones y sugerir si existe contradicciones. Reslizar esta etapa antes de la implementacion es muy importante puesto que se disminuyen los riesgos.

A continuación de menciona las herramientas de sistema empleados para el desarrollo de la propuesta de solución.

## StarUML

Permite documentar la funcionalidad, actividades, relación entre eventos y base de datos. Con el objetivo de visualizar de forma gráfica cada modelamiento para facilitar el desarrollo del sistema aplicando el estándar UML.



*Figura 14.* Logo del software como herramienta para el modelamiento bajo el estándar UML.

## Bizagi Modeler

Se utilizó la presente herramienta para analizar el proceso en estudio, evidenciar el caso actual que presenta la organización permitiendo realizar la mejora de la gestión de contratación de personal, presentando los casos de condicionales y jerarquizada por fases para un flujo correcto de las actividades.



*Figura 15.* Logo del software bizagi como herramienta para modelar procesos.

## NetBeans

Se emplea el entorno de programación para el desarrollo del sistema propuesto, poder ejecutar las interfaces con las funcionalidades desarrolladas, en el presente IDE 8.2 se maneja varios lenguajes de programación para este caso se aplicó Java optando por el conocimiento sólido del lenguaje, permitiendo la vinculación con la base de datos.



*Figura 16.* Logo del entorno de programación NetBeans.

## SQLyog

Se empleó esta herramienta para el ejecutar la base de datos, por ende, es el repositorio de información y el motor para la conexión con el IDE, permitiendo la gestión de la base de datos mysql, siendo elegida a la vez por mejor interfaz gráfica.



*Figura 17.* Logo del sistema SQLyog.

## **6.2 Problemas**

En base al estudio realizado, con el propósito de evaluar los problemas más frecuentes, e identificar los principales que generan la insatisfacción de los colaboradores, retrasos en solicitudes y dificultad de cumplir el proceso, actualmente en la empresa consultora MDP Consulting S.A.C., se han identificado problemas como:

Información poco confiable, los colaboradores no se encuentran satisfechos con la disponibilidad de información laboral, documentación engorrosa y no hay una comunicación adecuada.

No existen mecanismos de control de la información recopilada en la selección del candidato. Por ello es que regularmente se han encontrado casos que se ha divulgado la información que debe ser privada.

Falta de una herramienta de gestión de los documentos de contratación de personal. Tal las razones que no se pueden tomar decisiones adecuadas, tener un mejor control y evaluar flujo del trabajo realizado.

## **6.3 Elección de la alternativa de solución**

Se ha empleado una matriz de selección, como herramienta para identificar las posibles alternativas de solución ante el problema planteado, en base al diagnóstico cuantitativo y cualitativo que permitió priorizar los problemas más potenciales para llegar a una consolidación

con el fin de realizar una evaluación entre las cuatros alternativas definidas, en base al factor tiempo, costo, impacto económico, impacto tecnológico, impacto social, y así seleccionar aquella alternativa con el mayor puntaje de evaluación para obtener la categoría solución que incumbe al diseño de un software que permita gestionar los documentos de contratación de personal en el área de recursos humanos de MDP Consulting S.A.C, para renovar la vinculación y manejo de la información de los colaboradores.

Alternativas de Solución		Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social	✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución
		0.10	0.40	0.20	0.10	0.20			
1	S1 Diseño de un software que permita gestionar los documentos de contracion de personal, basado en JQuery con Spring Boot	5	4	5	4	1	✓ 1.00	3.700	S3 Diseño de un software que permita gestionar los documentos de contracion de personal, basado en java
2	S2 Diseño de un software que permita gestionar los documentos de contracion de personal, basado en ASP.Net	3	3	2	1	4		2.800	
3	S3 Diseño de un software que permita gestionar los documentos de contracion de personal, basado en java	5	4	4	5	5		4.400	
4	S4 Diseño de un software que permita gestionar los documentos de contracion de personal, basado en PHP	2	2	5	2	4		3.000	
								4.400	

Figura 18. Matriz para elección de alternativas de solución. Fuente: Elaboración propia.

#### 6.4 Objetivos de la propuesta

Para mejorar el proceso de contratación de personal y cumplir con el desarrollo de la alternativa de solución para la empresa MDP Consulting S.A.C, se plantea los siguientes tres objetivos:

Identificar los requisitos de información, necesarios para la gestión de contratación de personal

Mejorar el flujo de actividades para el proceso de gestión de contratación de personal

Diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal

## **6.5 Justificación de la propuesta**

En el presente estudio busca plantear una propuesta que vaya a acuerdo al problema identificado, y tenga adaptabilidad fácilmente ante los usuarios que utilicen la solución planteada, para la ineficaz gestión en el área de RR.HH de la consultora que brinda servicios tecnológicos, estableciendo un sistema para reestructurar y automatizar el proceso de contratación de personal.

Sin ir más lejos, el 99% de grandes empresas en el Perú utilizan páginas online para el reclutamiento de candidatos, por el ahorro de costes (Gestión, 2015), en comparación del proceso realizado anteriormente se realizaban convocatorias, el cual generaba largas colas de profesionales para realizar entrega de sus CVs y para la publicación de vacantes se realizaba asistencias a ferias laborales, todo este proceso ha cambiado el cual tuvo beneficios al optar por los recursos tecnológicos.

Sin embargo, que sucede después que culmina el proceso de reclutamiento, continua el proceso de contratación de personal, y como primer instancia se busca mantener a los

colaboradores informados, tengan por seguro que existe un resguardo, actualización de la información, efectuando un grato ambiente laboral, con el objetivo que la organización que presenten problemas, opte por una propuesta desarrollada en base a las deficiencias de las actividades del proceso estudiado, teniendo una herramienta para la obtención eficaz de la información, reducir tiempos empleados en tareas repetitivas, falta de confidencialidad, comunicación, generando la optimización del proceso de contratación de personal y sea efectiva para la toma de decisiones de los directivos.

Permitiendo complementar la mejora del reclutamiento, por ello se plantea el uso de un sistema que permita mantener un registro de los colaboradores por parte administrativa y técnica, puesto que, actualmente la información de cada profesional varía a corto plazo, y un esquema tecnológico tiene la función de tener información actualizada, dado que la documentación impresa toma menos valor al pasar el tiempo y así reducir historial documentario físico.

## **6.6 Resultados esperados**

El desarrollo del sistema para mejorar el proceso de contratación de personal, se han planteado acciones que se deben cumplir, con un porcentaje estimado en el desarrollo de cada una de ellas, se encuentra jerarquizada estratégicamente para lograr el resultado esperado y cumplir el total de porcentaje del 100% para la culminación del software, por ello se muestra la tabla a continuación.

Tabla 11

Resultados esperados de la propuesta de solución

Nº	Acciones	Resultados esperados	%
1	Investigación preliminar de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las necesidades actuales y expectativas del sistema</li> <li>- Revisión de las dificultades más frecuentes de los sistemas existentes</li> </ul>	5%
2	Análisis de requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de la información recopilada</li> <li>- Reuniones con los interesados para constatar, consideraciones y alcances del proyecto</li> </ul>	5%
3	Análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de diagrama de procesos</li> <li>- Identificar las actividades realizadas en el proceso</li> <li>- Optimización del proceso actual</li> </ul>	10%
4	Diseño Arquitectónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jerarquía del modelo de datos</li> <li>- Prototipo del sistema SisBot v1.0</li> <li>- Disposición de software y conexión entre equipos</li> </ul>	15%
5	Desarrollo de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectividad con base de datos</li> <li>- Vinculación de información</li> <li>- Diseño de interfaz culminada</li> <li>- Documentación de la propuesta</li> </ul>	40%
6	Revisiones y pruebas de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionalidad del sistema</li> <li>- Evidencias de pruebas satisfactorias</li> </ul>	10%
7	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento fortalecidos en los colaboradores, ante el uso del sistema desarrollado</li> </ul>	5%
8	Cierre del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de las especificaciones constadas con los interesados del proyecto</li> <li>- Aprobado por la alta gerencia</li> <li>- Documentación entregada</li> </ul>	10%
<b>Avance total del proyecto</b>			<b>100%</b>

Fuente. Elaboración propia.

## 6.7 Desarrollo de la propuesta

### 6.7.1 Objetivo 1: Identificar los requisitos de información, necesarios para la gestión de contratación de personal

#### Plan de actividades

Las actividades a realizar se dividen en dos acciones, detallando la fecha inicio, fecha fin y los responsables para realizar el primer objetivo.

Nº	Acciones	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Responsable
1	Investigación preliminar de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar y analizar las necesidades actuales y expectativas del sistema</li> <li>- Revisión de dificultades más frecuentes de sistemas existentes para la gestión de contratación de personal</li> </ul>	07/01/2019	14/01/2019	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Jefe de proyectos</li> <li>-Analista de sistemas</li> </ul>
2	Análisis de requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de la información recopilada</li> <li>- Reuniones con los interesados para constatar, consideraciones y alcances del proyecto</li> </ul>	15/01/2019	28/01/2019	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Jefe de proyectos</li> <li>-Analista de sistemas Backend</li> <li>- Desarrollador front-end</li> </ul>

Cuadro 1. Plan de actividades del primer objetivo. Fuente. Elaboración propia.

## Solución técnica

### Matriz de requerimiento

Para la siguiente matriz se especifica los requerimientos del proyecto, mostrando los ítems funcionales y no funcionales.

### Sistema Web

ID	Requerimiento	Descripción
RF1	Control de colaboradores	Mantenimiento de nuevos colaboradores
RF2	Control de especialidad laboral	Mantenimiento de especialidad por área
RF3	Visualizar información laboral	Consulta de información laboral del colaborador y datos personales
RF4	Informe de conocimientos	Consulta documentaria

Cuadro 2. Requerimientos funcionales – Sistema Web. *Fuente:* Elaboración propia.

ID	Requerimiento	Descripción
RN1	Disponibilidad	Disponibilidad de la información, mostrando operatividad constante
RN2	Seguridad	Seguridad del contenido de la información
RN3	Accesibilidad	Accesibilidad restringida por usuario
RN4	Usabilidad	Mostrar interfaz intuitiva/sencilla y amigable del sistema
RN5	Portabilidad	El personal de otras áreas, debe acceder sin problemas al sistema
RN6	Reportes de actividades	Mostrar reportes y posibilidad de exportar
RN7	Actualización	Actualización de la información de los colaboradores

Cuadro 3. Requerimientos no funcionales – Sistema Web. *Fuente:* Elaboración propia.

## Chatbot

ID	Requerimiento	Descripción
RF1	Respuestas directas	Brindar respuestas inmediatas
RF2	Reconocimiento de palabras clave	Mostrar pequeña descripción
RF3	Gestión de palabras ingresadas	Almacenar palabras desconocidas
RF4	Manifestar salida del chatbot para cerrar sesión	Cerrar sesión del correo organizacional vinculado

Cuadro 4. Requerimientos funcionales – Chatbot. Fuente: Elaboración propia

ID	Requerimiento	Descripción
RN1	Disponibilidad	Disponibilidad de la información, mostrando operatividad constante
RN2	Frecuencia ante las peticiones simultáneas	Evitar mezclar respuestas, brindando información ordenada
RN3	Escalabilidad ante la información	Alojar más cantidad de información sin que esta reduzca su calidad en las respuestas obtenidas
RN4	Mantenibilidad del sistema	Asegurar una sencilla resolución de cualquier problema que pueda surgir en el funcionamiento del sistema
RN5	Rendimiento en tiempos medios de respuesta	Asegurar un tiempo medio de respuesta entre todas las entradas, establecido. El resultado es una aproximación media compuesto por los bajos tiempos de respuesta

Cuadro 5. Requerimientos no funcionales – Chatbot. Fuente: Elaboración propia

## Indicadores

Se realizó las siguientes preguntas, para aplicar a 10 colaboradores de MDP Consulting S.A.C., con el fin de corroborar la aprobación en el objetivo de identificar los requisitos

de información, necesarios para la gestión de contratación de personal. Se plantearon dos preguntas que permitieron medir la conformidad del objetivo.

Ítem	Pregunta	Sí	Tal vez	No	%
1	¿Se encuentra conforme con los requerimientos identificados para la funcionalidad del sistema?	80%	20%	0%	100
2	¿Le parece importante que el sistema sea fácil de usar y tenga buen diseño?	90%	10%	0%	100

Cuadro 6. Resultados de indicadores para el primer objetivo. Fuente. Elaboración propia.

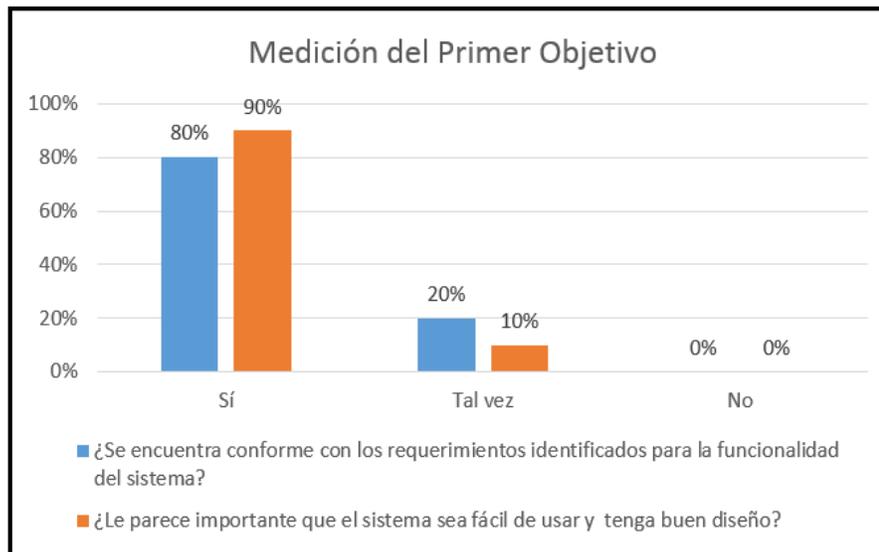


Figura 19. Resultado en gráfico de barras para el primer objetivo. Fuente: Elaboración propia.

Para la medición del primer objetivo, se recopiló datos realizando dos preguntas, del total de respuestas ante el primer ítem cuestionado el 80% se encuentra conforme con la funcionalidad que debe tener la plataforma como solución del problema, de la

misma forma para el segundo ítem el 90% menciona la importancia del diseño del sistema.

### Solución administrativa

Se muestra en el presente cuadro, el presupuesto total considerado para la solución administrativa del primer objetivo.

Recursos	Notación	Costo Unitario	Costo x día	Cantidad por días	Costo total
<b>Especialistas</b>	Jefe de proyectos	S/. 5 100.00	S/. 170.00	18	S/. 3 060.00
	Analista de sistemas	S/. 3 000.00	S/. 100.00	18	S/. 1 800.00
	Desarrollador Full stack	S/. 2 550.00	S/. 85.00	10	S/. 850.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 5 710.00</b>
	Netbeans		-	10	S/. 0.00
	SQLyog		-	10	S/. 0.00
	Microsoft Windows 10 Pro	S/. 899.99	S/. 29.99	10	S/. 299.90
	<b>Total</b>				<b>S/. 299.90</b>
<b>Infraestructura</b>	Servidor de base de datos	S/. 110.00	S/. 3.66	18	S/. 65.88
	Equipos de cómputo (3 laptops)	S/.3 900.00	S/. 130.00	18	S/. 2 340.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 2 405.88</b>
<b>Establecimiento de Trabajo</b>	Local de trabajo	S/. 1 000.00	S/. 33.33	18	S/. 599.94
	<b>Total</b>				<b>S/. 599.94</b>
<b>Otros</b>	Herramientas para oficina		60	18	S/. 1 080.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 1 080.00</b>
<b>Presupuesto total</b>					<b>S/.10 095.72</b>

Cuadro 7. Presupuesto de los recursos para el desarrollo del primer objetivo.

Fuente: Elaboración propia.

## Cronograma

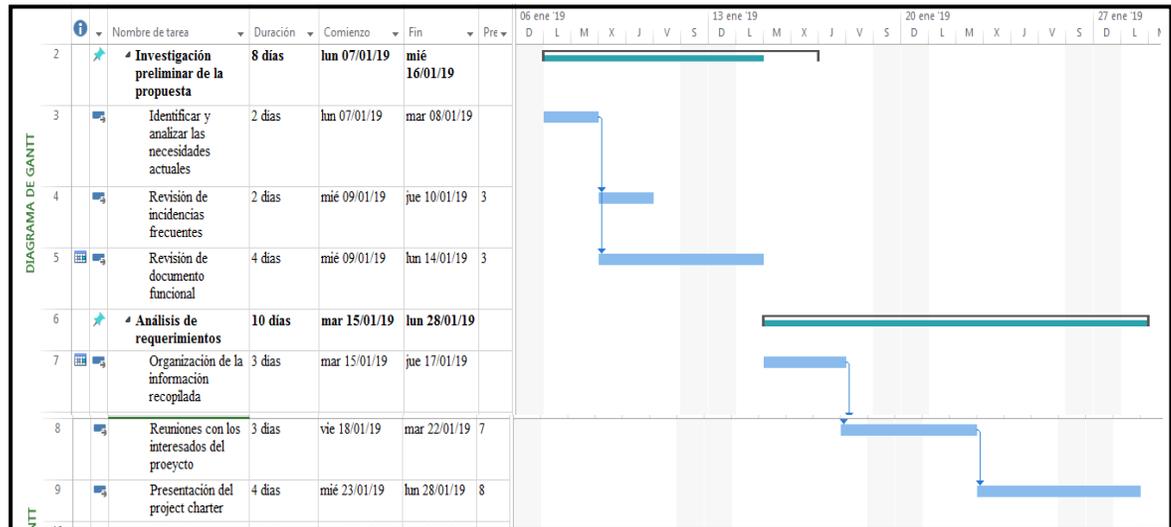


Figura 20. Planificación de actividades con diagrama de Gantt para el primer objetivo.

Fuente: Elaboración propia.

## Evidencia

### Acta de constitución del Proyecto

En este documento se declara especificaciones de la propuesta a realizar, para tener un respaldo mediante el transcurso y finalización del proyecto. Planteando las metas que se desean lograr, alcances definidos en base a los requerimientos obtenidos por parte de los interesados, se detalla los objetivos y responsables del proyecto.

Se indica condiciones para cada miembro del equipo y suposiciones que pueden ocurrir al implantar el proyecto, de la misma forma se presentan reglas para las

actividades a desarrollar para la culminación de los objetivos planteados por último tener claro las responsabilidades y roles para cada miembro para desempeñar cada actividad en los tiempos establecidos.

<b>Título del Proyecto:</b>
Implementación de un sistema de información y chatbot para automatizar la gestión de contratación de personal
<b>Meta, Alcance y Objetivos:</b>
<p><b>Meta:</b></p> <p>Lograr un mejor desempeño en los colaboradores del proceso de contratación de personal, logrando aligerar sus actividades repetitivas.</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>El alcance del proyecto incluye el control de colaboradores, control de especialidad laboral, visualizar información laboral, informe de conocimientos, automatizar solicitudes frecuentes, siguiendo los estándares de calidad.</p> <p><b>Objetivos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizar la gestión de contratación de personal</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requisitos de información, necesarios para la gestión de contratación de personal</li> <li>• Mejorar el proceso de gestión de contratación de personal</li> <li>• Diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal</li> </ul>
<b>Definición de Condiciones, Restricciones y Supuestos del Proyecto:</b>
Recursos, tiempos de entrega, rehúso al cambio de los colaboradores

*Figura 21.* Esquema del acta de constitución para el proyecto. *Fuente.* Elaboración propia.

## 6.7.2 Objetivo 2: Mejorar el flujo de actividades para el proceso de gestión de contratación de personal

### Plan de actividades

A continuación, las actividades a realizar para la tercera acción, detallando la fecha inicio, fecha fin y los responsables para realizar el segundo objetivo.

N°	Acciones	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Responsable
3	Análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de diagrama de procesos</li> <li>- Identificar las actividades realizadas en el proceso</li> <li>- Optimización del proceso actual</li> </ul>	29/01/2019	11/02/2019	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Jefe de proyectos</li> <li>-Analista de sistemas</li> <li>- Desarrollador full stack</li> </ul>

Cuadro 8. Plan de actividades del segundo objetivo. *Fuente.* Elaboración propia.

### Solución técnica

Se presenta el diagrama mejorado del proceso de contratación de personal, logrando la optimización de actividades, para evitar errores y realizar nuevamente correcciones del documento de contratación de personal. A la vez mostrar las actividades que el sistema tiene como funcionalidad y tener los documentos accesibles al colaborador, mejorando la gestión del proceso estudiado.

## Proceso Actual de Contratación de Personal

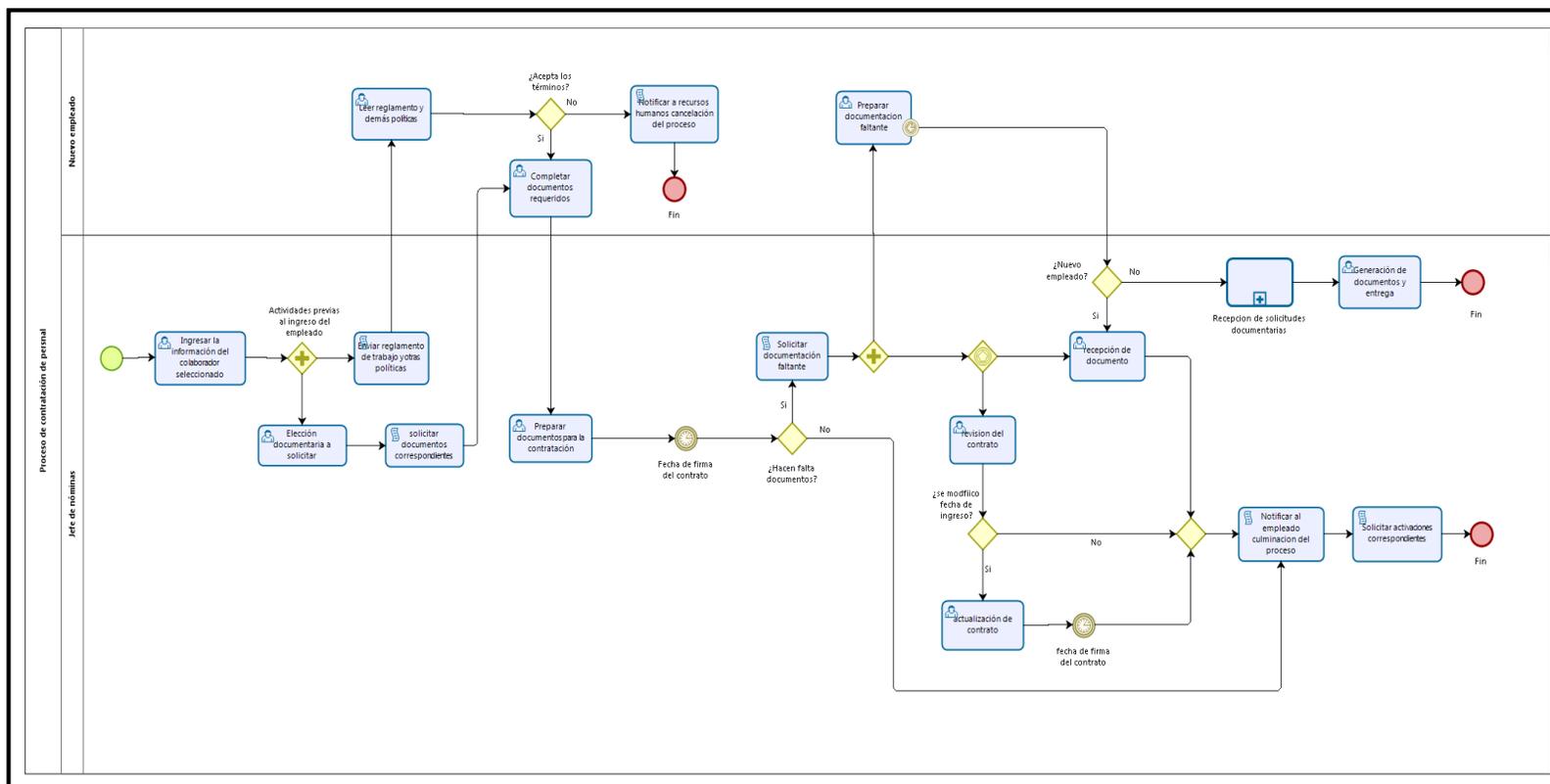


Figura 22. Diagrama del proceso de contratación de personal actual. Fuente. Elaboración propia.

### Subproceso. Recepción de solicitudes documentarias

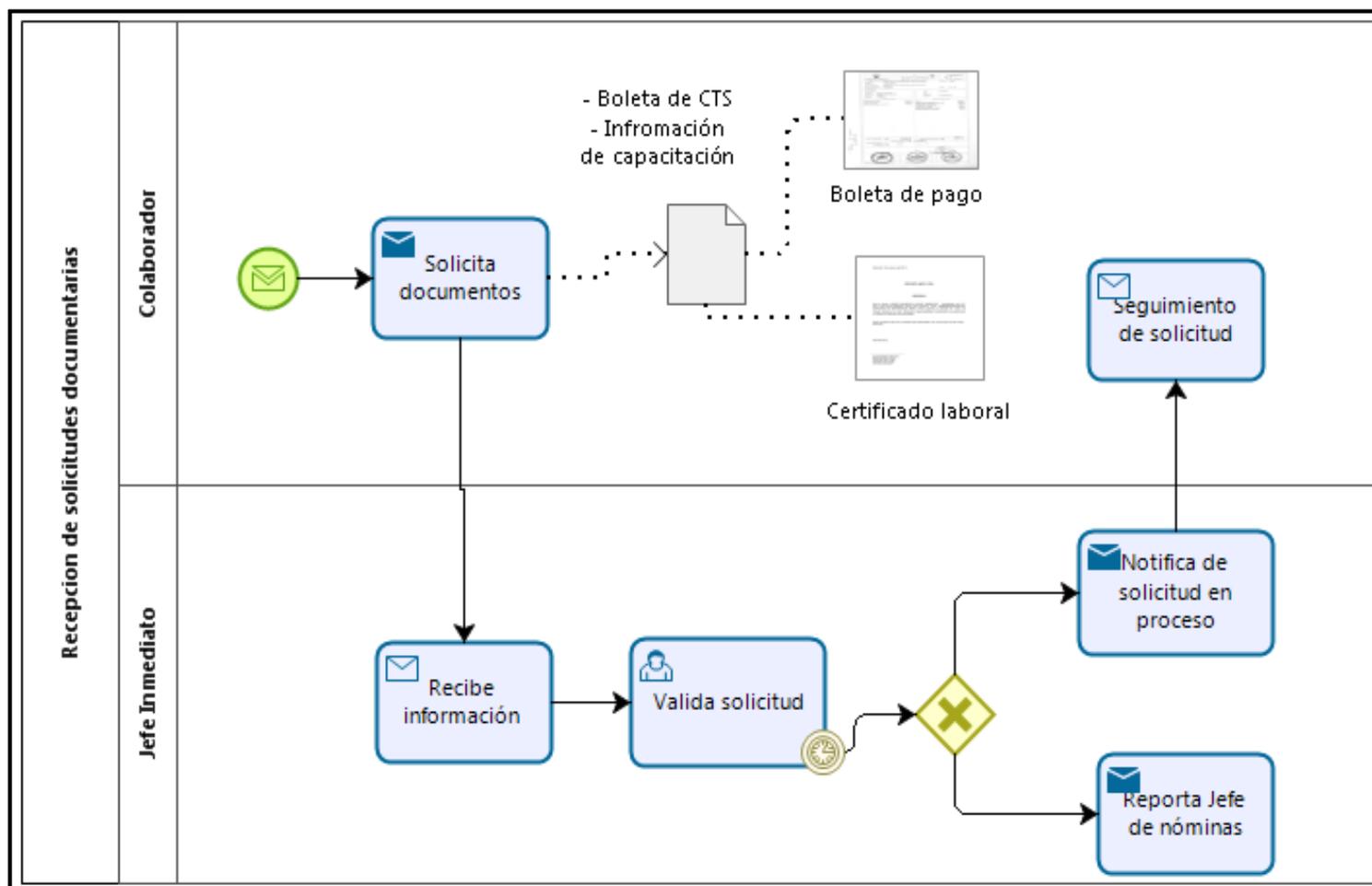


Figura 23. Diagrama del subproceso actual de recepción de solicitudes documentarias. Fuente. Elaboración propia.

## **Proceso Mejorado de Contratación de Personal**

Se demuestra la optimización de las actividades, para la realización del proceso, manteniendo un orden, con el objetivo de optimizar actividades repetitivas en el proceso, teniendo mejorado el proceso para la propuesta de solución tecnológica que se desea plantear.

Limitando por fases para que se mantenga un control, a la vez no se cometan los mismos errores ante la falta de revisión previa de la información recibida, para proceder con la firma del contrato de personal y sus respectivas activaciones. El cual cada fase corresponde a la recepción de Información, revisión y culminación.

De igual forma para el subproceso de recepción de solicitudes documentarias, denominado como el registro de información del colaborador, para precargar la información en el sistema, para la generación de datos, completar y/o actualizar datos.

A continuación, se muestra la figura del mapa de proceso mejorado y consiguiente las figuras de las tres fases desarrolladas para representar el orden de las actividades siendo estas automatizadas por el sistema informático SisBot V1.0 propuesto.

## Proceso Mejorado de Contracción de Personal

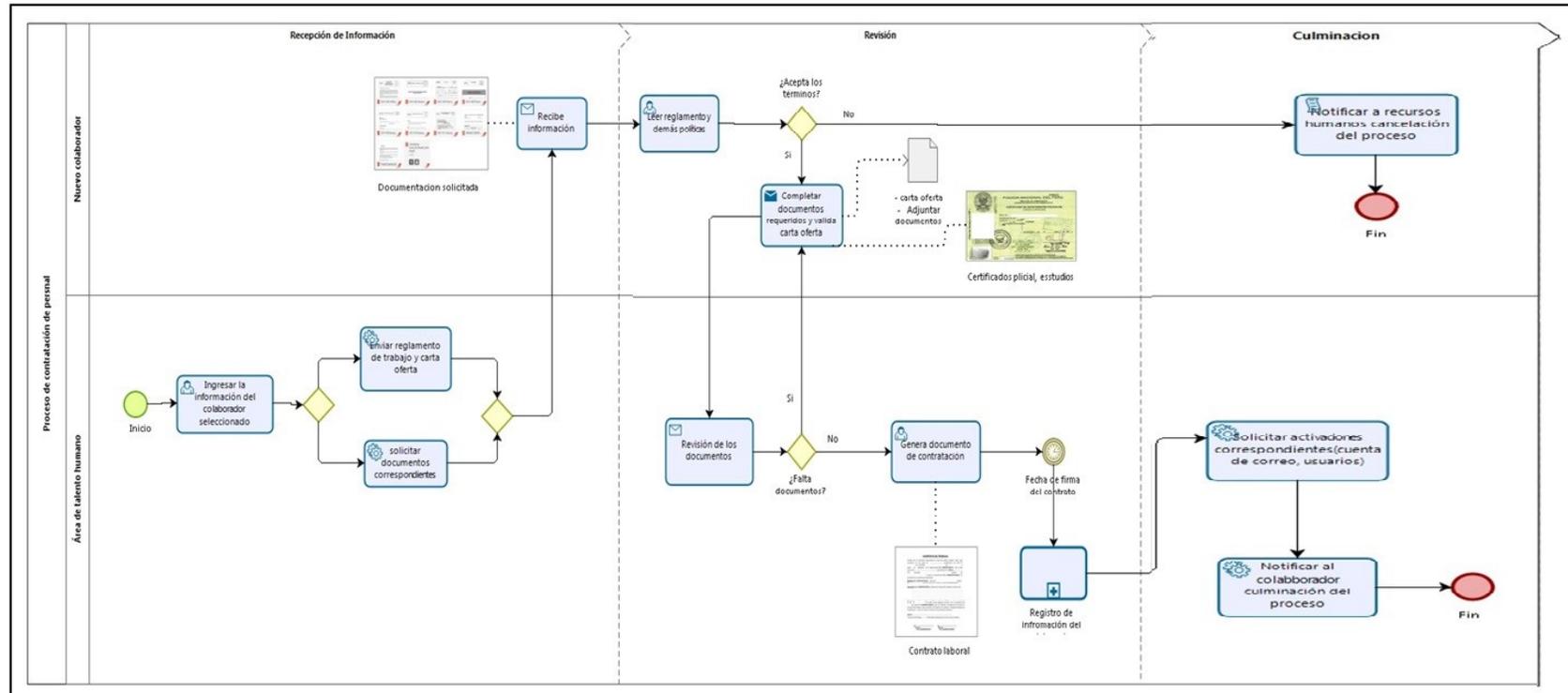


Figura 24. Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado. Fuente. Elaboración propia.

## Fase 1. Recepción de Información

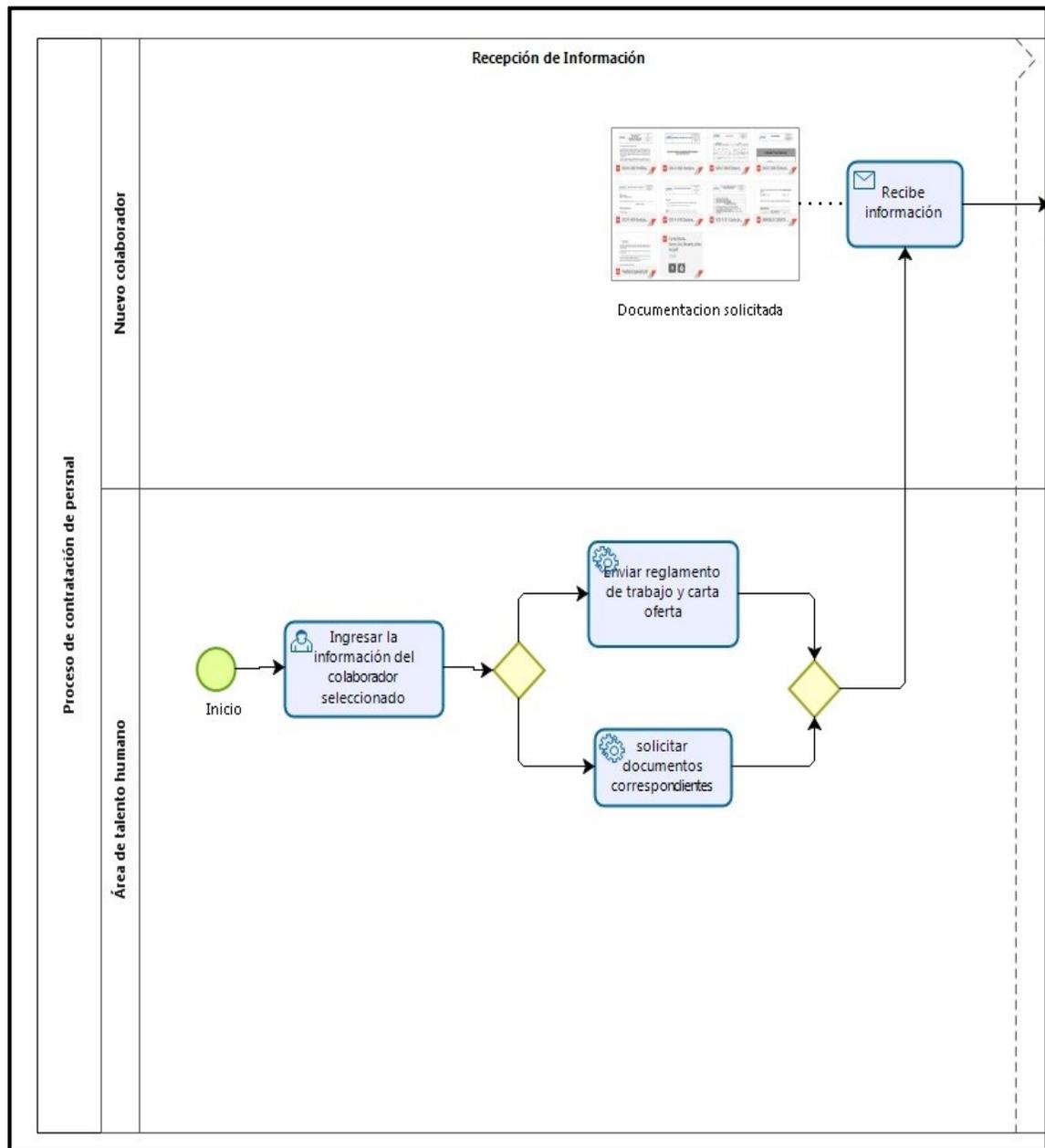


Figura 25. Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado, fase de recepción de información. Fuente. Elaboración propia.

## Fase 2. Revisión

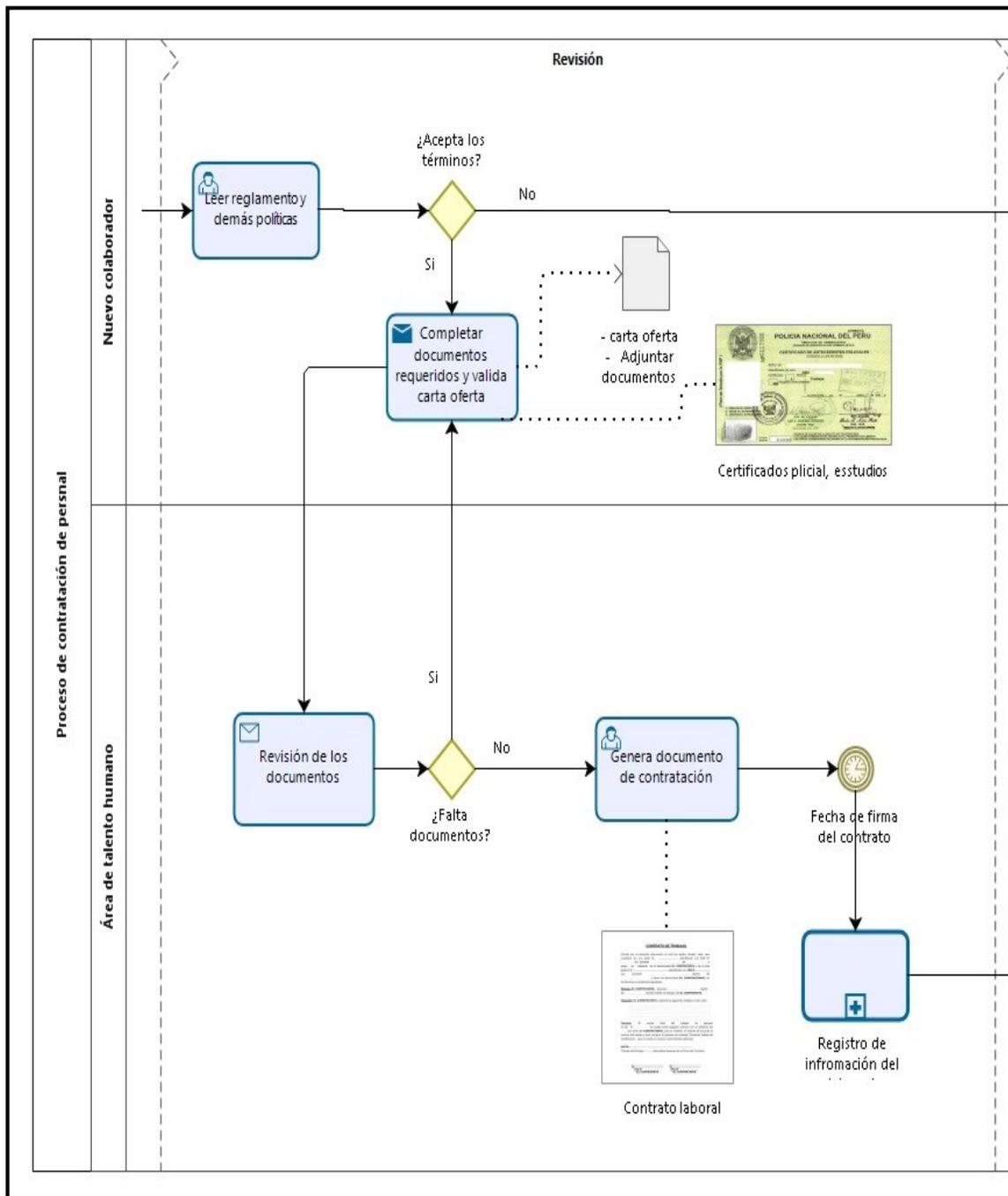


Figura 26. Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado, fase de revisión.

Fuente. Elaboración propia.

### Fase 3. Culminación

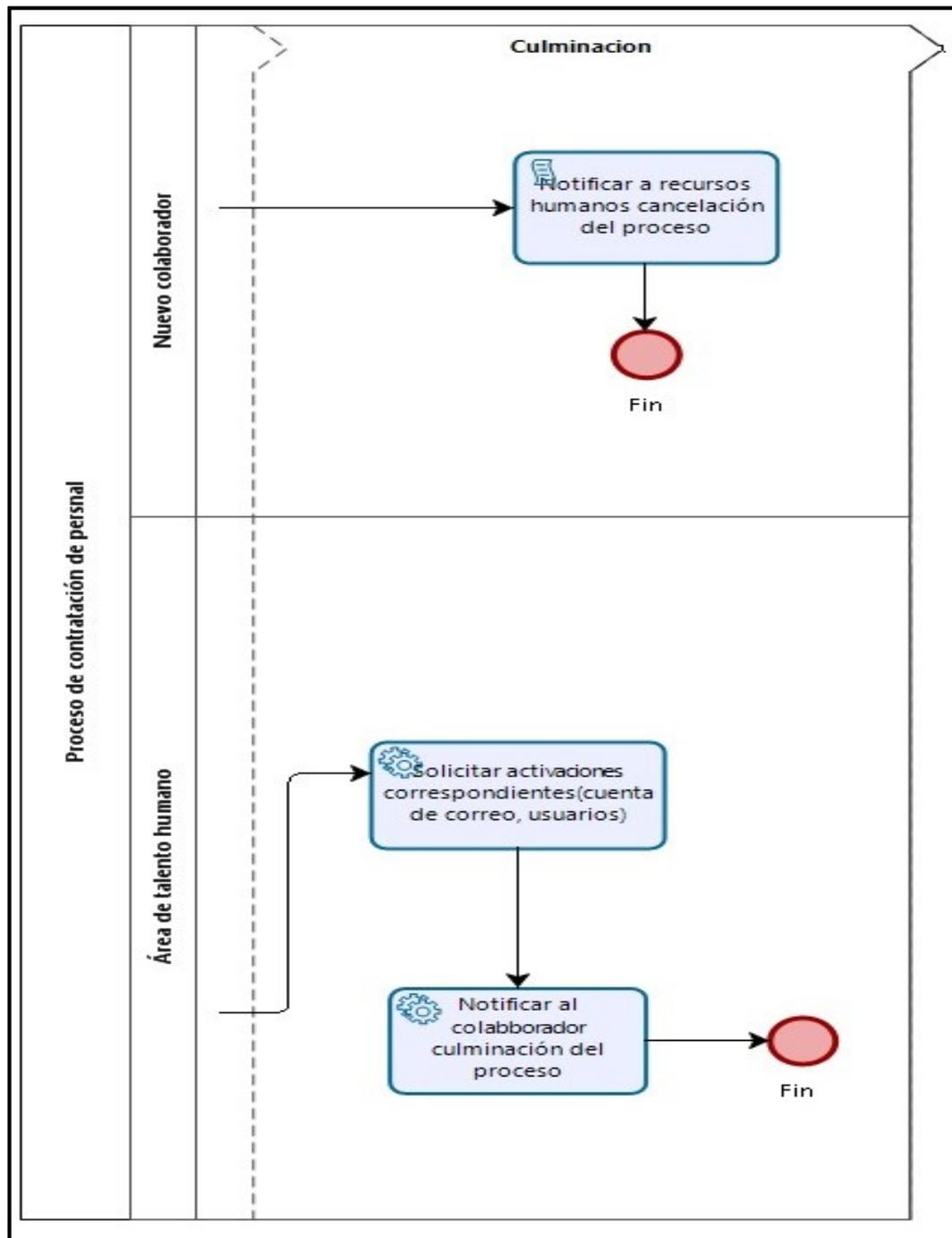


Figura 27. Diagrama del proceso de contratación de personal mejorado, fase de culminación. Fuente. Elaboración propia.

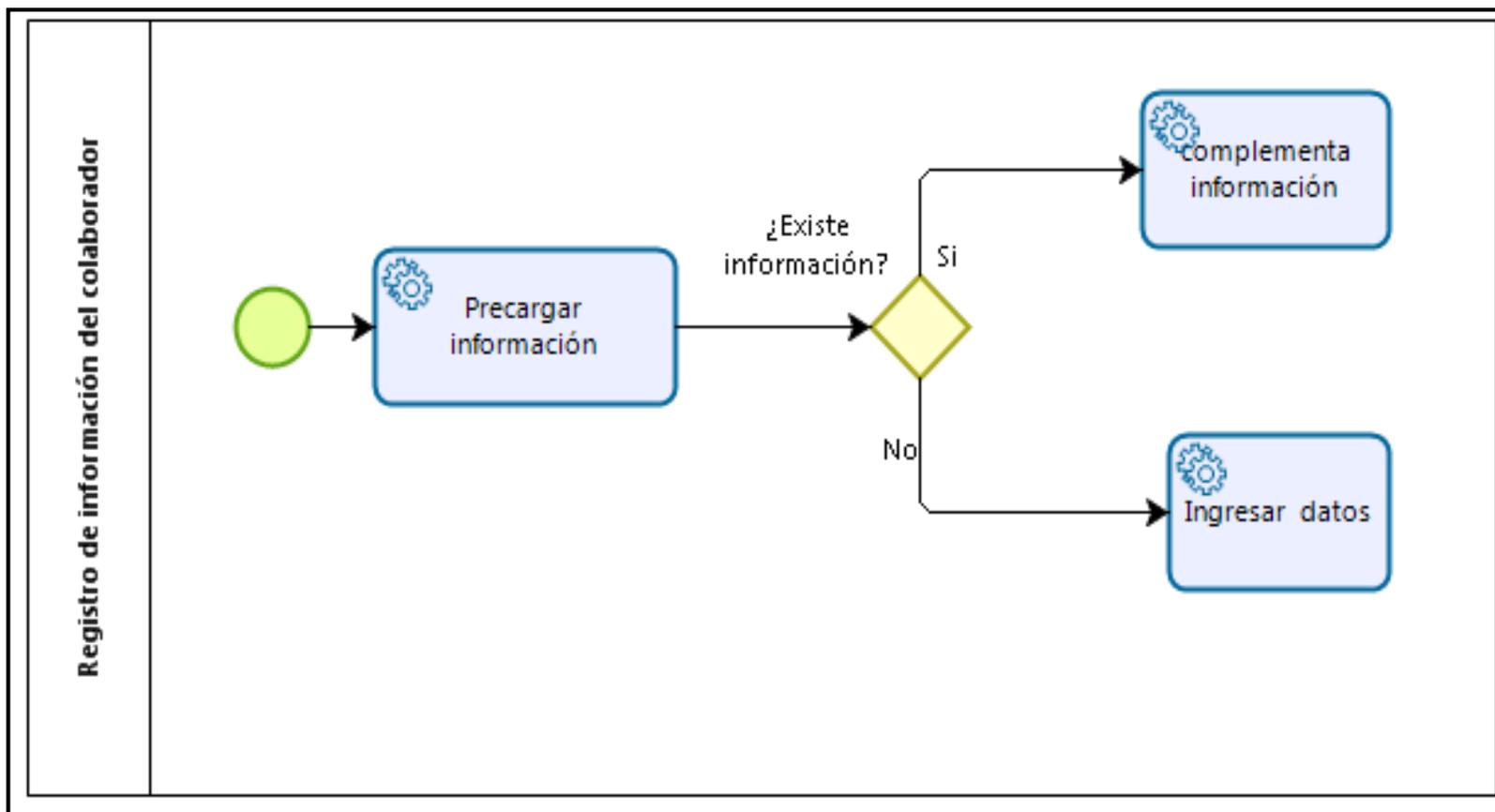
**Subproceso. Registro de Información del Colaborador**

Figura 28. Diagrama del subproceso mejorado de registro de información del colaborador. Fuente. Elaboración propia.

## Indicadores

Se realizó las siguientes preguntas, para aplicar a 10 colaboradores de MDP Consulting S.A.C., con el fin de corroborar la aprobación en el objetivo de mejorar el proceso de gestión de contratación de personal. Se plantearon dos preguntas que permitieron medir la conformidad del objetivo.

Ítem	Pregunta	Sí	Tal vez	No	%
1	¿Usted cree que el nuevo flujo de actividades planteado mejorará la gestión?	90%	10%	0%	0%
2	¿Cree que la automatización beneficiará la gestión de procesos?	100%	0%	0%	0%

Cuadro 9. Resultados de indicadores para el segundo objetivo. Fuente. Elaboración propia.

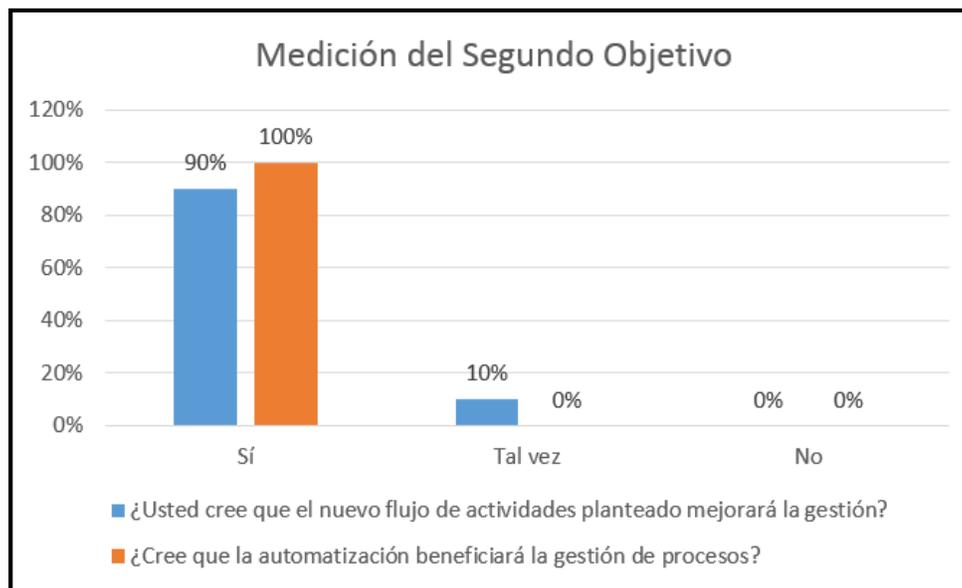


Figura 29. Resultado en gráfico de barras para el segundo objetivo. Fuente: Elaboración propia.

Para la medición del segundo objetivo, se recopiló datos realizando dos preguntas, del total de respuestas ante el primer ítem cuestionado el 90% se encuentra conforme con el nuevo flujo de actividades para mejorar la gestión, de la misma forma para el segundo ítem el 100% menciona que la automatización beneficiará la gestión del proceso de contratación de personal.

### Solución administrativa

Se muestra en el presente cuadro, el presupuesto total considerado para la solución administrativa del segundo objetivo.

Recursos	Notación	Costo Unitario	Costo x día	Cantidad por días	Costo total
Especialistas	Jefe de proyectos	S/. 5 100.00	S/. 170.00	10	S/. 1 700.00
	Analista de sistemas	S/. 3 000.00	S/. 100.00	10	S/. 1 000.00
	Desarrollador Full stack	S/. 2 550.00	S/. 85.00	10	S/. 850.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 3 550.00</b>
	Netbeans		-	10	S/. 0.00
	SQLyog		-	10	S/. 0.00
	Microsoft Windows 10 Pro	S/. 899.99	S/. 29.99	10	S/. 299.90
<b>Total</b>				<b>S/. 299.90</b>	
Infraestructura	Servidor de base de datos	S/. 110.00	S/. 3.66	10	S/. 36.60
	Equipos de cómputo (3 laptops)	S/.3 900.00	S/. 130.00	10	S/. 1 300.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 1 336.60</b>
Establecimiento de Trabajo	Local de trabajo	S/. 1 000.00	S/. 33.33	10	S/. 333.30
	<b>Total</b>				<b>S/. 333.30</b>
Otros	Herramientas para oficina		60	10	S/. 600.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 600.00</b>
<b>Presupuesto total</b>					<b>S/. 6 119.80</b>

Cuadro 10. Presupuesto de los recursos para el desarrollo del segundo objetivo. *Fuente:*

Elaboración propia.

## Cronograma

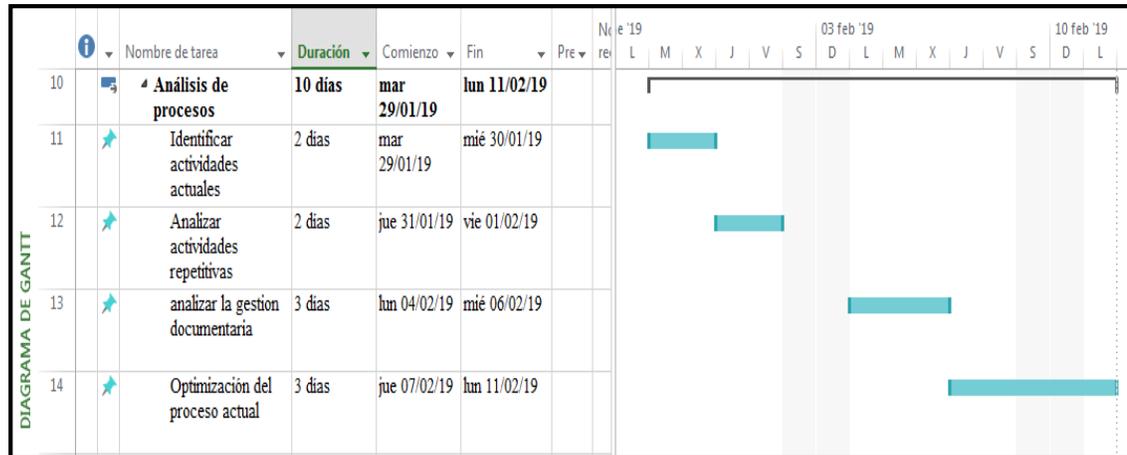


Figura 30. Planificación de actividades con diagrama de Gantt para el segundo objetivo.

Fuente: Elaboración propia.

## Evidencia

Se presenta el presente caso de uso para mostrar la descripción de las acciones que pueden realizar los usuarios, divididos entre el administrador que brindará el mantenimiento de la información y el colaborador ejecutando las consultas necesarias en el sistema, se evidencia la interacción con el usuario y el valor de los resultados. Este diagrama se realizó con el fin de identificar los actores y la comprensión de los pasos que se ejecutan en el sistema.

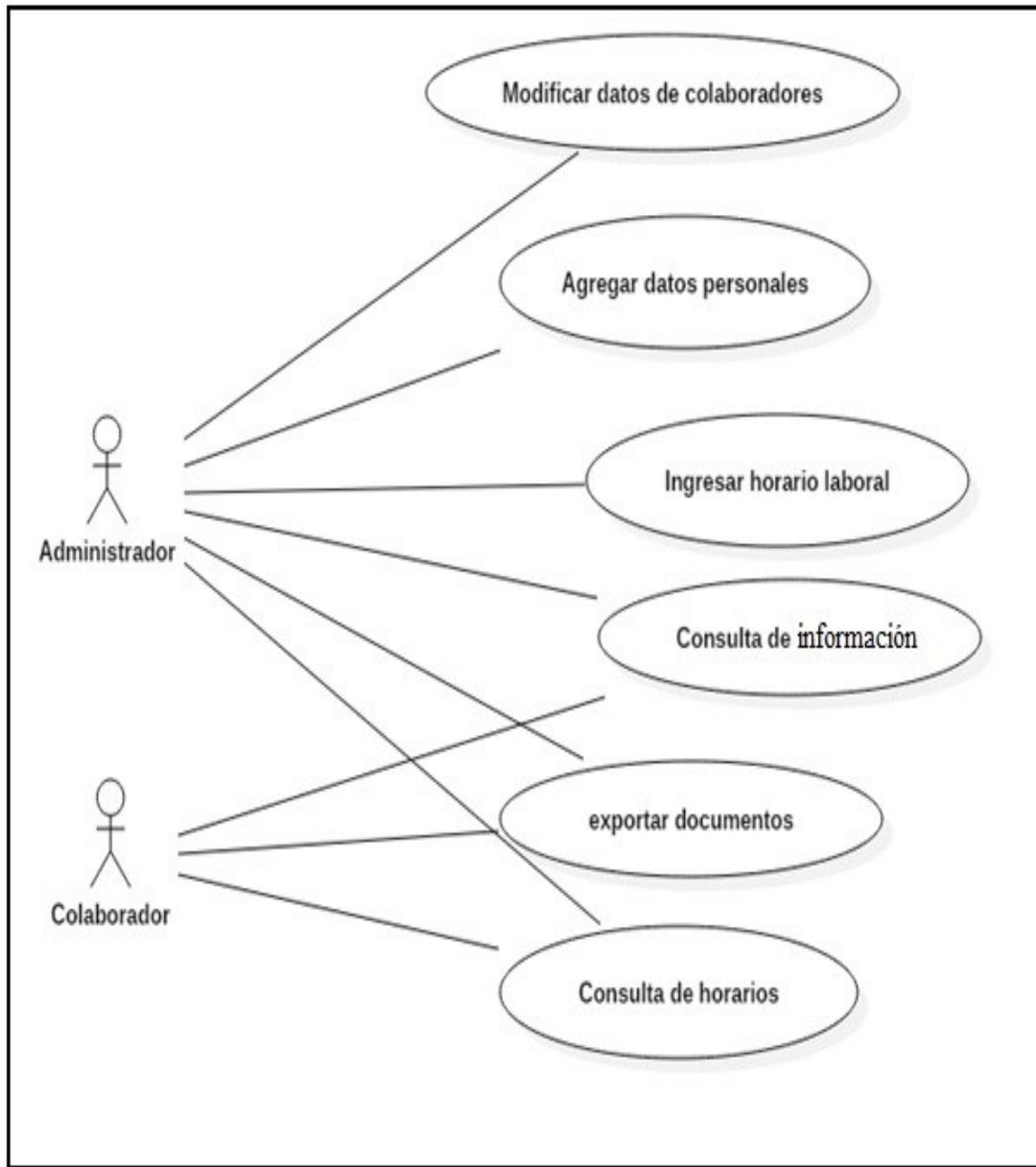


Figura 31. Diagrama de casos de uso. Fuente: Elaboración propia.

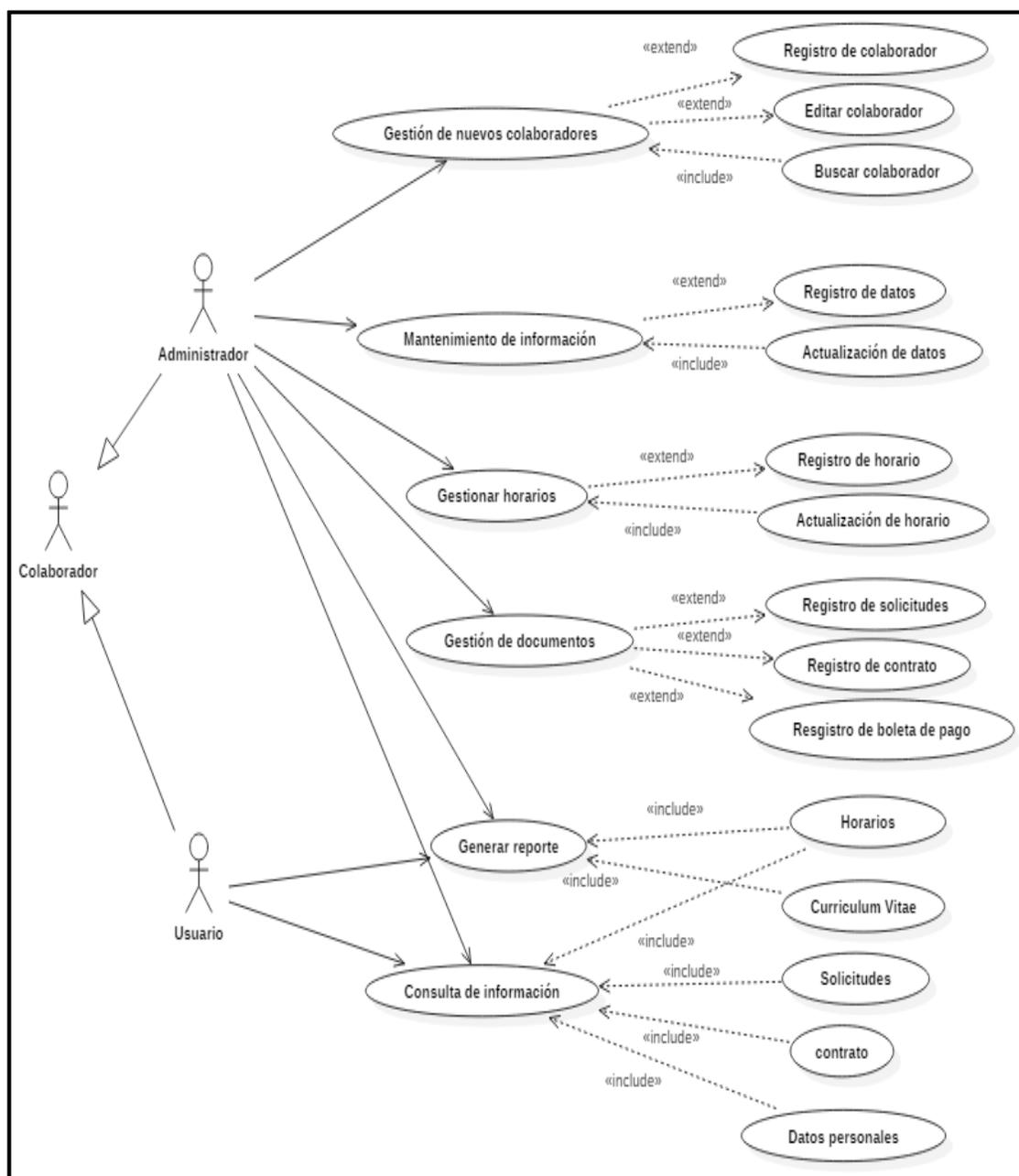


Figura 32. Diagrama de caso de usos extendido. Fuente: Elaboración propia.

### 6.7.3 Objetivo 3: Diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal

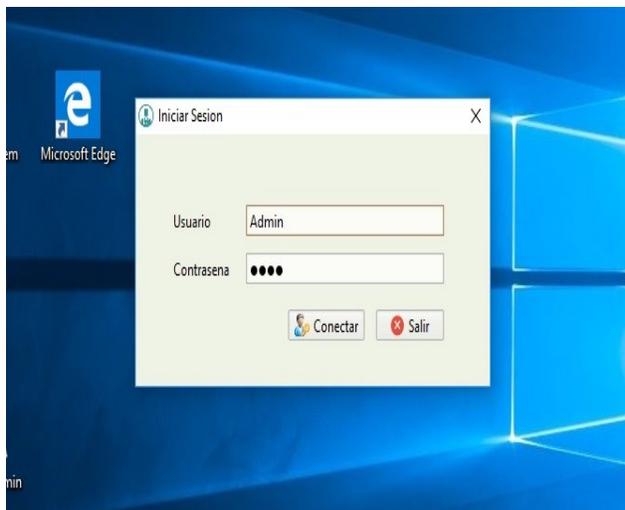
Las actividades a realizar se dividen en cinco acciones, detallando la fecha inicio, fecha fin y los responsables para realizar el tercer objetivo.

N°	Acciones	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Fin	Días	Responsable
4	Diseño Arquitectónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jerarquía del modelo de datos</li> <li>- Prototipo del sistema SisBot v1.0</li> <li>- Disposición de software y conexión entre equipos</li> </ul>	12/02/2019	15/02/2019	4	-Jefe de proyectos -analista de sistemas
5	Desarrollo de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectividad con base de datos</li> <li>- Vinculación de información</li> <li>- Diseño de interfaz culminada</li> </ul>	18/02/2019	01/03/2019	10	-Jefe de proyectos -Analista de sistemas -Desarrollador full stack -Administrador de base de datos
6	Revisiones y pruebas de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionalidad del sistema</li> <li>- Evidencias de pruebas satisfactorias</li> </ul>	04/03/2019	12/03/2019	7	-Jefe de proyectos -Analista de sistemas -Administrador de base de datos -Analista de calidad de software
7	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento fortalecidos en los colaboradores, ante el uso del sistema desarrollado</li> </ul>	13/03/2019	15/03/2019	3	-Analista de sistemas
8	Cierre del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de las especificaciones constadas</li> <li>- Aprobado por la alta gerencia</li> <li>- Documentación entregada</li> </ul>	18/03/2019	22/03/2019	5	-Jefe de proyectos -Analista de sistemas

Cuadro 11. Plan de actividades del tercer objetivo. Fuente. Elaboración propia.

## Solución técnica

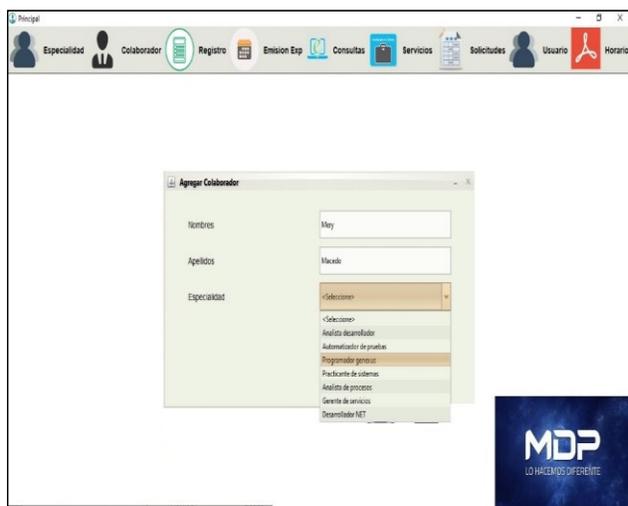
### Prototipo del Sistema Web



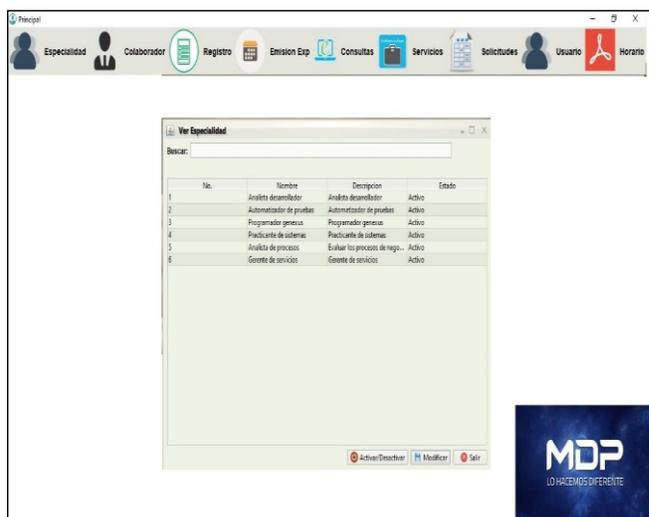
La primera interfaz que se muestra es el login, el cual permitirá acceder al sistema, existe restricciones de acceso en este caso de empleo los permisos de administrador para tener permisos de realizar cualquier acción.



Por consiguiente, se muestra la interfaz, donde se podrá visualizar las opciones posibles que puede realizar el sistema, que permitirá facilitar la gestión de contratación de personal, la presentación del sistema es importante para disminuir los tiempos de espera para la entrega de información requerida por el colaborador.



**RF1. Control de colaboradores:** La opción de agregar colaborador permite añadir a un nuevo colaborador que se incorporará en la empresa, siendo así se tomará en detalle la especialidad en la cual realizará sus labores, a la vez se guardará en la base de datos, que la empresa contribuirá para gestionar la información.



**RF2. Control de especialidad laboral:** Aquí se podrá ver la especialidad que existe en la organización, dando la facilidad de consultar y la persona que realizará el nuevo registro tendrá en cuenta las especialidades correspondientes.



En la presente interfaz se podrá agregar especialidad, dando mantenimiento y a la vez solucionando también unos de los problemas que en la entrevista de diagnóstico.



En el sistema se podrá modificar los datos de los colaboradores, siendo así para el caso que alguno de ellos se retire de la organización también existe la opción de poner inactividad del usuario.

**RF3. Visualizar información laboral:** Así como se puede agregar a un colaborador para el alta del usuario, se debe registrar el horario de labor que será asignado el mismo colaborador, teniendo la opción de seleccionar los días de lunes a domingo, considerando la hora de ingreso y final.

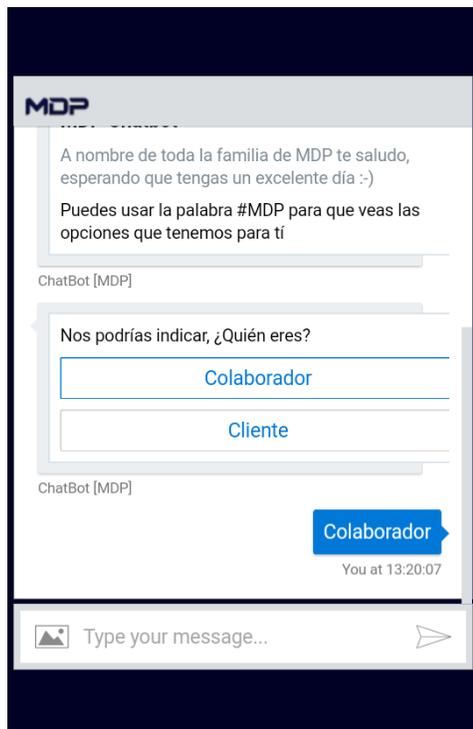
No.	Nombres	Apellidos	Pisos	Altura	Edad	Telefono	Alergias	Enferme...	Tipo San...	Estado
1	Julia	Vera Pa.	94.0	1.57	40	4125-0866	Hurguna	Infeccio...	D-	Activo
2	Roxana L.	Lopez Ro.	79.0	1.6	30	4323-1323	dulces	anemia	D-	Activo

**RF4. Informe de conocimientos:** Es importante para la organización la salud con la que ingresa el colaborador y se tiene en cuenta el registro de las alergias, enfermedades, entre otras consideraciones para el control de la solubilidad del colaborador.

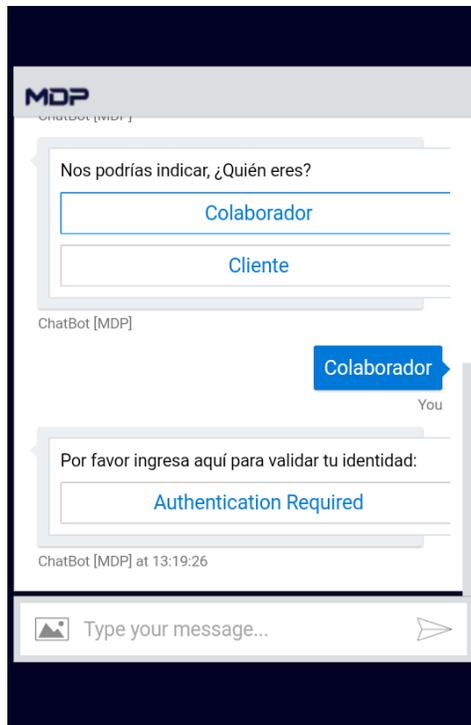
## Prototipo de Chatbot



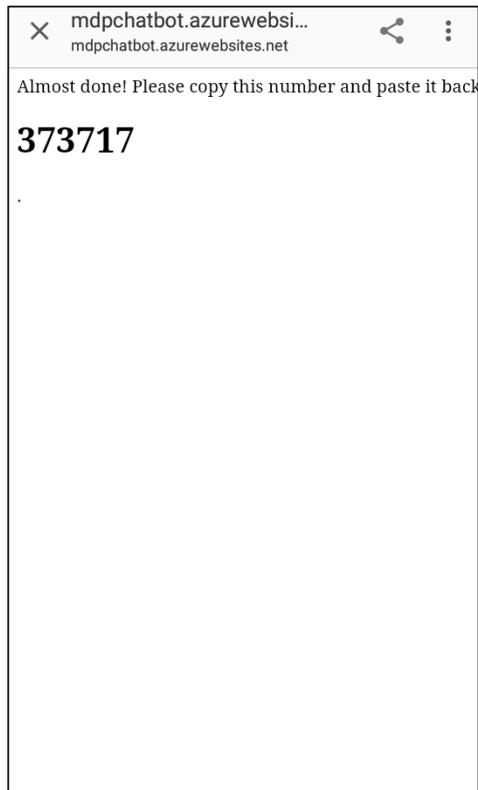
**RF1. Respuestas directas:** Este chatbot es accesible por medio de un dispositivo móvil o por escritorio. En la primera imagen, se realiza la bienvenida del usuario, a la vez indicando la palabra clave a digitar para visualizar las opciones posibles de consulta.



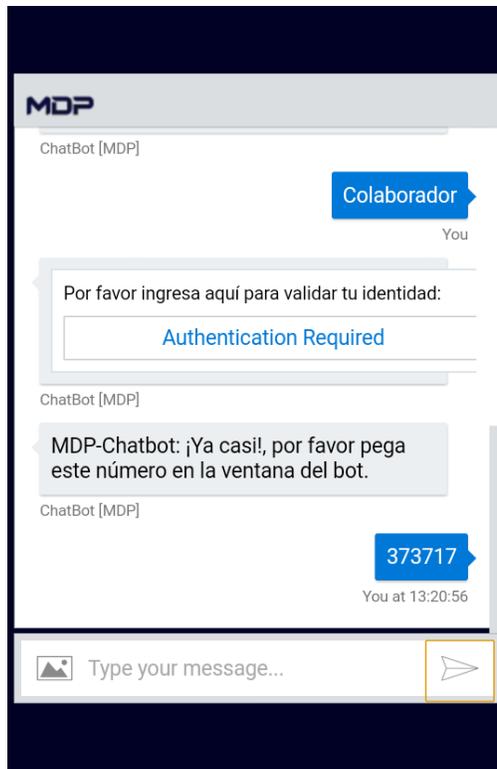
En la presente imagen, se muestra las opciones para identificar si el usuario es un colaborador o cliente de la empresa, siendo la primera alternativa a seleccionar para realizar las consultas referidas al proceso de contratación de personal.



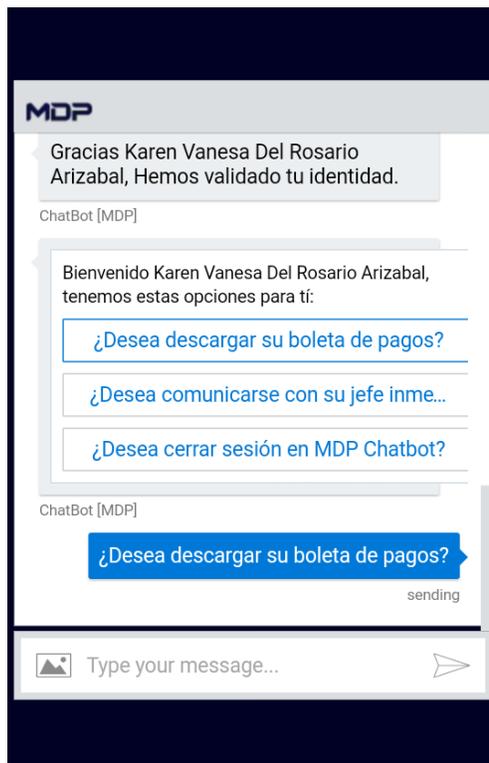
En esta imagen se muestra la opción de “Authentication Required” para autenticarse por medio del correo empresarial para la vinculación de la información propiamente a las consultas a realizar posteriormente.



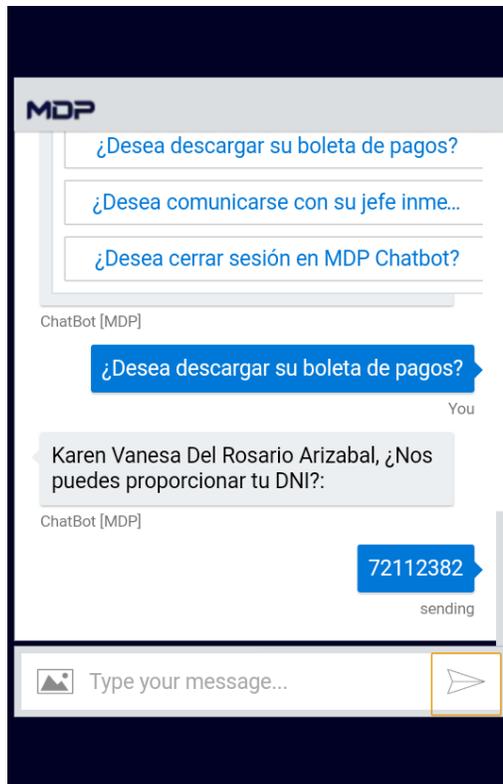
Se apertura una nueva interfaz para mostrar el código de seguridad generada para la seguridad de la información de los colaboradores, estos seis dígitos de deben copiar para regresar a la pantalla del chatbot.



**RF2. Reconocimiento de palabras claves:** En la presente pantalla, muestra un mensaje indicando lo que se debe de realizar para continuar con la consulta, por consiguiente de realiza el pegado del código de seguridad para proceder, el cual se ha copiado anteriormente.



Se muestra la respuesta del chatbot, donde se valida la identidad del colaborador y procede con el siguiente mensaje para realizar la consulta correspondiente. Para este caso, se indicó la primera opción para realizar la descarga de boletas de pago.



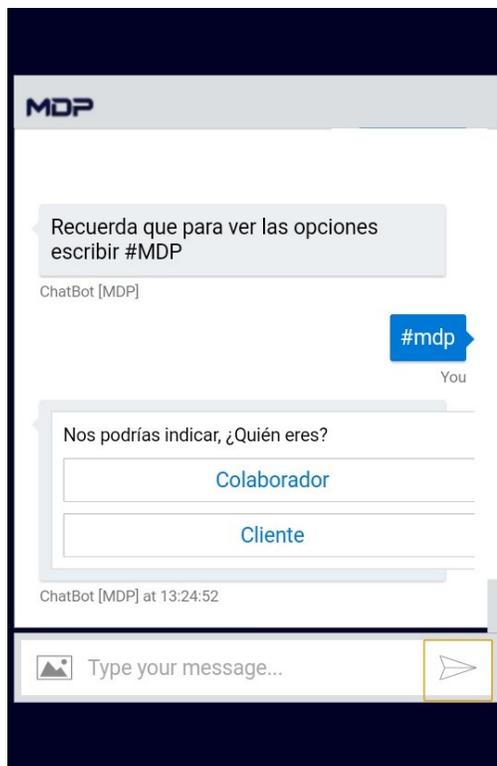
Para realizar la búsqueda de boletas de pago se requiere el número de DNI, el cual se debe de digitar para la autorización e identificación de la información correspondiente.



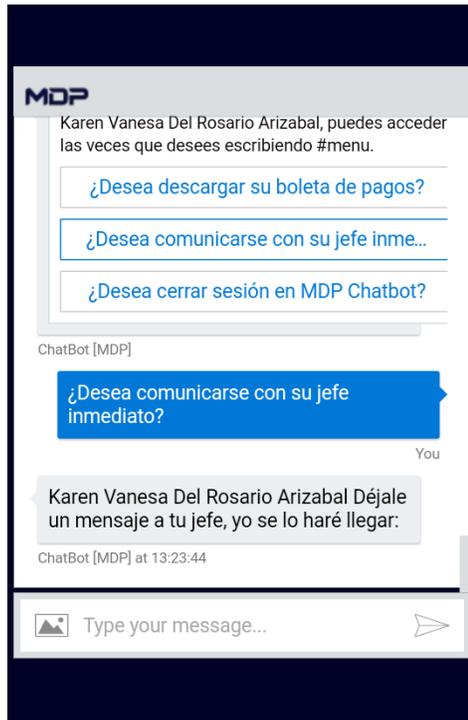
Aquí se mostrará los meses del año el cual se ha generado el recibo de pago, con la opción de seleccionar el mes que al usuario le convenga, continuando con el chat se muestra el último mensaje para seleccionar y descargar automáticamente la boleta digital.

 Socios Estratégicos en TI		RUC N° 20512258647 Regimen laboral: General	
Calle Amador Merino Reyna N° 465 Int. 1002 - - - SAN ISIDRO			
<b>BOLETA DE PAGO - OCTUBRE 2018</b> (Expresado en Nuevos Soles)			
TRABAJADOR : Del Rosario Antzabal, Karen Vanesa OCUPACION : Analista Programador DOC. IDENTIDAD : DNI 72112382 REG. PENSIONES : SPP PRIMA - 652550KRAAZ2	F. INGRESO : 12/09/2017 F. NACIMIENTO : 11/07/1996 F. INGRESO : 05/10/2018		
REMUNERACIONES Y OTROS CONCEPTOS		DESCUENTOS AL TRABAJADOR	
REMUNERACION BASICA		APORTE DE AFP	
		COMISION AFP	
		SEGURO DE AFP	
TOTAL PERCIBIDO <input type="text"/>		TOTAL DESCUENTOS <input type="text"/>	
APORTACIONES DEL EMPLEADOR		NETO A PAGAR: <input type="text"/>	
ES SALUD		SAN ISIDRO, 31 de Octubre de 2018	
Firma Empleador 	Firma Trabajador 	Huella Digital 	

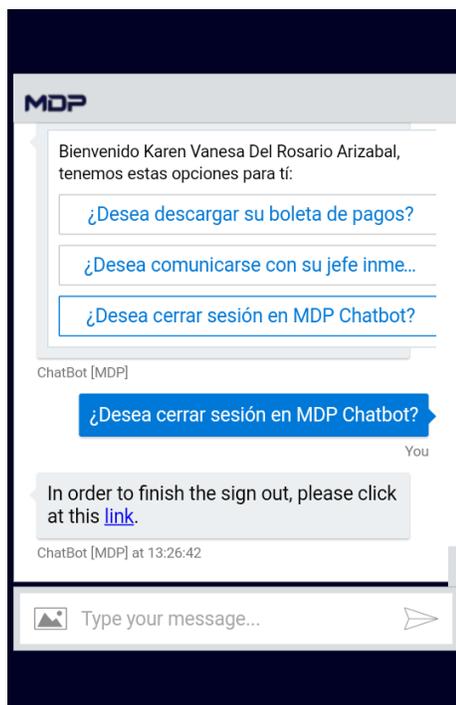
Al seleccionar la opción de descarga, el archivo disponible se guarda en el repositorio del celular o de la PC, así de esta forma se evitará que las personas encargadas de recursos humanos, haga entrega física de la violeta de pago a cada uno de los colaboradores, reduciendo ese tiempo para realizar otras actividades en el día, así como también lo propios colaboradores que se encuentran en los clientes, omitirán las solicitudes y tener disposición del documento al instante



**RF3. Gestión de palabras ingresadas:** Al regresar a la web de chatbot se digita la palabra clave “mdp”, inicializando la consulta nuevamente y visualizar las otras opciones de alternativas, para realizar la selección de las consultas que desee el usuario.



La segunda opción, es para tener comunicación con el jefe inmediato, el cual permitirá enviar corre, desde el chatbot, esta herramienta lo direccionará enviando por el correo empresarial.



**RF4. Manifiestar salida del chatbot para cerrar sesión:** La tercera opción permitirá cerrar sesión del correo empresarial el cual se accedió, a la vez este paso es muy importante para tener resguardada la información de cada colaborador.

## Indicadores

Se realizó las siguientes preguntas, para aplicar a 10 colaboradores de MDP Consulting S.A.C., con el fin de corroborar la aprobación en el objetivo de diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal. Se plantearon dos preguntas que permitieron medir la conformidad del objetivo.

Ítem	Pregunta	Sí	Tal vez	No	%
1	¿Le parece que las interfaces del sistema son adecuadas al negocio de la organización?	100%	0%	0%	100%
2	¿Se encuentra conforme con la secuencia de la funcionalidad del chatbot es la óptima?	100%	0%	0%	10%

Cuadro 12. Resultados de indicadores para el tercer objetivo. Fuente. Elaboración propia.

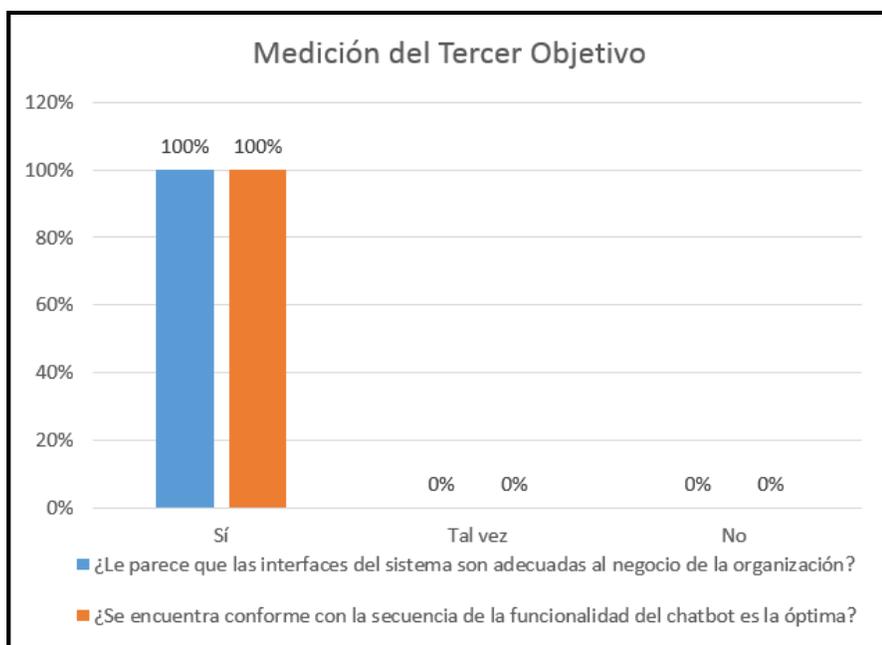


Figura 33. Resultado en gráfico de barras para el tercer objetivo. Fuente: Elaboración propia.

Para la medición del tercer objetivo, se recopiló datos realizando dos preguntas, del total de respuestas ante el primer ítem cuestionado el 100% se encuentra totalmente conforme con las interfaces del sistema, de la misma forma para el segundo ítem el 100% menciona su conformidad con la funcionalidad del chatbot para realizar consulta de sus boletas de pago.

### Solución administrativa

Se muestra en el presente cuadro, el presupuesto total considerado para la solución administrativa del tercer objetivo.

Recursos	Notación	Costo Unitario	Costo x día	Cantidad por días	Costo total
Especialistas	Jefe de proyectos	S/. 5 100.00	S/. 170.00	29	S/. 4 930.00
	Analista de sistemas	S/. 3 000.00	S/. 100.00	29	S/. 2 900.00
	Desarrollador Full stack	S/. 2 550.00	S/. 85.00	10	S/. 850.00
	Adm. de BD	S/. 2 700.00	S/. 90.00	17	S/. 1 530.00
	Analista de calidad	S/. 2 700.00	S/. 90.00	7	S/. 630.00
	<b>Total</b>				<b>S/.10 840.00</b>
	Netbeans		-	10	S/. 0.00
	SQLyog		-	10	S/. 0.00
	Microsoft Windows 10 Pro	S/. 899.99	S/. 29.99	10	S/. 299.90
	VersionOne (ALM)	S/. 95.70	S/. 3.19	29	S/. 92.51
	<b>Total</b>				<b>S/. 392.41</b>
Infraestructura	Servidor de base de datos	S/. 110.00	S/. 3.66	29	S/. 106.14
	Equipos de cómputo (3 laptops)	S/.3 900.00	S/. 130.00	29	S/. 3 770.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 3 876.14</b>
Establecimiento de Trabajo	Local de trabajo	S/. 1 000.00	S/. 33.33	29	S/. 966.57
	<b>Total</b>				<b>S/. 966.57</b>
Otros	Herramientas para oficina		60	29	S/. 1 740.00
	<b>Total</b>				<b>S/. 1 740.00</b>
<b>Presupuesto total</b>					<b>S/.17 815.12</b>

Cuadro 13. Presupuesto de los recursos para el desarrollo del tercer objetivo. Fuente:

Elaboración propia.

## Cronograma

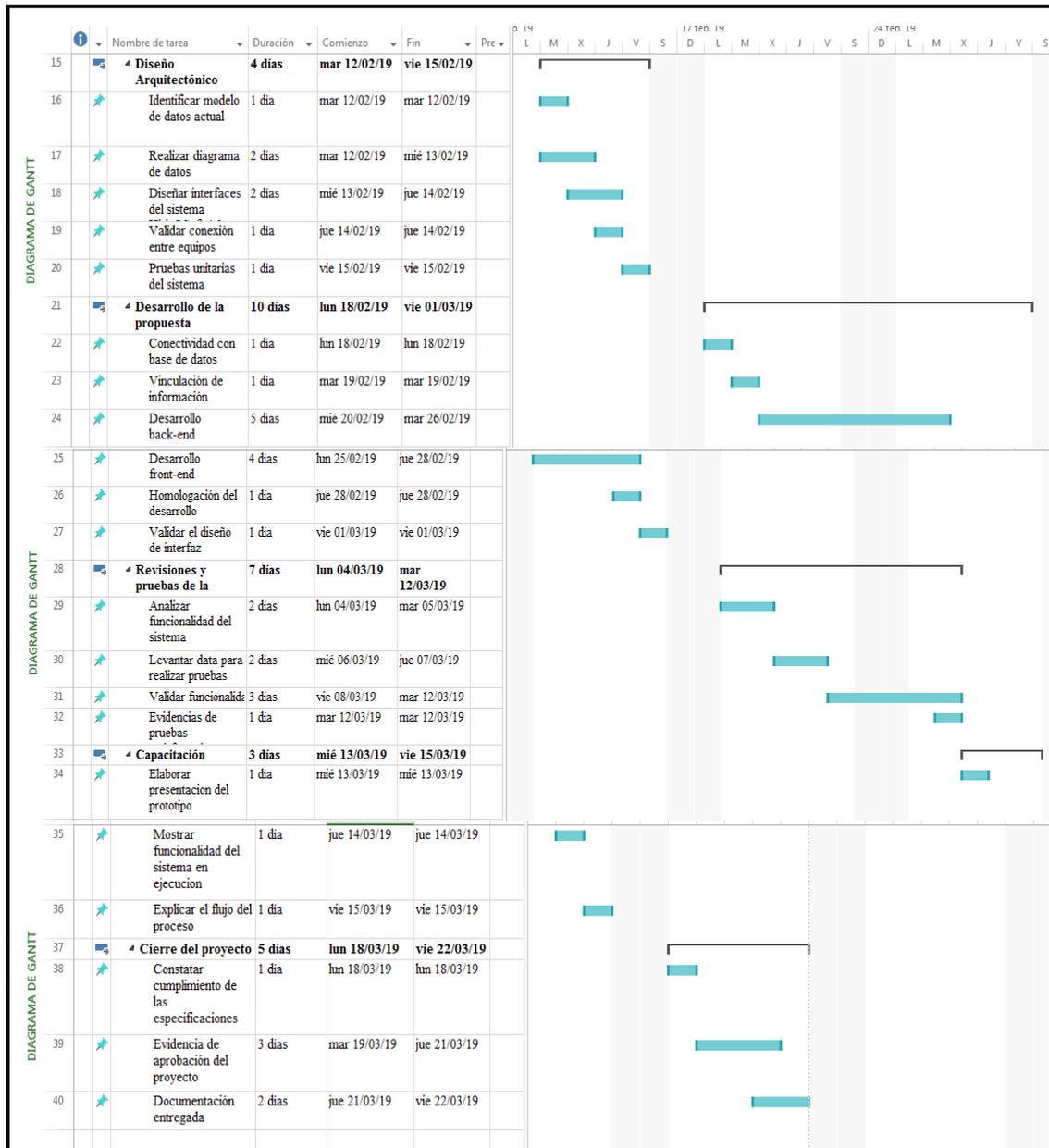


Figura 34. Planificación de actividades con diagrama de Gantt para el tercer objetivo.

Fuente: Elaboración propia.

## Evidencia

Se presenta la entidad relación de la base de datos, planteada con el fin de evidenciar gráficamente la abstracción y conocimientos del sistema para formar la vinculación de objetos.

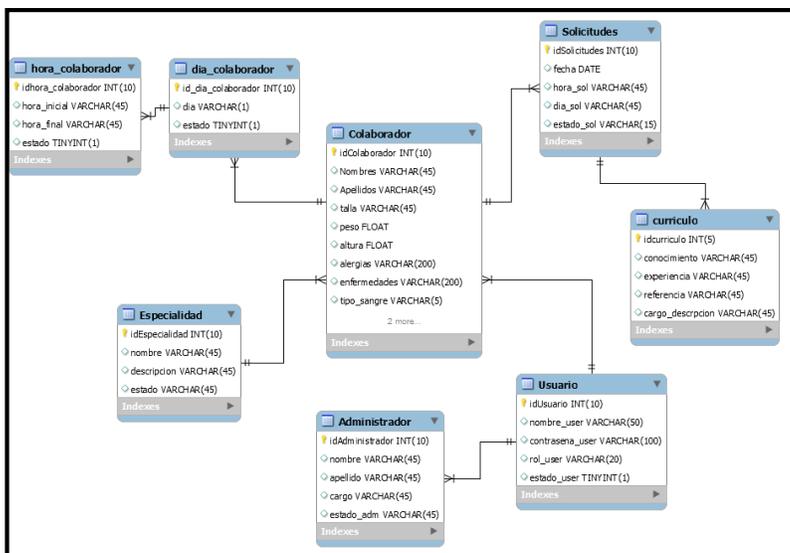


Figura 35. Entidad relación de la base de datos. Fuente: Elaboración propia.

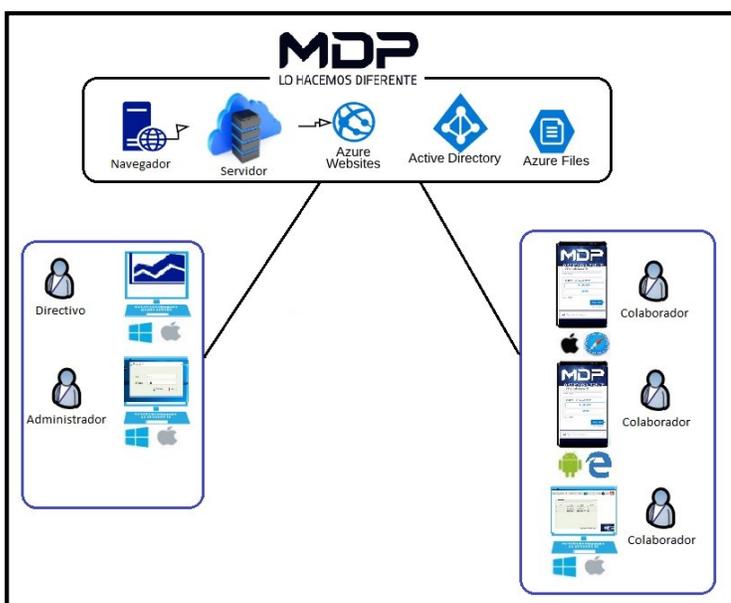


Figura 36. Diagrama arquitectónico. Fuente: Elaboración propia.

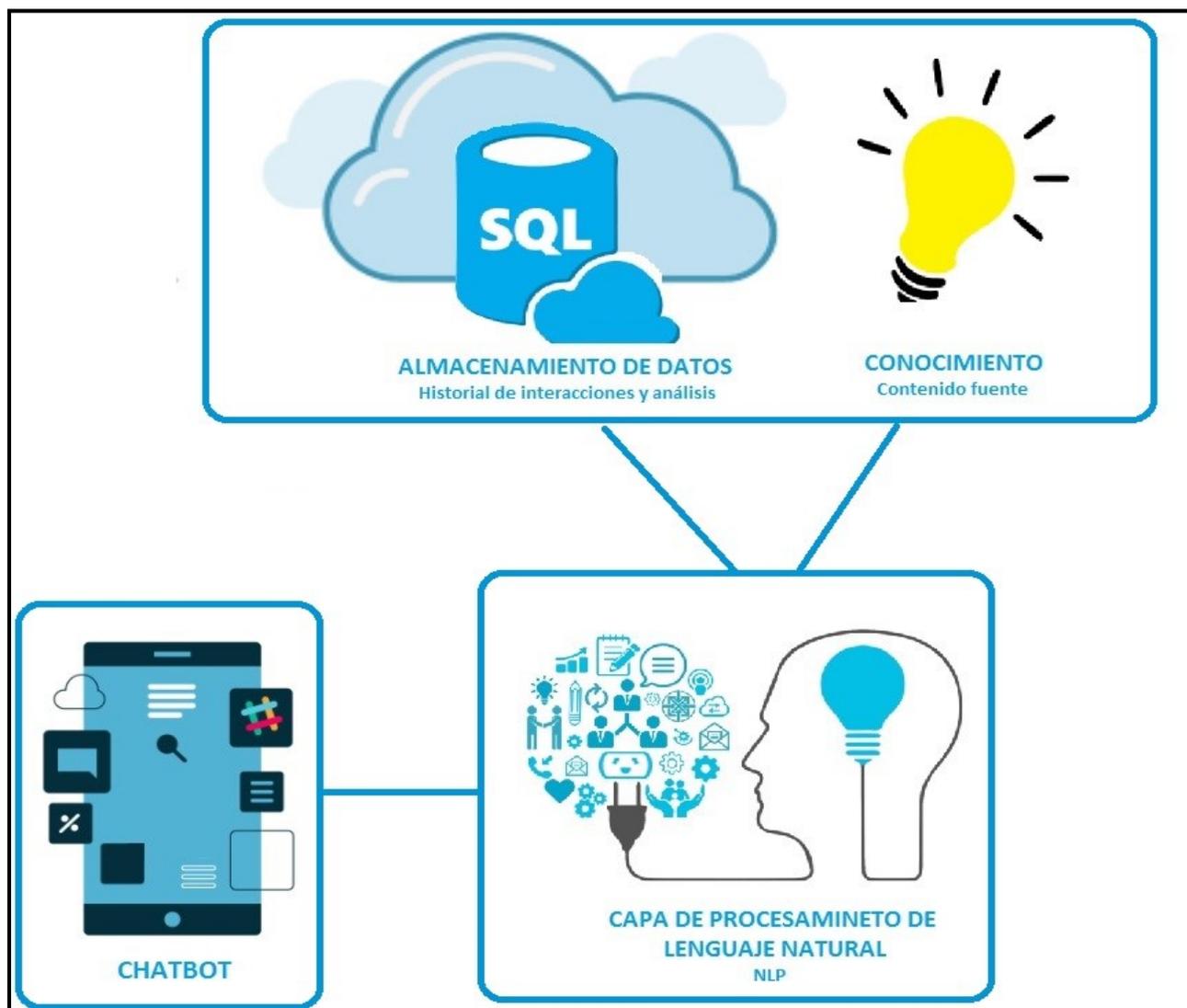


Figura 37. Arquitectura de un chatbot. Fuente: Elaboración propia.

## Flujo de Caja

Se presenta el flujo de caja representando a tres escenarios diferente los cuales son, pesimista, esperado y optimista, el cual tiene como finalidad el análisis de la viabilidad del proyecto.

### Escenario 1

El flujo de caja para el escenario pesimista indica el valor actual neto es de S/. 27 475.10 nuevos soles y tiene una tasa interna de retorno de 19%, estos datos permiten demostrar un escenario rentable para la implementación del proyecto.

*Flujo de caja para el escenario pesimista en proyección al periodo de 5 años*

AÑO	INGRESOS	EGRESOS	N AÑOS	5	COK	5%
1	S/. 45,350.00	S/. 27,458.89	Interés	5%	VAN	S/. 27,475.10
2	S/. 47,250.00	S/. 28,550.00	Inv. Inicial	S/. 27,458.93	TIR	19%
3	S/. 49,300.00	S/. 29,350.00	Software	S/. 34,397.13	B/C	S/. 1.14
4	S/. 54,250.00	S/. 31,400.00	Total Inv. Inicial	S/. 61,856.06		
5	S/. 57,230.00	S/. 32,600.00				

EVALUACIÓN ECONÓMICA	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/. 45,350.00	S/. 47,250.00	S/. 49,300.00	S/. 54,250.00	S/. 57,230.00
Egreso	S/. 61,856.06	S/. 27,458.89	S/. 28,550.00	S/. 29,350.00	S/. 31,400.00	S/. 32,600.00
Utilidad / Perdida	-S/. 61,856.06	S/. 17,891.11	S/. 18,700.00	S/. 19,950.00	S/. 22,850.00	S/. 24,630.00

## Escenario 2

El flujo de caja para el escenario esperado indica el valor actual neto es de S/. 28 084.03 nuevos soles y tiene una tasa interna de retorno de 19%, estos datos permiten demostrar un escenario rentable para la implementación del proyecto.

*Flujo de caja para el escenario esperado en proyección al periodo de 5 años*

AÑO	INGRESOS	EGRESOS
1	S/. 45,350.00	S/. 27,458.89
2	S/. 47,250.00	S/. 28,550.00
3	S/. 49,300.00	S/. 29,350.00
4	S/. 54,250.00	S/. 31,400.00
5	S/. 57,230.00	S/. 32,600.00

N AÑOS	5
Interés	5%
Inv. Inicial	S/. 26,850.00
Software	S/. 34,397.13
Total Inv. Inicial	S/. 61,247.13

EVALUACIÓN ECONÓMICA	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/. 45,350.00	S/. 47,250.00	S/. 49,300.00	S/. 54,250.00	S/. 57,230.00
Egreso	S/. 61,247.13	S/. 27,458.89	S/. 28,550.00	S/. 29,350.00	S/. 31,400.00	S/. 32,600.00
Utilidad / Perdida	-S/. 61,247.13	S/. 17,891.11	S/. 18,700.00	S/. 19,950.00	S/. 22,850.00	S/. 24,630.00

COK	5%
VAN	S/. 28,084.03
TIR	19%
B/C	S/. 1.15

### Escenario 3

El flujo de caja para el escenario optimista indica el valor actual neto es de S/. 30 254.03 nuevos soles y tiene una tasa interna de retorno de 21%, estos datos permiten demostrar un escenario rentable para la implementación del proyecto.

*Flujo de caja para el escenario esperado en proyección al periodo de 5 años*

AÑO	INGRESOS	EGRESOS
1	S/. 45,350.00	S/. 27,458.89
2	S/. 47,250.00	S/. 28,550.00
3	S/. 49,300.00	S/. 29,350.00
4	S/. 54,250.00	S/. 31,400.00
5	S/. 57,230.00	S/. 32,600.00

N AÑOS	5
Interés	5%
Inv. Inicial	S/. 24,680.00
Software	S/. 34,397.13
Total Inv. Inicial	S/. 59,077.13

EVALUACIÓN ECONÓMICA	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/. 45,350.00	S/. 47,250.00	S/. 49,300.00	S/. 54,250.00	S/. 57,230.00
Egreso	S/. 59,077.13	S/. 27,458.89	S/. 28,550.00	S/. 29,350.00	S/. 31,400.00	S/. 32,600.00
Utilidad / Perdida	-S/. 59,077.13	S/. 17,891.11	S/. 18,700.00	S/. 19,950.00	S/. 22,850.00	S/. 24,630.00

COK	5%
VAN	S/. 30,254.03
TIR	21%
B/C	S/. 1.16

### **Viabilidad económica**

El tercer escenario cual representa al optimista es el más rentable, mostrando un resultado del VAN con un monto de S/. 30 254.03 nuevos soles, siendo un monto mayor a comparación de los demás escenarios, a la vez el resultado de la TIR con 21% y B/C de S/. 1.16 nuevos soles, dando muestra la viabilidad económica para el proyecto propuesto.

### **6.8 Consideraciones finales de la propuesta**

Se culminaron los objetivos que fueron considerados para la alternativa de solución, presentando el contexto para el proceso de contratación de personal del área de recursos humanos de MDP Consulting S.A.C., ubicada en San Isidro.

Teniendo en consideración la propuesta planteada, debe ser aprobada por el gerente de servicios y de proyectos, para la implementación del sistema de información y el chatbot desarrollado, de no ser así, solicitar mención del desacuerdo para brindar mejores especificaciones del proyecto. Se determina que un sistema de información tiene el objetivo de mantener el orden, actualización de la información brindando seguridad de los datos para este caso en los colaboradores, restricciones por el modo de usuario, el chatbot para apuntar en un objetivo específico de brindar comunicación y atender las solicitudes más frecuentes que realizan en el área. Por ello se realizó un amplio análisis del proceso el cual se propuso la mejora de sus actividades, el cual eran repetitivas y ralentizaba la continuidad en el servicio. Una vez planteado renovar el proceso, liberando las brechas ocurridas, la parte de la infraestructura debe encontrarse fortalecidas para ofrecer eficiencia de la propuesta.

**CAPÍTULO VII**  
**DISCUSIÓN**

La presente investigación titulada “SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018”, se propuso como objetivo plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., las técnicas empleadas para la recopilación de datos, el cual fue el cuestionario y ficha de entrevista permitieron obtener un diagnóstico concreto al a vez analizar las causas para realizarla priorización de los problemas más recurrentes, gracias a los treinta colaboradores que realizaron la encuesta y a los tres directivos por sus respuestas en la entrevista realizada.

En el diagnóstico cuantitativo la subcategoría manejo de información fue la principal de la categoría siendo el 80% de problemas de la consultora MDP Consulting S.A.C., con respecto a la interrogante se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al séptimo ítem que el 30%, a veces la información es confiable, sin embargo, solo el 26.66% dividido entre casi siempre y siempre los colaboradores opinan de forma positiva de la confiabilidad de la información. La solución planteada, tiene el objetivo de mejorar el proceso y permitir mejores decisiones, el cual obtuvo Guerrero y Londoño (2015) coincide en el objetivo con el hecho de mejorar los procesos con el aporte de herramientas tecnológicas basadas en la nube, siendo la plataforma empleada que demuestre calidad para el desempeño de su funcionalidad, con la revisión exhaustiva antes de la implementación. En la interrogante para identificar si es realizada las modificaciones y/o actualizaciones constantemente de la información, el 33.33% ha mencionado que casi nunca se modifica y/o actualiza la información, esto quiere decir que consideran que no se mantiene una actualización continua, mientras el 10% han percibido que siempre se realiza el mantenimiento adecuado de

la información. A similitud de condiciones obtenida, Craig (2015) en la automatización de los servicios asegura la competitividad de la empresa frente a otras consultoras en tecnología, a la vez de otros sectores que no cuentan con estructura firme y de conocimientos de nuevas tecnologías. Promete mejores atenciones enfocada en el negocio, puesto que son actividades repetitivas que son frecuentes, por ello se realizó la investigación para analizar que tareas específicamente generaban brechas.

En lo concerniente al ítem, para evaluar los mecanismos de control para verificar el estado de un contrato se demostró que el 30% mencionó que a veces se han establecido control de accesos para verificar el estado de un contrato, mientras que el 26.66% indicaron entre casi siempre y siempre han tenido un control para determinar en qué estado se encuentra un contrato laboral. Ante la propuesta de renovación del proceso, Jart (2013) en la investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas, con la finalidad de realizar la demostración el aplicar método fácil de implementar en una decisión de resolución de problemas de apoyo utilizando el sistema para mayor rendimiento para otras actividades. Esto demuestra el aporte que ofrece la optimización, mejora de las atenciones y el contexto para la definición de actividades del usuario, las identidades de personas que sean posibles de interactuar con el nuevo sistema y reducir tiempos para la ejecución de sus procesos repetitivos.

Adicionando al objetivo de la propuesta, en la presente investigación se pretende dar a entender que, en un futuro, tenga más usabilidad de la información abarcando así otras áreas que requieran la misma información y tener la vinculación entre sí, escalando necesariamente y potenciar esta herramienta, dando un enfoque a la instrumentalización que los sistemas utilizados formen la continuidad de otro sistema los cuales están ligados al negocio

**CAPÍTULO VIII**  
**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 8.1 Conclusiones

En resultado a la recopilación de información obtenida en el análisis de datos cuantitativos, cualitativos y triangulación correspondiente, se muestra a continuación las conclusiones.

**Primera:** Se propuso plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting SAC, Lima 2018. El cual se determinó dos categorías de estudio para realizar la investigación del problema y luego de la solución, el cual se demostró que es viable para un escenario optimista, logrando ganancias, presentando una mejor rentabilidad.

**Segundo:** Se determinó la situación actual de la gestión de personal de MDP Consulting S.A.C. mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas, donde se evidenció el 80% de causas las cuales han originado los principales problemas en relación a la gestión en estudio, mostrando así la falta de disposición de los documentos para los mismos colaboradores, existían retrasos en entrega de documentaciones solicitadas el cual se entregaban de forma física, siendo así que los colaboradores externos no cuentan con accesibilidad a ello, de igual forma falta de comunicación con el jefe inmediato para algún requerimiento.

**Tercera:** Se conceptualizó sistema de información y gestión de personal en el contexto de MDP Consulting S.A.C., en base a la investigación de conceptos soportado por la metodología aplicada, se hallaron las categorías para realizar el estudio, donde se

obtuvo el conocimiento de las subcategorías, infraestructura, manejo de la información y selección de candidatos, el cual permitió facilitar la generación del cuestionario y la entrevista, para enfocarse para la investigación. Al analizar la entrevista se obtuvieron las subcategorías emergentes, con el apoyo de las entrevistas realizadas a los directivos de la organización el cual fue la técnica de análisis cualitativo teniendo las perspectivas necesarias para plantear la solución.

**Cuarta:** Se mostró el esquema de proposición de la solución, para el proceso de contratación de personal en el área de recursos humanos, el diseño de la propuesta fe establecida por tres objetivos el cual consistieron en identificar los requisitos de información, necesarios para la gestión de contratación de personal, mejorar el flujo de actividades para el proceso de gestión de contratación de personal, diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal. Mediante la matriz de elección de solución, se detalló las herramientas viables que se deben emplear para la ejecución. Verificando el mejor perfil para la gestión y nombrar la responsabilidad para que el proyecto vaya en marcha de la mejor forma. Fue con el objetivo para demostrar la viabilidad del proyecto, puesto al culminar, ofrecerá disponibilidad, seguridad, comunicación frente a los colaboradores, reduciendo costos en las impresiones de documentos que tendría mínima vigencia.

**Quinta:** Se autenticó los instrumentos de exploración, para los resultados cuantitativos el cual ha sido validado para el estudio por juicio de expertos del campo de ingeniería sistemas e informática de la universidad Norbert Wiener, gracias a sus

conocimientos, experiencia laboral para constatar y dar su punto de vista de los ítems realizados en el cuestionario siendo consideradas como viable, para autenticar los instrumentos de exploración y el planteamiento del proyecto, mostrando la validez de las técnicas empleadas del instrumento cuantitativo.

## 7.2 Sugerencias

**Primera:** Se hace mención, la sugerencia de realizar la implementación del proyecto propuesto para el área que presenta inconvenientes en la gestión, para mejorar los tiempos que se realizan las actividades, manteniendo un orden en la información y evitar las multas, cual es un mayor riesgo que llevaría la organización y afectaría como imagen.

**Segunda:** Se sugiere la revisión de los reportes para realizar seguimiento, manteniendo en observación las solicitudes que se encuentren sin culminar, para medir el rendimiento que demuestra el proceso de contratación de personal y tener en cuenta la diferencia que se sitúa después de la implementación.

**Tercera:** Se menciona respetar los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas ya que muestran las opiniones reales que servirán para obtener un diagnóstico más original del problema planteado, cuya finalidad conduzca el sistema de información en el proceso de contratación de personal.

- Cuarta:** Para realizar la propuesta se sugiere organizar las actividades formando grupos de trabajo y alinear transversalmente el proceso para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, además se debe valorar el perfil de cada colaborador y derivar funciones de acuerdo con el perfil registrado en la opción de especialidades del sistema de información.
- Quinta:** Se propone servir instrucciones firmes sobre las ocupaciones y métodos a manejar, de tal forma se deben brindar estímulos para adquirir el excelente desempeño de los colaboradores. Se indica, que otras áreas manipulen el propio sistema para disponer mejor la herramienta aplicada.

**CAPÍTULO IX**  
**REFERENCIAS**

- Ahmad, H. (2012). *The Main Factors beyond Decision Making*. Journal of Management Research, Vol 4, No 1, pp. 23. <https://doi.org/10.5296/jmr.v4i1.1184>
- Alfaro, M. (2012). *Administración de Personal*. Viveros de la Loma, México: Red Tercer Milenio. ISBN: 978--607-733-101-8. Disponible en: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_personal.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf)
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional, en Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque: USAT – Escuela de Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/77.htm>
- Ander, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos Aires: LUMEN
- Arana, K. y Vasquez, A. (2015). *La Gestión Del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral Del Personal En El Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego De Trujillo en el 2014*. (Tesis Para Obtener El Título De Licenciado En Administración). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela: Editorial EPISTEME.
- Arraque, N. (2017). *Lineamientos básicos de una investigación estadística*. Colombia: DANE. Recuperado de [https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/Plan\\_Estadistico/2017/Lineamientos\\_Investigacion\\_estadistica.pdf](https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/Plan_Estadistico/2017/Lineamientos_Investigacion_estadistica.pdf)
- Bedini A. y Guerra L. (1984). *Gestión de Proyectos de Software*. Santiago de Chile, Universidad Técnica Federico Santa María. Recuperado de <https://www.inf.utfsm.cl/~guerra/publicaciones/Gestion%20de%20Proyectos%20de%20Software.pdf>

- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)*. Santiago de Chile: Evolución S.A.C. ISBN 978-956-7604-20-3
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Mc Graw Hill  
Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Codiwans (2017). *¿Qué es la metodología Lean Startup y cómo influye en nuestros proyectos y negocios?*. Barcelona. Recuperado de <https://codiwans.com/2017/03/06/que-es-la-metodologia-lean-startup-y-como-influye-en-nuestros-proyectos-y-negocios/>
- Craig, A. (2015). *La función de TI y la automatización de procesos robóticos*. Londres, Inglaterra: Universidad de Missouri.
- Céspedes, E. (2009). La Teoría De La Decisión de David Lewis y la Paradoja De Newcomb. *Límite. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 4 (20), 53-68. ISSN: 0718-1361.
- Departamento Administrativo Nacional De Estadística (2017). *Lineamientos básicos de una investigación estadística*. Bogotá: DANE.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12 (Ext), 180-205. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Díaz, C. y Navarro, P. (1998). Análisis de contenido, en: *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Díaz, D. (2005). Toma de Decisiones: El Imperativo Diario de la Vida en la Organización Moderna. *Biblioteca virtual en salud*. Vol. 13 (nº 3), pp. 1 – pp. 15. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_3\\_05/aci10305.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci10305.pdf)

- Díaz, Y., & Pérez, Y., & Proenza-Pupo, D. (2014). Sistema para la Gestión de la Información de Seguridad Informática en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. *Ciencias Holguín*, XX (2), 1-14. ISSN: 1027-2127.
- Drucker, P. (1967). *The effective executive*. London: Heinemann.
- El Banco Mundial (2017). *Gestión de contratos: Principios generales*. Washington: The World Bank. Recuperado de <http://pubdocs.worldbank.org/en/531561507743080555/Contract-Management-Guidance2017.pdf>
- El País (2017). *Los nueve puntos de la ley laboral de Brasil que preocupan*. Montevideo. Recuperado de <https://www.elpais.com.uy/informacion/nueve-puntos-ley-laboral-brasil-preocupan.html>
- Estrada, J. (2015). Análisis de la gestión de proyectos a nivel mundial. Universidad de Palermo, Argentina. Recuperado de [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/BusinessReview12\\_02.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/BusinessReview12_02.pdf). ISSN 0328-5715 ISSN 2524-955X
- Feenberg, A. (2005). Teoría de la instrumentalización. *Revista CTS*. Vol. 2 (n° 5), pp. 109 - pp. 123.
- Galbreath R. (2007). *La rotación de empleados perjudica a la pequeña y gran empresa Profitabil*. Chelsea, Cite HR. Recuperado de <https://www.citehr.com/23876-employee-turnover-hurts-small-large-company-profitabil.html>
- García, C. (2013). *Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema BPM para la Oficina De Gestión de Médicos de una Clínicas*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Gestion.pe (2018). *INEI: 3.2 millones de trabajadores asalariados labora sin contrato en el Perú*. Lima, Perú. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/inei-3-2-millones-trabajadores-asalariados-labora-contrato-peru-232706>

- Gómez, A. y de Abajo, N. (1997). *Los sistemas de información en la empresa*. Gijón: Universidad de Oviedo. ISBN: 84-8317-036-1
- Gómez, J. (2013). *La gestión del tiempo como dimensión de la competencia informacional*. Universidad de Murcia. Anuario ThinkEPI, v. 7, pp. 28-36. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/19421/>
- Guerrero, C. y Londoño, J. (2015). *Revisión de la Problemática de la Calidad del Software para el Desarrollo de Aplicaciones de Computación en la Nube*. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. DOI: 10.4067/S0718-07642016000300007.
- Gusdorf, M. (2008). *Reclutamiento y selección: Contratando a la persona adecuada*. Recuperado de <https://www.shrm.org/academicinitiatives/universities/TeachingResources/Documents/Recruitment%20and%20Selection%20IM.pdf>
- Halpin, B. y Smith, V. (2017). *Trabajo de gestión del empleo: Un estudio de caso y un marco teórico*. Davis, CA: University of California Davis. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0730888417720714>. DOI: 10.1177/0730888417720714
- Hernández, J. y Espinosa, J. (2017). *Dispositivos de Reclutamiento y Selección en Empresas de Servicios Financieros: Una mirada Hacia la Reproducción organizacional y la Legitimidad en Chile y en el Reino Unido*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. ISSN: 0120-3592.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundación Sypal.

- Jalixco, N. y Quispe, R. (2013). *Diseño de Software para el Proceso de Contratación Directa en el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco*. Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Jart (2013). *Investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas: selección de Proceso de producción*. México D.F.: Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico. ISSN: 1665-6423.
- Keston, J (2011). *Diez consejos para administrar los contratos de empleo*. Recuperado de <https://internationalhrforum.com/2011/06/23/ten-tips-for-managing-employment-contracts/>
- Kerlinger, F. (1998). *Investigación del comportamiento*. México DF: Mc Graw Hill
- Laudon, K. y Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial*. México D.F.: Pearson
- Leadership Academy (2014). *Talento y gestión del talento: Definición del talento y la gestión del talento*. Reino Unido. Recuperado de <https://eoeleadership.hee.nhs.uk/sites/default/files/Insight-1-Defining-Talent-and-Talent-Management.pdf>
- López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. XXI, *Revista de Educación*, 4 (2002): 167-179. Universidad de Huelva.
- Luna, M.(2008). *La investigación comprensiva: implicaciones metodológicas*. En: *Módulo 2 Área de investigación*. CINDE.
- Marcén, M. y Martínez, N. (2012). Gestión eficiente del tiempo de los universitarios: evidencias para estudiantes de primer curso de la Universidad de Zaragoza. *INNOVAR*. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 22 (43), 117-130.

- Marcillo, N. (2014). *Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Membrado, J (2007). *Metodologías avanzadas para la planificación*. Ediciones: Díaz de Santos.
- Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F. y Rodríguez, A. (2012). *La Gestión Del Tiempo Como Habilidad Directiva*. Recuperado de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/10/Gestion-de-tiempo.pdf>
- Metaute, P. (2016). *Teoría General de Sistemas*. Recuperado de <http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Teoria%20Sistemas/Teoria%20de%20sistemas%202016.pdf>
- Meza, J. y Portocarrero, W. (2014). *Diseño de un Sistema De Gestión Por Procesos Para Mejorar el Planeamiento de Contrataciones en una Entidad Pública*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Namakforos, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México, Limusa
- Naranjo (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en las medias empresas de la Ciudad de Barranquilla*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. ISSN 1657-6276.
- Newman, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>> ISSN 1315-883X
- Oficina Británica de Comercio del Gobierno (2017). *Principios para contratos de servicios directrices de gestión de contratos*. Recuperado de <http://prp.gov.wales/docs/prp/generalgoodsservices/130617ogcontractmgtguidance.pdf>

- Oficina del Auditor Legislativo (2002). *Principios y Prácticas de gestión de contratos*. Recuperado de <https://www.auditor.leg.state.mn.us/ped/pedrep/0302ch2.pdf>
- Olejniczak, A. (2013). *Effective time management – selected issues*. Institute of Aviation, Poland. DOI: 10.14611/minib.07.01.2013.13
- Pastor, J. (2002). *Concepto de Sistema de Información en la Organización*. Barcelona: UOC
- Peis, E y Ruiz, A. (2015). *El Archivo Como Sistema De Información*. Recuperado de [www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc](http://www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc)
- Ssempebwa, R. (2016). *Guía de gestión de contratos*. Recuperado de [https://www.cips.org/documents/CIPS\\_KI\\_Contract%20Management%20Guidev2.pdf](https://www.cips.org/documents/CIPS_KI_Contract%20Management%20Guidev2.pdf)
- Sáenz, k., Quiroga, M., Gorjón, F., Díaz, C. (2013). *Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas*. Madrid: Dykinson.
- SERVIR (2012). *Los Regímenes Laborales en el Perú*. Lima. Disponible en <https://storage.servir.gob.pe//biblioteca/SERVIR%20-%20El%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF>
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. México D.F: LIMUSA S.A.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México D.F: LIMUSA S.A.
- Tinto, J. (2013). El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva. Un ejemplo de aplicación práctica utilizado para conocer las investigaciones realizadas sobre la imagen de marca de España y el efecto país de origen. *Provincia*, (29), 135-173.

Turnbull Hill (2017). *4 de los problemas más comunes en los contratos comerciales*. Australia.

Recuperado de <https://www.turnbullhill.com.au/articles/4-common-issues-business-contracts/>

Wheeler, D. y Janis, I. (1980). *A Practical Guide for Making Decisions*. New York: Free Press

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema.	Objetivo general	Justificación Metodológica
¿Cómo se puede mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018?	Proponer una solución de tecnología de información para mejorar el proceso de gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018.	El presente trabajo es de investigación holística, se ha desarrollado en base de esta metodología puesto que presenta un estudio global para un mejor análisis del proceso, teniendo un mejor resultado ante la información obtenida. Por ende la investigación presenta esta metodología porque permite integrar las causas, efectos del proceso de contratación de personal que se desea estudiar. Este método sirve para tener un mejor parámetro, obteniendo el conocimiento y optar una adecuada solución ante el problema presentado.
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar la situación actual de la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018.	
	Conceptualizar las categorías y subcategorías consideradas en la investigación tanto apriorística como emergente para la gestión de contratos laborales.	
	Diseñar la propuesta de solución de tecnología de información.	Justificación Práctica
	Validar los instrumentos de investigación y propuesta de tecnológica de información a través de juicios de expertos.	
		Actualmente, el mecanismo de organización es reducido mediante la carga de trabajo que puede presentarse diariamente y las personas encargadas de dichas tareas no se abastecen para su ejecución, esto se da por el rechazo de las herramientas tecnológicas que pueden mejorar el estado de esta organización, cual sería de gran aporte para el labor del colaborador que debería enfocarse en actividades de mayor rigidez y a la vez dependiente de una persona.
	Metodología	
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Holístico y mixto	Tipo: proyectiva Nivel: Comprensivo	Técnica cuantitativa : Encuesta Instrumento. Cuestionario Técnica cualitativa: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista

## Anexo 2: Instrumento cuantitativo

### CUESTIONARIO DEL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA PRIVADA MDP CONSULTING S.A.C.

**INSTRUCCIÓN:** Estimado personal administrativo, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre cuanto conoce de la Gestión de Contratación Laboral que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA INFRAESTRUCTURA					
1	¿Las herramientas tecnológicas en el proceso de contratación de personal son fáciles de usar?	1	2	3	4	5
2	¿El manejo del software existente para la contratación de personal, es efectivo para la búsqueda de información?	1	2	3	4	5
3	¿La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información de contratación de personal?	1	2	3	4	5
4	¿Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información de contratación de personal?	1	2	3	4	5
5	¿La tecnología aplicada en el proceso de contratación de personal, está acorde con las exigencias actuales?	1	2	3	4	5
6	¿Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, aplicados al proceso de contratación de personal?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA MANEJO DE LA INFORMACIÓN</b>						
7	¿Es confiable la información en el proceso de contratación de personal?	1	2	3	4	5
8	¿La información de contratación laboral permite tomar decisiones adecuadas?	1	2	3	4	5
9	¿Se puede acceder a la información de contratación laboral con facilidad?	1	2	3	4	5
10	¿Se manejan niveles de acceso, para la información de contratación del personal?	1	2	3	4	5

11	¿Se comunica anticipadamente al candidato, sobre la información que debe presentar para la contratación del personal?	1	2	3	4	5
12	¿Se modifica y/o actualiza constantemente la información de contratación del personal?	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA SELECCIÓN DE CANDIDATOS</b>						
13	¿Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral?	1	2	3	4	5
14	¿Se capacita al personal cuando hay cambios en el proceso de contratación laboral?	1	2	3	4	5
15	¿Se mide mensualmente la fluidez de ingresantes para el proceso de contratación del personal?	1	2	3	4	5
16	¿Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato laboral?	1	2	3	4	5
17	¿Existe manual que le facilite conocer el proceso de contratación de personal?	1	2	3	4	5
18	¿Existe documento que muestre el flujo del proceso de contratación laboral?	1	2	3	4	5

**Muchas gracias.**

### Anexo 3: Instrumento cualitativo

<b>Concepto de entrevista</b>	La entrevista es obtener testimonios orales del estudio que se realiza, el cual es desarrollado por el investigador ante el objeto de estudio de forma individual o grupal (Tamayo y Tamayo, 2008). Consta del dialogo basado en secuencia de preguntas de un tema, ante un individuo o más con el fin de llegar a un conocimiento claro en relación de las respuestas obtenidas.	
<b>Entrevistados</b>		
<b>Entrevistado1 (Entv.1)</b>	<b>Entrevistado2 (Entv.2)</b>	<b>Entrevistado3 (Entv.3)</b>
Henry Effio Gastiaburú  <b>Cargo:</b> Gerente de procesos	Silvia Milagros Sotelo Farfan  <b>Cargo:</b> Jefe de recursos humanos	Jojhanson Fernando Jurado Huamán  <b>Cargo:</b> Analista de Nóminas

### Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	-----
Nombres y apellidos	-----
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv.1)
Fecha	02/11/18
Lugar de la entrevista	Calle Amador Merino Reyna 465, San Isidro. MDP Consulting S.A.C.

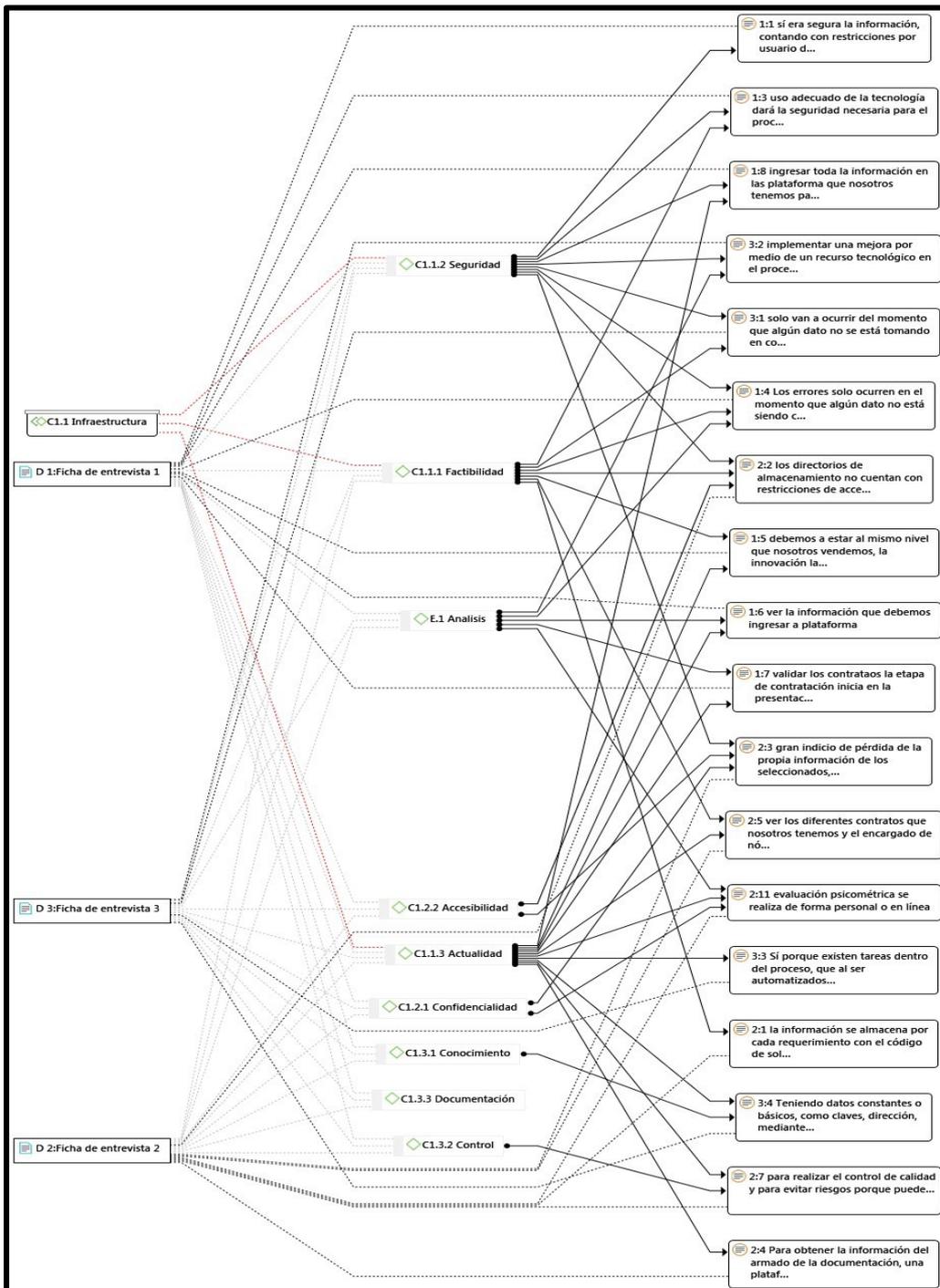
Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Considera importante actualizar la tecnología en el proceso de contratación laboral?, explique
2	¿Los recursos tecnológicos brindan seguridad para el proceso de contratación del personal?, explique
3	¿La información de contratación laboral le permite tomar decisiones adecuadas?, explique
4	¿Los trabajadores pueden acceder a la información de contratación laboral?, explique
5	¿Es importante capacitar al personal sobre el proceso de contratación laboral?, explique
6	¿Se han implementado mecanismos de control en el proceso de contratación laboral?, explique

## Anexo 4: Base de datos

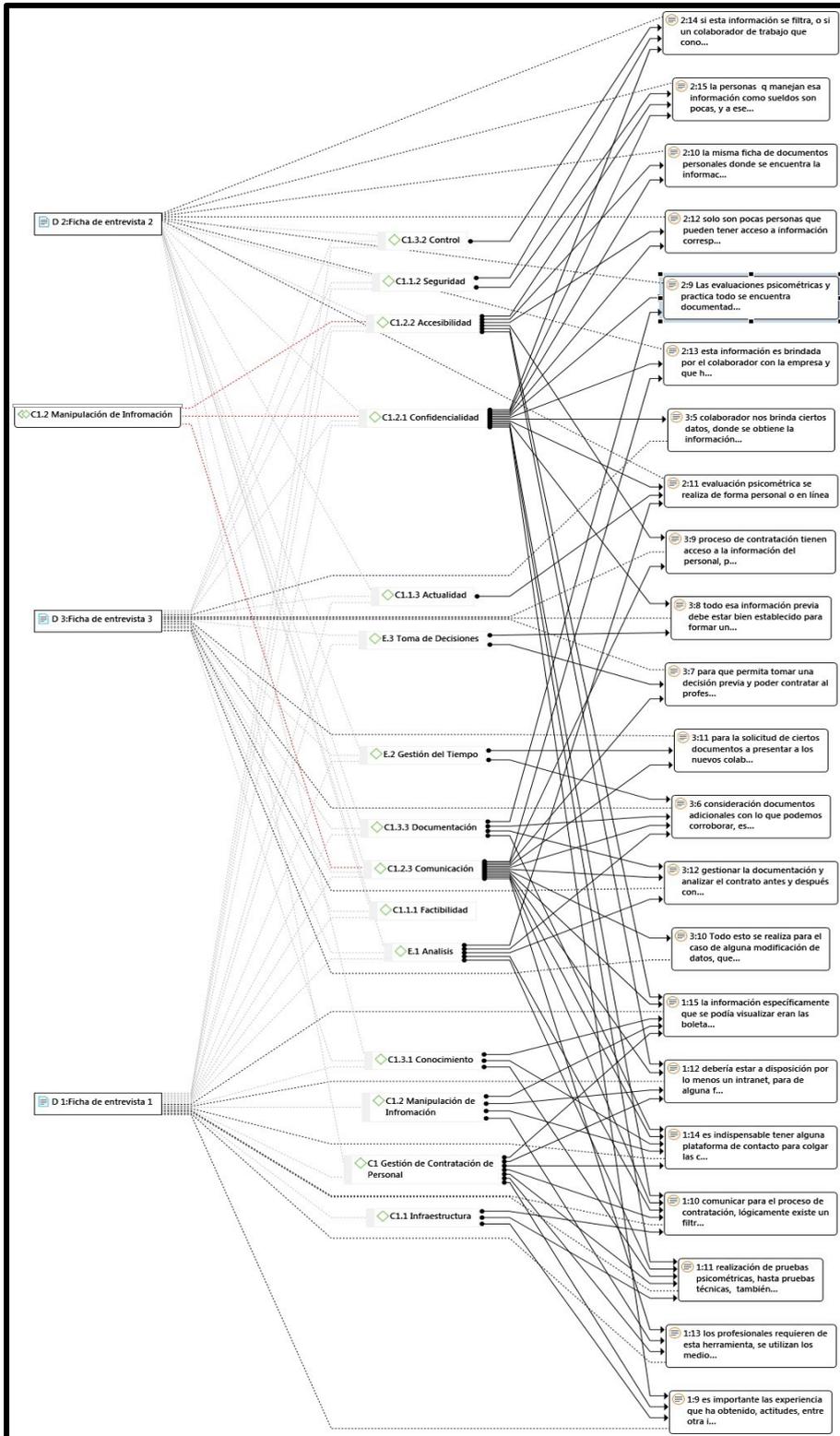
Sub Categoría	Nro .	Item	f	f	f	f	f
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Infraestructura	1	Las herramientas tecnológicas son fáciles de usar	3	3	4	11	9
	2	El manejo del software es efectivo para la búsqueda de información	2	4	4	8	12
	3	La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información	3	5	6	7	9
	4	Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información	2	6	6	7	9
	5	La tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia	3	5	6	7	9
	6	Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos	2	5	7	7	9
Manejo de la información	7	La información es confiable	5	8	9	4	4
	8	La información permite tomar decisiones adecuadas	3	8	10	5	4
	9	El acceso a la información es fácil	2	7	9	7	5
	10	Se manejan niveles de acceso para la información	3	7	8	7	5
	11	Se comunica anticipadamente al candidato, sobre los documentos a presentar	2	7	9	7	5
	12	Se modifica y/o actualiza constantemente la información	3	10	9	5	3
Selección de Candidato	13	Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral	6	4	10	5	5
	14	Se capacita al personal de los cambios en el proceso	2	9	9	4	6
	15	Se mide mensualmente la fluidez de ingresantes para la contratación	2	10	8	4	6
	16	Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato	5	8	9	4	4
	17	Existe manual que facilite conocer el proceso	2	7	8	3	10
	18	Existe documentación que muestre el flujo del proceso	3	8	6	5	8

## Anexo 5: Grupo de redes

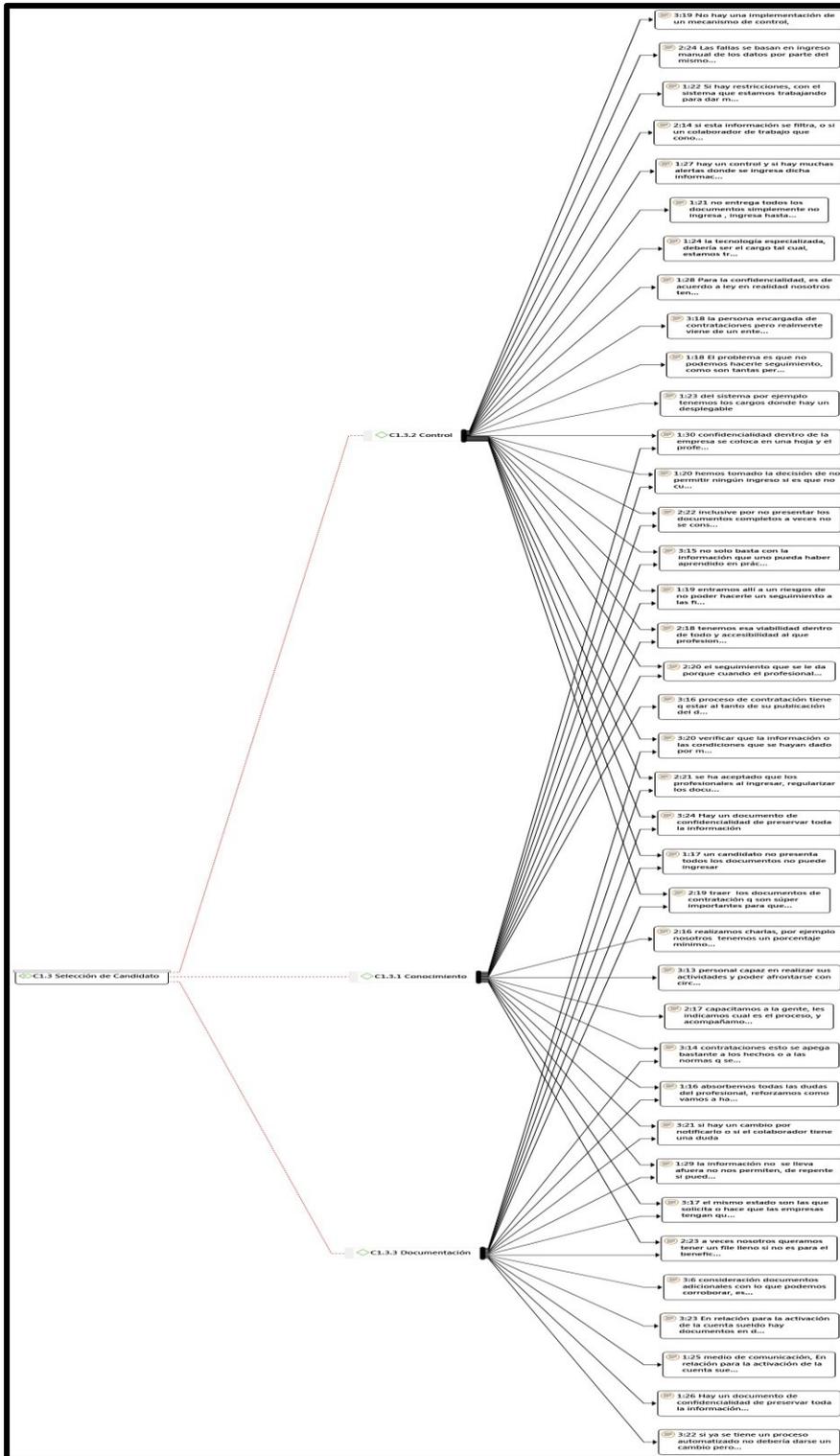
### Subcategoría Infraestructura



## Subcategoría Manejo de la Información

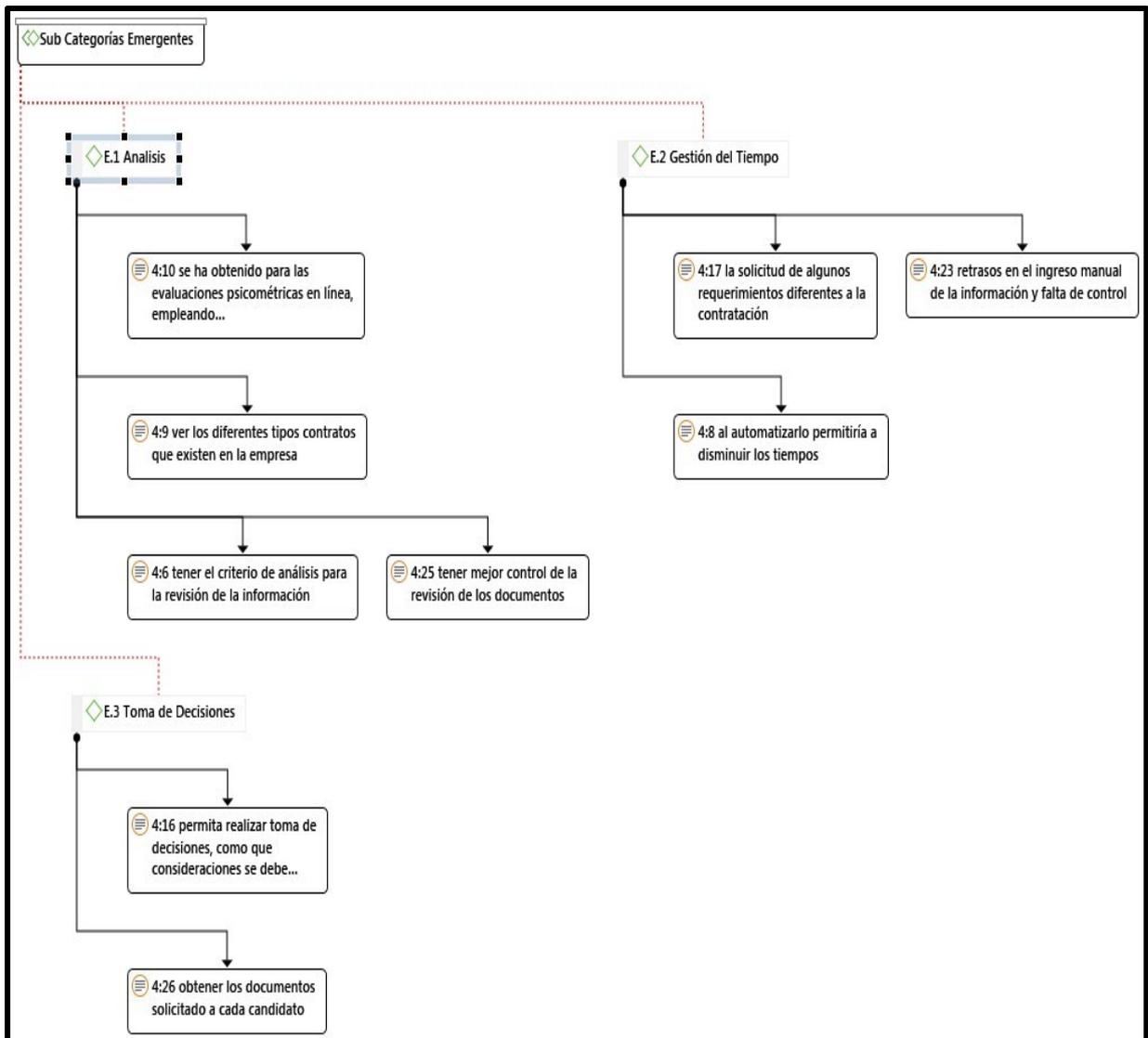


### Subcategoría Selección de candidato

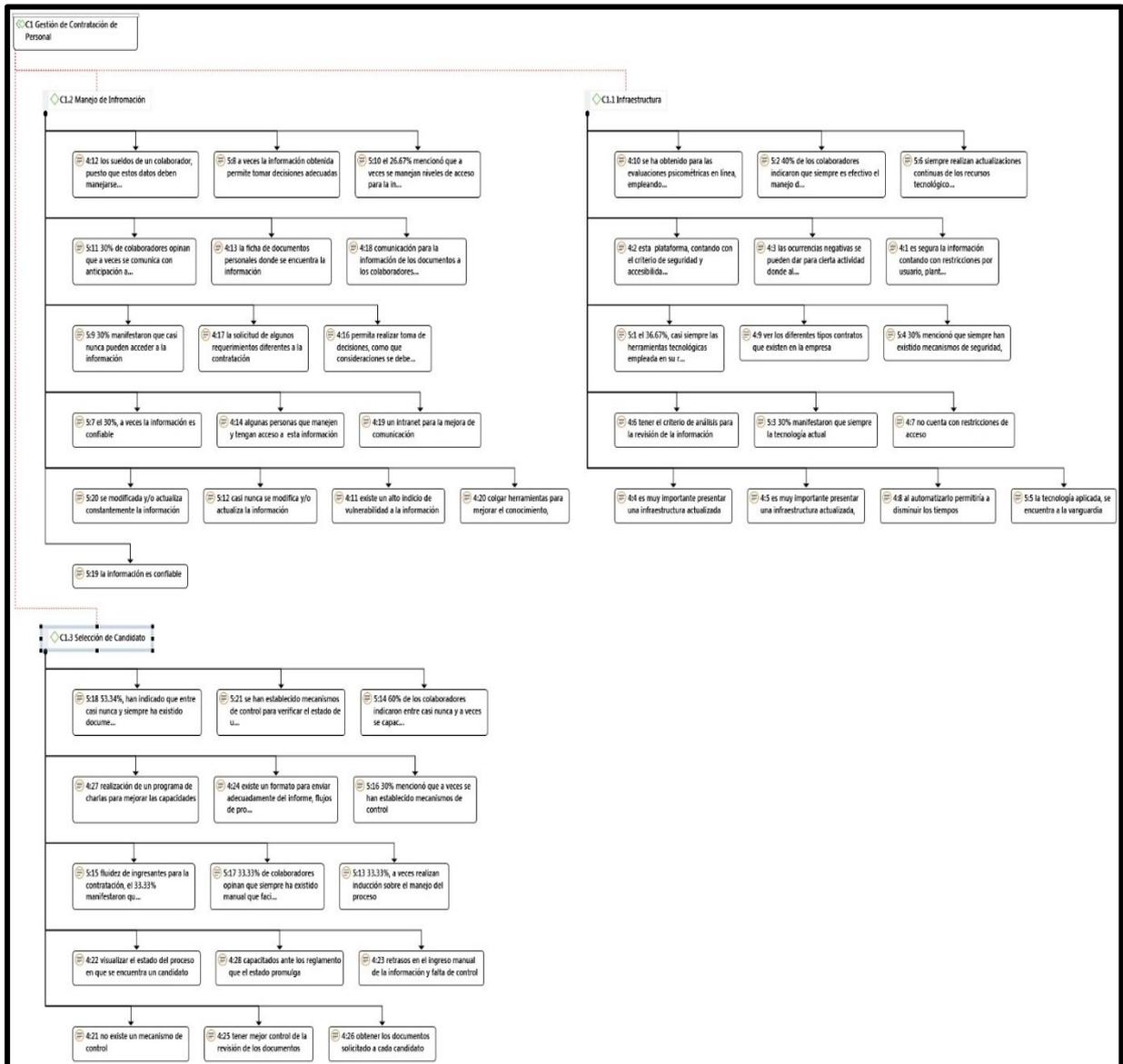




## Subcategorías Emergentes



# Resultado Mixto



## Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Sr. Mg. (Dr.)  
Edwin Chunga Huatay

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para Medir el Grado de Conocimiento en Contratación de Personal" El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada Contratación de Personal.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

---

Firma  
Del Rosario Arizabal Karen Vanesa  
D.N.I: 72112382

### Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

## Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad  
Norbert Wiener

## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Castro Alvarado Edwin..... identificado con DNI Nro. 16594298..... Especialista en Prog. Software..... Actualmente laboro en Univ. Wiener..... ubicado en LIMA..... procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Las herramientas tecnológicas en el proceso de contratación de personal son fáciles de usar?				X				X				X				X		
2	¿El manejo del software existente para la contratación de personal, es efectivo para la búsqueda de información?				X				X				X				X		
3	¿La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información de contratación de personal?			X				X					X				X		
4	¿Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información de contratación de personal?				X				X				X				X		

*Castro Alvarado Edwin*

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
5	¿La tecnología aplicada en el proceso de contratación de personal, está acorde con las exigencias actuales?			X			X			X			X						
6	¿Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, aplicados al proceso de contratación de personal?			X			X			X			X						
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: MANEJO DE LA INFORMACIÓN																			
7	¿Es confiable la información en el proceso de contratación de personal?		X			X				X			X						
8	¿La información de contratación laboral permite tomar decisiones adecuadas?			X			X			X			X						
9	¿Se puede acceder a la información de contratación laboral con facilidad?			X			X			X			X						
10	¿Se manejan niveles de acceso, para la información de contratación del personal?			X			X			X			X						
11	¿Se comunica anticipadamente al candidato, sobre la información que debe presentar para la contratación del personal?			X			X			X			X						
12	¿Se modifica y/o actualiza constantemente la información de contratación del personal?			X			X			X			X						
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: SELECCIÓN DE CANDIDATOS																			
13	¿Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral?			X			X			X			X						
14	¿Se capacita al personal cuando hay cambios en el proceso de contratación laboral?			X			X			X			X						



Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: SELECCIÓN DE CANDIDATOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
15	¿Se mide mensualmente la fluidez de ingresantes para el proceso de contratación del personal?				X				X				X				X		
16	¿Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato laboral?				X				X				X				X		
17	¿Existe manual que le facilite conocer el proceso de contratación de personal?				X				X				X				X		
18	¿Existe documento que muestre el flujo del proceso de contratación laboral?				X				X				X				X		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento   No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir..... Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir..... items en la dimensión/subcategoría..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 DNI: 16574258

Fecha: 18-10-2018



Sr. Mg. (Dr.)  
Monica Díaz Reategui

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para Medir el Grado de Conocimiento en Contratación de Personal" El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada Contratación de Personal.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

---

Firma  
Del Rosario Arizabal Karen Vanesa  
D.N.I: 72112382

**Adjunto:**

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

## Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad  
Norbert Wiener

## CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Mónica Díaz Restegui..... identificado con DNI Nro. 09537697..... Especialista en Ing. de Sistemas. Actualmente laboro en Univ. P. Norbert Wiener ubicado en P. Thomas, 2001. procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Las herramientas tecnológicas en el proceso de contratación de personal son fáciles de usar?				✓				✓				✓				✓		
2	¿El manejo del software existente para la contratación de personal, es efectivo para la búsqueda de información?				✓				✓				✓				✓		
3	¿La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		
4	¿Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
5	¿La tecnología aplicada en el proceso de contratación de personal, está acorde con las exigencias actuales?				✓				✓				✓				✓		
6	¿Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, aplicados al proceso de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: MANEJO DE LA INFORMACIÓN																			
7	¿Es confiable la información en el proceso de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		
8	¿La información de contratación laboral permite tomar decisiones adecuadas?				✓				✓				✓				✓		
9	¿Se puede acceder a la información de contratación laboral con facilidad?				✓				✓				✓				✓		
10	¿Se manejan niveles de acceso, para la información de contratación del personal?				✓				✓				✓				✓		
11	¿Se comunica anticipadamente al candidato, sobre la información que debe presentar para la contratación del personal?				✓				✓				✓				✓		
12	¿Se modifica y/o actualiza constantemente la información de contratación del personal?				✓				✓				✓				✓		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: SELECCIÓN DE CANDIDATOS																			
13	¿Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral?				✓				✓				✓				✓		
14	¿Se capacita al personal cuando hay cambios en el proceso de contratación laboral?				✓				✓				✓				✓		

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: SELECCIÓN DE CANDIDATOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
15	¿Se mide mensualmente la fluidez de ingresantes para el proceso de contratación del personal?				/				/				/				/		
16	¿Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato laboral?				/				/				/				/		
17	¿Existe manual que le facilite conocer el proceso de contratación de personal?				/				/				/				/		
18	¿Existe documento que muestre el flujo del proceso de contratación laboral?				/				/				/				/		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir..... Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir..... items en la dimensión/subcategoría..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 12/10/2018

DNI: 09537647



Sr. Mg. (Dr.)  
Victor Rafael Narvaez Garcia

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para Medir el Grado de Conocimiento en Contratación de Personal" El mismo que permitirá recopilar los datos y permite diagnosticar la categoría problema en estudio denominada Contratación de Personal.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

---

Firma  
Del Rosario Arizabal Karen Vanesa  
D.N.I: 72112382

**Adjunto:**

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, VICTOR RAFAEL NAVARRETE GARCIA..... identificado con DNI Nro. 06060181..... Especialista en ARQUITECTURA Y M.P. EN EDUCACION..... Actualmente laboro en Universidad Wiener..... ubicado en Peru, Tarma, E.021.....procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN/SUB-CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Las herramientas tecnológicas en el proceso de contratación de personal son fáciles de usar?				✓				✓				✓				✓		
2	¿El manejo del software existente para la contratación de personal, es efectivo para la búsqueda de información?				✓				✓				✓				✓		
3	¿La tecnología actual permite almacenar con facilidad la información de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		
4	¿Existen mecanismos de seguridad para acceder a la información de contratación de personal?			✓					✓				✓				✓		

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: INFRAESTRUCTURA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
5	¿La tecnología aplicada en el proceso de contratación de personal, está acorde con las exigencias actuales?			✓					✓				✓				✓		
6	¿Realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, aplicados al proceso de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: MANEJO DE LA INFORMACIÓN																			
7	¿Es confiable la información en el proceso de contratación de personal?			✓					✓				✓				✓		
8	¿La información de contratación laboral permite tomar decisiones adecuadas?				✓				✓				✓				✓		
9	¿Se puede acceder a la información de contratación laboral con facilidad?				✓				✓				✓				✓		
10	¿Se manejan niveles de acceso, para la información de contratación del personal?			✓					✓				✓				✓		
11	¿Se comunica anticipadamente al candidato, sobre la información que debe presentar para la contratación del personal?				✓				✓				✓				✓		
12	¿Se modifica y/o actualiza constantemente la información de contratación del personal?				✓				✓				✓				✓		
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: SELECCIÓN DE CANDIDATOS																			
13	¿Se realiza inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral?				✓				✓				✓				✓		
14	¿Se capacita al personal cuando hay cambios en el proceso de contratación laboral?				✓				✓				✓				✓		

*[Handwritten signature]*

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA SELECCIÓN DE CANDIDATOS	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
15	¿Se mide mensualmente la fluidez de ingresantes para el proceso de contratación del personal?				✓				✓				✓				✓		
16	¿Se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato laboral?			✓				✓					✓				✓		
17	¿Existe manual que le facilite conocer el proceso de contratación de personal?				✓				✓				✓				✓		
18	¿Existe documento que muestre el flujo del proceso de contratación laboral?				✓				✓				✓				✓		

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Sí  No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir..... Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir..... items en la dimensión/subcategoría..... No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación: .....

Es todo cuanto informo;

  
Firma

Fecha: 12/10/2018

DNI: 06060181

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta



**Universidad  
Norbert Wiener**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 3 de diciembre de 2018.

Y/o:	<i>Marco Antonio Del Rosario Arizabal</i>		
Identificado con DNI	<i>45711872</i>	con título profesional en	<i>Ingeniería de Sistemas</i>
el máximo grado académico alcanzado es	<i>Titulado</i>	especialista en	<i>Proyectos</i>
labora en la	<i>MOP Consulting SAC</i>		
desempeñándose como	<i>Gestor de Proyectos</i>		
procedió a revisar la propuesta titulada	<i>Sistema S.I.C para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MOP Consulting SAC, Lima 2018</i>		
con fines comerciales	<i>Plantear una solución para asegurar el proceso de contratación de personal en la empresa MOP Consulting SAC, Lima 2018</i>		

**Evaluación**

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	X		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	X		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	X		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		
8.	La propuesta incluye la solución técnico-administrativa.	X		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	X		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	X		

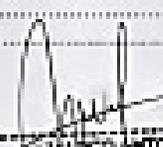
Y después de la revisión opino que la propuesta es:

Factible

Mejorar .....

Replantear .....

Es todo cuanto informo:



-----  
**MARCO ANTONIO  
 DEL ROSARIO ARIZABAL**  
 INGENIERO  
 DE SISTEMAS E INFORMÁTICA  
 Reg. CIP N° 18894



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo:	Joel martin Visurraga Agüero		
identificado con DNI	10192315	con título profesional en	Ingeniería de Sistemas e Informática
el máximo grado académico alcanzado es	Doctor	especialista en	Ingeniería de Sistemas
laboro en la	Universidad Norbert Wiener		
desempeñándome como	Docente		
procedo a revisar la propuesta titulada	SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018		
que tiene como objetivo	Plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S A C Lima 2018		

### Evaluación

Nº	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	X		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	X		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	X		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	X		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	X		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	X		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

- Factible  
 Mejorar .....  
 Replantear .....

Es todo cuanto informo;

  
 Dr. Ing. Joel Martín Visurraga Agüero  
 DOCENTE

## Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa

### Entrega de boleta de pagos a colaboradores

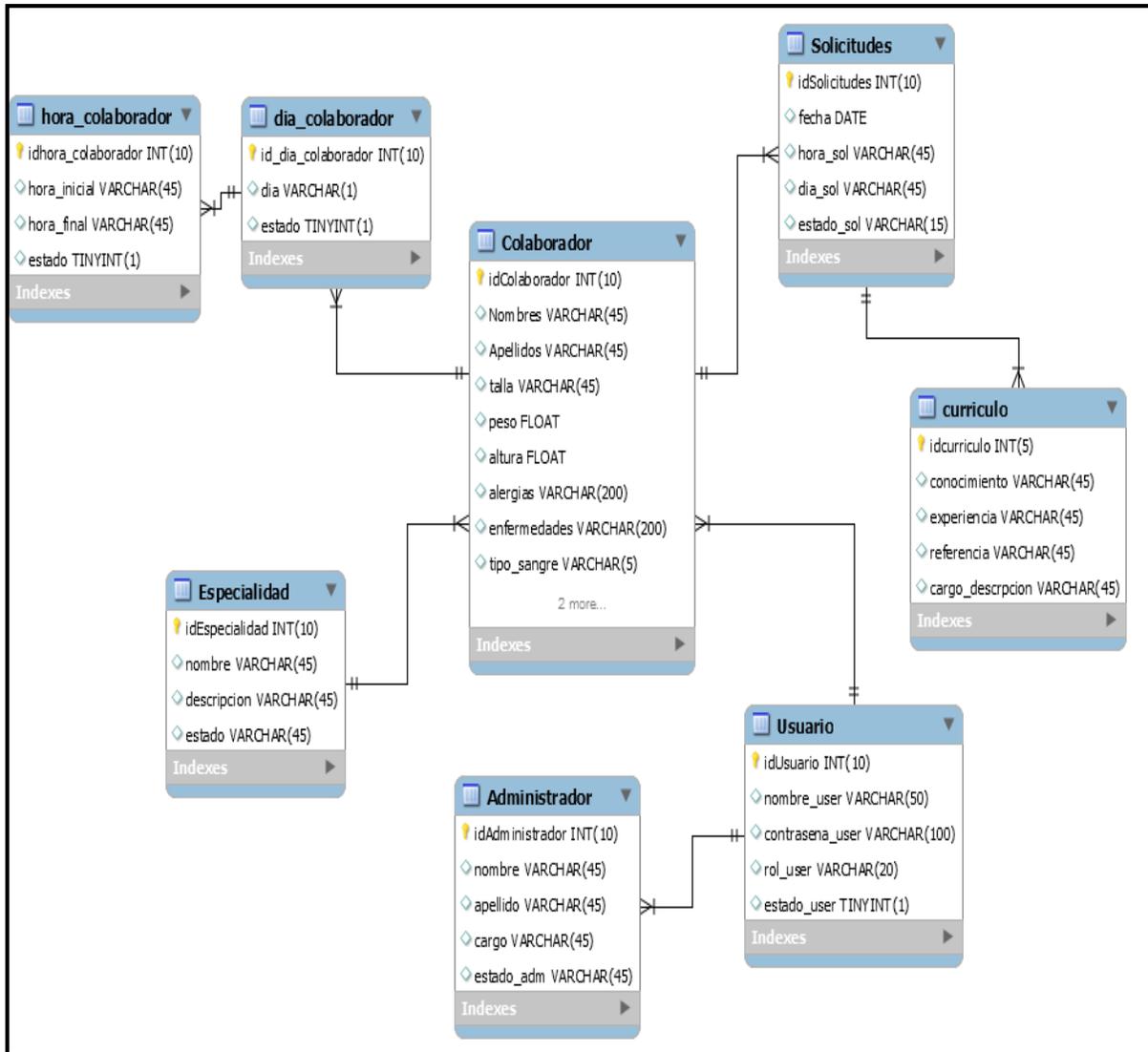


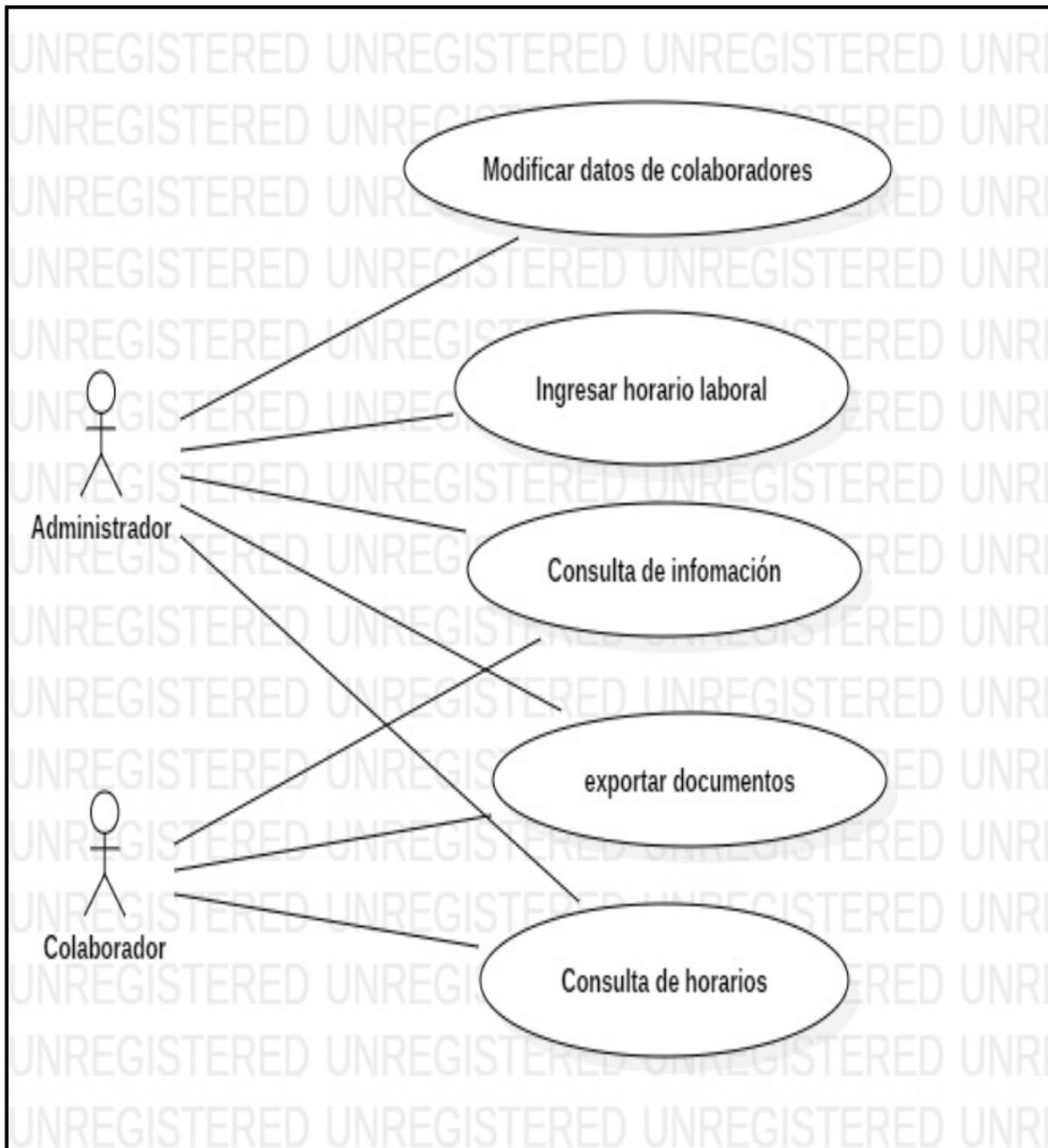
## Anexo 9: Evidencias de la propuesta

### Project Charter del proyecto para implementar SisBot v1.0

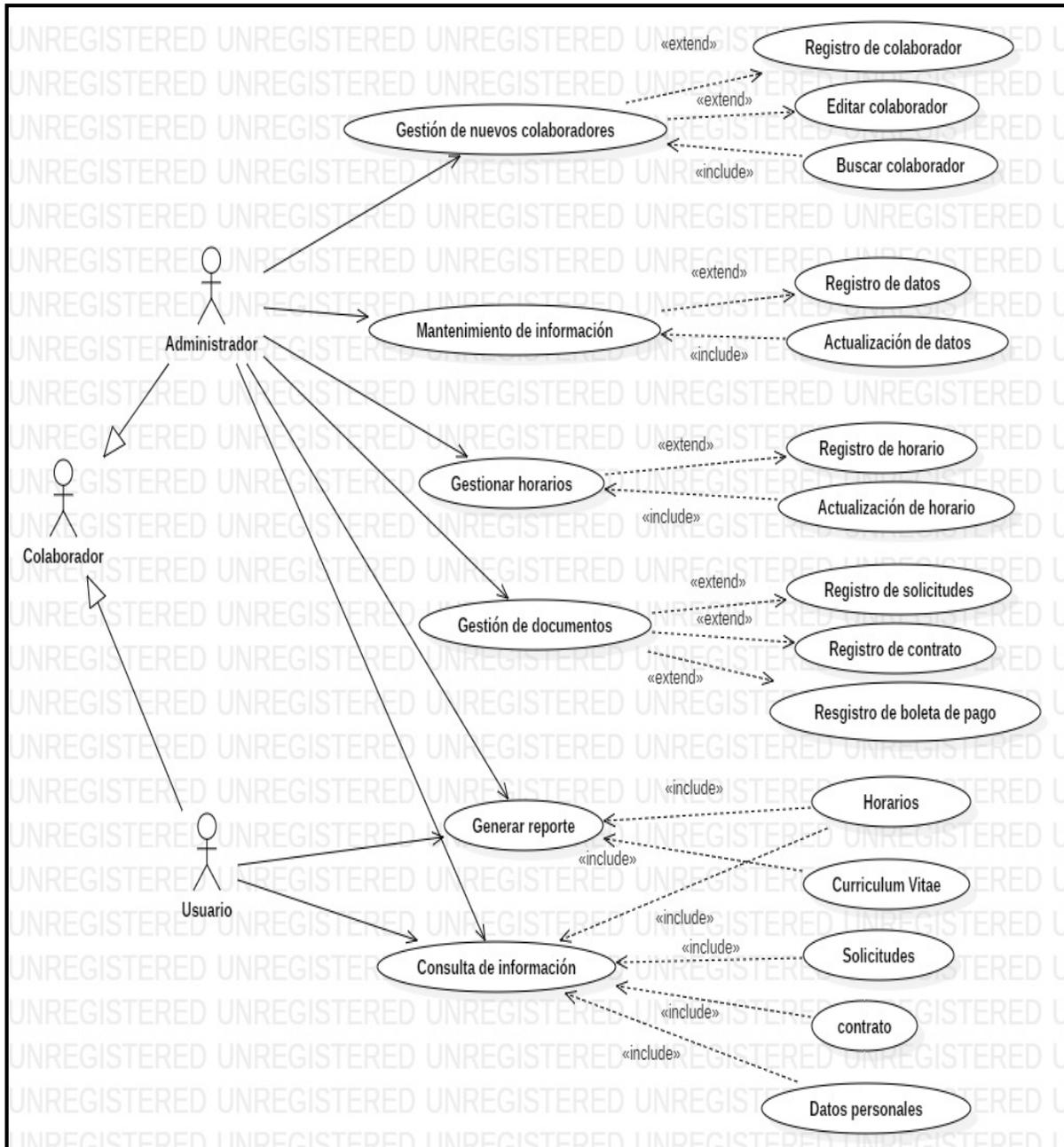
<p><b>Título del Proyecto:</b></p>
<p>Implementación de SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal</p>
<p><b>Meta, Alcance y Objetivos:</b></p>
<p><b>Meta:</b></p> <p>Lograr un mejor desempeño en los colaboradores del proceso de contratación de personal, logrando aligerar sus actividades repetitivas.</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>El alcance del proyecto incluye el control de colaboradores, control de especialidad laboral, visualizar información laboral, informe de conocimientos, automatizar solicitudes frecuentes, siguiendo los estándares de calidad.</p> <p><b>Objetivos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizar la gestión de contratación de personal</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requisitos de información, necesarios para la gestión de contratación de personal</li> <li>• Mejorar el proceso de gestión de contratación de personal</li> <li>• Diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal</li> </ul>
<p><b>Definición de Condiciones, Restricciones y Supuestos del Proyecto:</b></p>
<p>Recursos, tiempos de entrega, rehúso al cambio de los colaboradores</p>

## Entidad relación de la base de datos del sistema

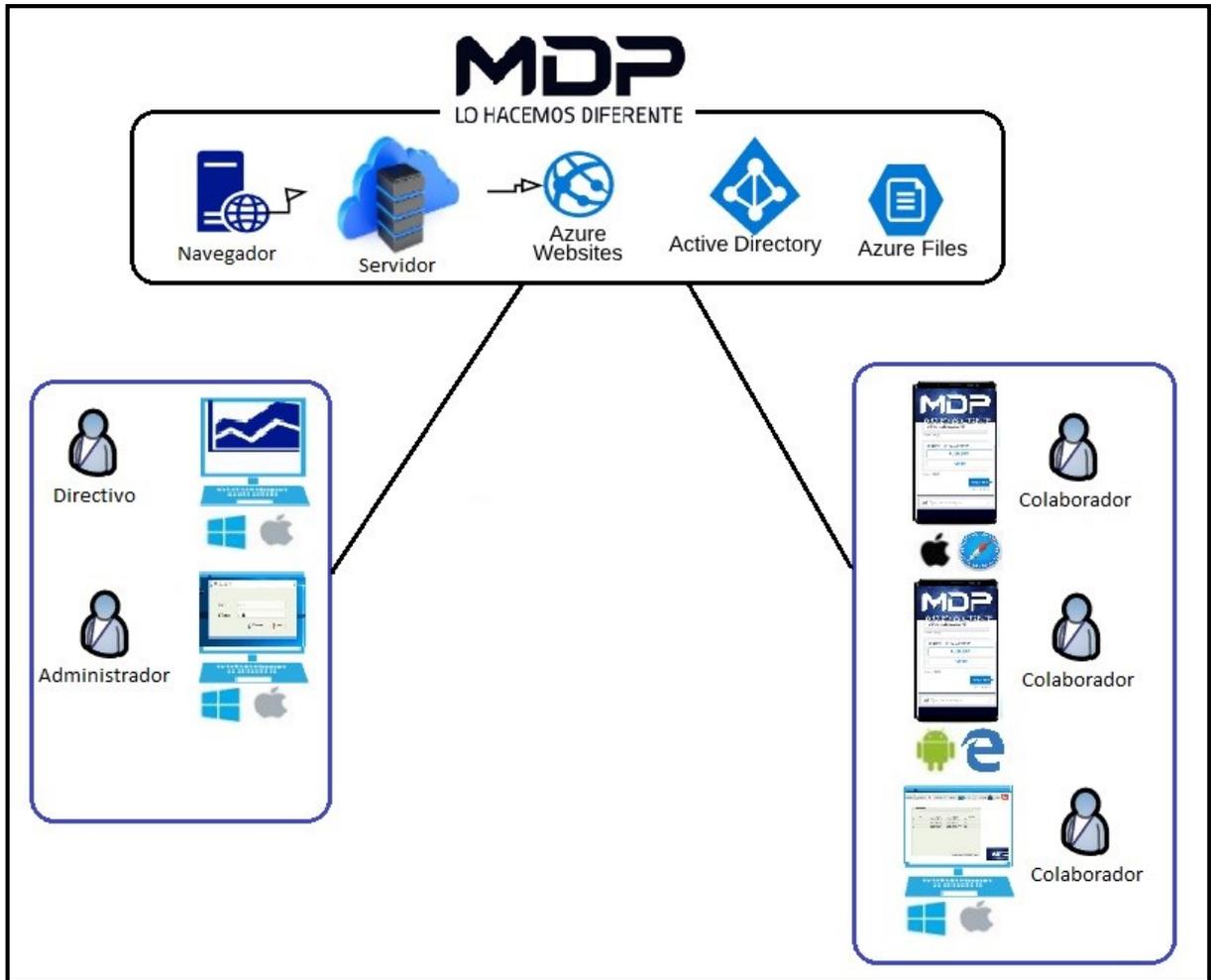


**Diagrama de casos de uso**

## Diagrama de casos de uso extendido



### Diagrama arquitectónico



**Anexo 10: Artículo de la investigación**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C.,  
Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática**

**AUTOR**

Br. Del Rosario Arizabal, Karen Vanesa  
Bachiller de Ingeniería de Sistemas e Informática  
karendelrosarioarizabal96@gmail.com

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y Ambiental

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## I. Introducción

Para el área de recursos humanos, se considera la gestión de contratación de personal con respecto a los costos que genera la documentación completa del colaborador contratado, las vacaciones disponibles, gratificaciones, entrega de boletas de pago para cada área, el cual todo va ligado a los derechos laborales puesto de no cumplirse la organización debe cumplir con la multa correspondiente. En toda gestión privada, existe el ingreso de nuevos colaboradores que reciben un contrato el cual se hace mención los acuerdos que se ha llevado a cabo, el empleador con el colaborador para la realización de sus prácticas o cargo con sus respectivas funciones, a la vez constatar ciertos puntos llevados en acuerdo personalmente y sea un documento fidedigno de acuerdo a los tipos de contrato laboral. Por otra parte, no se ha establecido una relación con otros contratos para poder manejar un estándar para cada tipo de contrato, para saber cómo encajar en ellos y saber si los detalles exactos se incluirán en todos los contratos.

Según (Turnbull Hill, 2017), se tiene en cuenta que los usos de un lenguaje demasiado amplio causan problemas contractuales en casos se encuentren más adelante, esto quiere decir, aquellas palabras, las cuales cabe la posibilidad que pueden significar cualquier otro concepto para el colaborador se deberá realizar modificaciones en el documento,

aquello demanda tiempo para la renovación de contratos.

Algunas empresas confirman el ingreso de nuevos colaboradores sin la elaboración de un contrato, solo teniendo un acuerdo presencial sin ningún documento de compromiso, así como las renovaciones de los contratos.

A lo que se menciona en (Gestión, 2018), en un estudio realizado por el INEI, en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), de un total de 7 660 900 personas encuestadas, el 55.9% (4 281 300 personas) son asalariadas que constan de un contrato, el cual el 61,8% (2 664 300 personas) son empleados con contrato fijo donde las organizaciones realizan renovación del documento, teniendo en cuenta que hay un tiempo límite, puesto que se considera que el colaborador tiene contrato indefinido y para la encuesta realizada quienes presentan este tipo de plazo de contrato son el 29.5% (1 263 400 personas).

Para la empresa MDP Consulting SAC, actualmente en el proceso de contratación realizan a diario nuevos contratos para los nuevos colaboradores, atención de solicitudes, resguardo de información, siendo estos documentación que conforman por datos que se devalúan a cortos plazos, los cuales generan gastos administrativos, puesto ello también son tareas repetitivas y dependen de un colaborador quién pudiera tener la opción de obtener más tiempo para otras funciones, permitiendo a la vez realizar actividades más

estratégicas en la organización el que conlleva mayor valor.

Siendo así el objetivo general para el estudio, plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting SAC, Lima, teniendo en consideración el presente objetivo se despliegan los siguientes objetivos específicos; precisar la circunstancia flagrante de la gestión de contratación de personal, conceptualizar las categorías y subcategorías estimadas en la investigación tanto apriorística como emergente para la gestión de contratos laborales, esquematizar la proposición de la solución propuesta para la contratación de personal, autenticar los instrumentos de exploración y el planteamiento de la solución mediante los juicios de expertos.

## II. Método

El presente trabajo realizado se declaró de sintagma holístico, por ello se ha permitido realizar un análisis, de comprensión amplia de conceptos, teniendo como principio la integralidad de información para el realce y sustento de la propuesta, se enmarcó el enfoque de tipo mixto, cual se basa en la recolección de información utilizando los métodos cualitativo y cuantitativo, ante el reclutamiento de investigación y observación de la información, siendo así el propósito de investigación de tipo proyectiva. Se aplicó porque se basa en tener claro el panorama del problema y facilitar la propuesta de solución, buscando fortalecer los conocimientos en

la propuesta de solución para la empresa MDP Consulting S.A.C.

De acuerdo a la investigación realizada, se declaró de nivel comprensivo, puesto que las búsquedas de conceptos, teorías, permiten la comprensión englobada entre el factor problema el cual es el proceso y el marco de la investigación realizada.

Para el presenta trabajo de investigación se empleó el método deductivo e inductivo, el cual ambos métodos han permitido complementar el conocimiento a través de las teorías llegando a una deducción y con la inducción para el reclutamiento de la información obtenidas en lo particular.

El estudio elaborado tiene una población, cual compone de 48 colaboradores administrativos y finanzas, el área de contratación y nóminas, logística, contabilidad y finanzas; de la gestión de talento, reclutamiento y clima laboral, en su totalidad. De acuerdo a la población es determinada la muestra como intencional por conveniencia, el cual se ha representado para realizar la aplicación del cuestionario a 30 colaboradores administrativos de las organizaciones divididas entre colaboradores y directiva.

Se ha determinado el tipo de muestreo no probabilístico, el cual ha sido conformado por los colaboradores de MDP Cosnulting S.A.C., donde se ha recogido la información de ciertas personas indirectas para el estudio, para

complementar la información del objeto en estudio.

La unidad informante el cual se ha rescatado los resultados cuantitativos ha sido conformado por treinta colaboradores, el 87% quienes representan los colaboradores directos para el proceso de contratación de personal, tienen como función la administración de información, atender solicitudes de colaboradores, gestionar trámites documentarios y el 13% son los colaboradores indirectos, quienes analizan el proceso y realizan registros de los incidentes.

### III. Resultados

Considerando los resultados cuantitativos se ha diagnosticado deficiencias para la subcategoría manipulación de información, ante la encuesta aplicada a los colaboradores directos del proceso de contratación de personal e indirectos, el cual conlleva a realizar mejoras e identificar las causas de la mala gestión realizada.

Entre las subcategorías manipulación de información y selección de candidato, en mayoría de las preguntas relacionadas, se observa que el 26% prevalece el valor casi nunca por cada subcategoría, y un intervalo entre el 28% al 30% de respuestas indican el valor a veces. Sin embargo la subcategoría infraestructura ha amostrado un régimen más alto para el valor casi siempre y siempre, mostrando así en mayoría de respuestas el 26% y 32%, respectivamente. Por ende se

observa que las subcategorías manipulación de información, tiene mayor frecuencia a los valores denominados como bajos de puntuación para la evaluación de subcategorías.

Tabla 1: *Frecuencia y porcentajes de la evaluación por subcategorías en base a las respuestas total de encuestados*

Subcategoría	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Infraestructura	15	8%	28	16%	33	18%	47	26%	57	32%
Manipulación de Información	18	10%	47	26%	54	30%	35	19%	26	14%
Selección de Candidato	20	11%	46	26%	50	28%	25	14%	39	22%

Para la categoría gestión de contratación de personal se definió tres subcategorías los cuales son infraestructura, manipulación de información y selección de candidatos, formulando ítems de acuerdo a los tres indicadores por cada una de ellas. Se desarrolló seis preguntas para cada subcategoría, con el objetivo de medir en base a los indicadores, la frecuencia que se ha obtenido para cada indicador, se ha podido identificar que subcategoría influye de manera significativa al problema, en base a los valores nunca, casi nunca, a veces y siempre, evidenciando estas frecuencias en gráfico de barras. Por último se ha desarrollado el diagrama de Pareto, cual se destacó dos ítems pertenecientes a la subcategoría manipulación de información y uno a selección de

candidatos, el cual nos permitirá priorizar por ítems para plantear alguna posible solución.

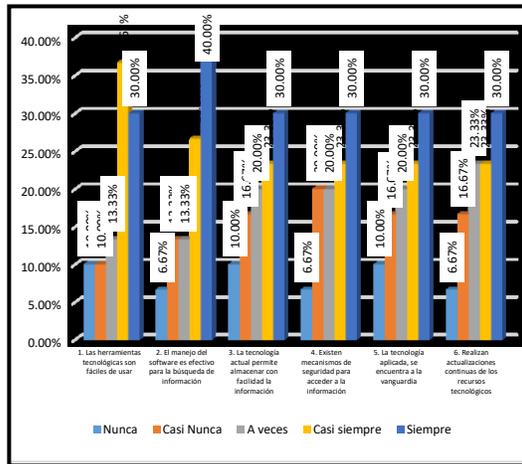


Figura 1. Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría infraestructura

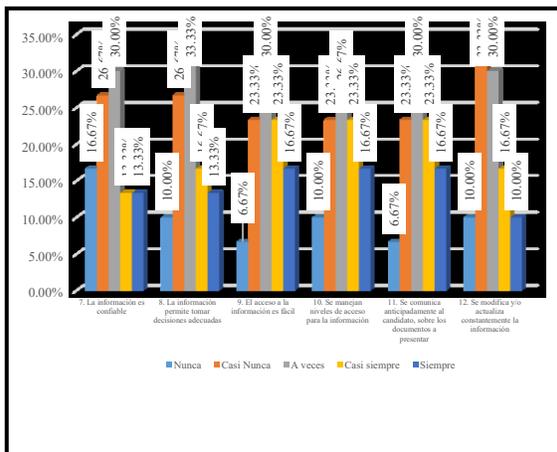
Se muestra en la figura 1 las seis preguntas realizadas para analizar la subcategoría infraestructura, por ende se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al primer ítem que el 36.67%, casi siempre las herramientas tecnológicas empleada en su rutina son fáciles de usar, sin embargo el 10% entre nunca y casi nunca se les hace tedioso el uso de la tecnología. Referente al segundo ítem el 40% de los colaboradores indicaron que siempre es efectivo el manejo de software para realizar búsqueda de información, pero el 6.67% respondió que al buscar archivos con determinada información nunca es efectivo el uso de software para los colaboradores administrativos.

Concerniente al tercer ítem, hace mención sobre la facilidad de almacenamiento de cierta información como los beneficios y/o condiciones establecidas para los colaboradores, certificado y otra documentación, el 30% manifestaron que siempre la tecnología actual permite almacenar con facilidad la información, a diferencia del 10% opinaron que nunca han tenido facilidad para el almacenamiento de información.

Relativo al cuarto interrogante, el 30% mencionó que siempre han existido mecanismos de seguridad, mientras que el 6.67% indicaron que nunca se han establecido seguridad para acceder a la información. Con respecto al quinto ítem el 30% de colaboradores opinan que desde el momento laborado siempre la tecnología aplicada, se encuentra a la vanguardia, por concerniente el 10% menciona que la tecnología que se ha aplicado, hasta el momento nunca se ha encontrado a la vanguardia. Haciendo mención por último al sexto ítem, de la primera subcategoría, el 30% ha mencionado que siempre realizan actualizaciones continuas de los recursos tecnológicos, mientras el 6.67% han percibido que el área de soporte nunca ha realizado el mantenimiento adecuado.

Se concluye que el valor siempre predomina más entre los seis ítems, para la pregunta 2 señala el 40%, las otras preguntas mantienen el 30%. Consecuentemente, es el valor casi siempre para la pregunta 1 con 36.67%, segunda

pregunta con 26.67% y para las preguntas 3, 4, 5 y 6 con 23.33%. Por lo tanto, la información obtenida permite identificar que las herramientas tecnológicas empleadas son fáciles de usar, como también se percibe de la efectividad que brinda el manejo del software al realizar búsqueda de información.



*Figura 2.* Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría manejo de la información

Se muestra en la figura 2 las seis preguntas realizadas para analizar la subcategoría manejo de la información, por ende, se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al séptimo ítem que el 30%, a veces la información es confiable, sin embargo, solo el 26.66% dividido entre casi siempre y siempre los colaboradores opinan de forma positiva de la confiabilidad de la información. Referente al octavo ítem el 33.33% de los colaboradores indicaron que a veces la información obtenida permite tomar decisiones adecuadas, pero el 10%

respondió que nunca han podido tomar buenas decisiones ante la información que se les ha brindado. Concerniente al noveno ítem, hace mención sobre qué tan fácil el colaborador considera que se tiene al acceder a la información, el 30% manifestaron que casi nunca pueden acceder a la información cuando se solicita determinar las activaciones, tomar datos específicos u otra información de los candidatos, o lo que se requiera del mismo proceso, a diferencia del 6.67% opinaron que han tenido inconvenientes por completo para el acceso de la información.

Relativo al décimo interrogante, el 26.67% mencionó que a veces se manejan niveles de acceso para la información, mientras que el 10% indicaron que nunca has tenido restricciones para el tratamiento de información. Con respecto al undécimo ítem el 30% de colaboradores opinan que a veces se comunica con anticipación al candidato, sobre los documentos que debe presentar puesto que son requisitos y políticas de la empresa, por concerniente el 6.67% nunca se ha realizado un previo aviso a los candidatos de los documentos que deben entregar a la persona correspondiente, para los alineamientos que tienen como responsabilidad cumplir, para culminar la etapa de contratación de personal.

Haciendo mención por último al duodécimo ítem, de la segunda subcategoría, el 33.33% ha mencionado que casi nunca se modifica y/o actualiza la información, esto quiere decir que

consideran que no se mantiene una actualización continua, mientras el 10% han percibido que siempre se realiza el mantenimiento adecuado de la información.

Se concluye que el valor casi nunca y a veces predominan más entre los seis ítems, para la pregunta 12 y 8 del valor dado respectivamente, el cual señalan el 33.33% para ambos ítems, en tanto las otras preguntas mantienen un intervalo de 23.33% a 26.67% y 26.67% al 30%; identificando que los rangos entre nunca y a veces tienen los picos más altos, ante los otros valores. Se considera que la subcategoría del manejo de información necesita serpreciada para plantear alguna solución, frente a la información que es brindada en el transcurso del proceso para que se tomen las debidas decisiones para aquellas actividades que recurrente de la información que se almacena, puesto que se indica que tampoco se realiza un debido mantenimiento de la información.

En consecuencia, como se detalla en los estadísticos tampoco se considera que sea confiable, ni cuenta facilidad de acceso como niveles de restricciones, y no se comunica anticipadamente al candidato, sobre los documentos que debe de presentar, el cual son requisitos para el cierre del proceso.

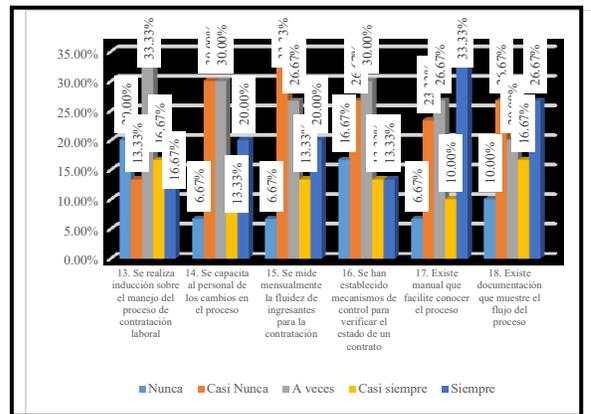


Figura 3. Frecuencia y porcentajes de los ítems pertenecientes a la sub categoría selección de candidato

Se muestra en la figura 3 las seis preguntas realizadas para analizar la subcategoría selección de candidato, por ende, se obtuvo como resultado de los 30 colaboradores encuestados, los cuales opinaron, con respecto al decimotercer ítem que el 33.33%, a veces realizan inducción sobre el manejo del proceso de contratación laboral, sin embargo, el 13.33% casi nunca se ha manejado las inducciones para que los nuevos colaboradores tengan los conocimientos necesarios del proceso.

Referente al decimocuarto ítem, cual menciona dar a conocer los cambios del proceso con el fin de tener un conocimiento transversal, el 60% de los colaboradores indicaron entre casi nunca y a veces se capacita al personal de los cambios, pero el 6.67% respondió nunca se han programado capacitaciones para los colaboradores.

Concerniente al decimoquinto ítem, hace mención si se realiza una medición mensualmente de la fluidez de ingresantes para la contratación, el 33.33% manifestaron que casi nunca se ha considerado ese indicador, a diferencia del 6.67% opinaron que nunca se ha realizado aquella medición.

Relativo al decimosexto interrogante, el 30% mencionó que a veces se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato, mientras que el 26.66% indicaron entre casi siempre y siempre han tenido un control para determinar en qué estado se encuentra un contrato laboral.

Con respecto al decimoséptimo ítem el 33.33% de colaboradores opinan que siempre ha existido manual que facilite conocer el proceso, por concerniente el 6.67% menciona que nunca se ha hecho muestra de algún manual para conocer más ante algún proceso y como se realiza en la empresa.

Haciendo mención por último al decimoctavo ítem, de la tercera subcategoría, el 53.34%, han indicado que entre casi nunca y siempre ha existido documentación que muestre el flujo del proceso, mientras el 10% han percibido que nunca se ha hecho entrega de documentación para dar a conocer el flujo adecuado de sus actividades y las contingencias que se debe aplicar.

Se concluye en cuanto a la subcategoría selección de candidatos, ha mostrado en mayoría de ítems, los porcentajes más altos referente a los valores casi nunca y a veces, realzando el déficit que existe el realizar inducción y capacitaciones para los colaboradores. Para el control y verificación del estado de los contratos, fluidez de ingresantes tiene un leve menoscabo en la etapa de selección. Como regular indica la documentación de manual, flujo de proceso para conocer el flujo de actividades y contingencias del negocio.

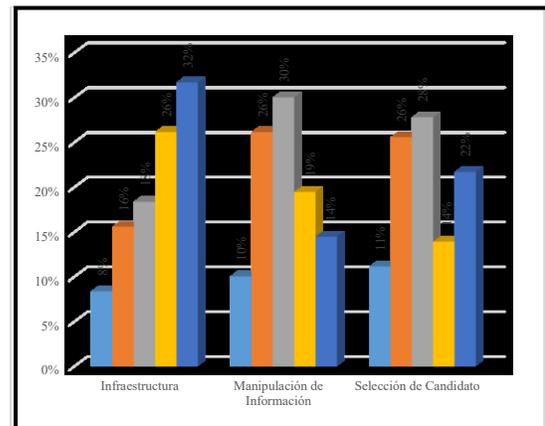


Figura 4. Frecuencia y porcentajes de la evaluación por subcategorías en base a las respuestas total de encuestados

En la figura 4 entre las subcategorías manipulación de información y selección de candidato, en mayoría de las preguntas relacionadas, se observa que el 26% prevalece el valor casi nunca por cada subcategoría, y un intervalo entre el 28% al 30% de respuestas indican el valor a veces. Sin embargo, la subcategoría infraestructura ha amostrado un régimen más alto para el

valor casi siempre y siempre, mostrando así en mayoría de respuestas el 26% y 32%, respectivamente. Por ende, se observa que las subcategorías manipulación de información, tiene mayor frecuencia a los valores denominados como bajos de puntuación para la evaluación de subcategorías

En el diagrama de Pareto, cual el orden de preguntas es determinado del mayor a la menor frecuencia de ocurrencias por cada ítem desarrollado a los colaboradores de MDP, el cual ha permitido identificar las preguntas de manera jerárquica mostrando el defecto más alto, que cuentan con la mayor cantidad de frecuencia en % sumando entre los valores nunca, casi nunca y a veces, permitiendo priorizar el indicador para mejorar el proceso.

Se muestra como defectuoso los ítems, la información es confiable, se modificada y/o actualiza constantemente la información, se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato. Por tanto, estos ítems se han considerado como primordial para plantear una solución, siendo así la importancia de este análisis en una organización que presente sucesos negativos, permitirá desarrollar la mejora de gestión, reducir tiempos con el objetivo de que no siga habiendo pérdidas.

#### IV. Discusión

La presente investigación titulada “SisBot v1.0 para mejorar la gestión de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., Lima 2018”, se propuso como objetivo plantear una solución para enriquecer el proceso de contratación de personal en la empresa MDP Consulting S.A.C., las técnicas empleadas para la recopilación de datos, el cual fue el cuestionario y ficha de entrevista permitieron obtener un diagnóstico concreto al a vez analizar las causas para realizarla priorización de los problemas más recurrentes, gracias a los treinta colaboradores que realizaron la encuesta y a los tres directivos por sus respuestas en la entrevista realizada.

La solución planteada, tiene el objetivo de mejorar el proceso y permitir mejores decisiones, según Guerrero y Londoño (2015), coincide en el objetivo con el hecho de mejorar los procesos con el aporte de herramientas tecnológicas basadas en la nube, siendo la plataforma empleada que demuestre calidad para el desempeño de su funcionalidad, con la revisión exhaustiva antes de la implementación.

En consideración con las entrevistas realizadas, según Craig (2015) menciona la automatización de los servicios asegura la competitividad de la empresa frente a otras consultoras en tecnología, a la vez de otros sectores que no cuentan con estructura firme y de conocimientos de nuevas tecnologías. Promete mejores atenciones enfocada en el

negocio, puesto que son actividades repetitivas que son frecuentes, por ello se realizó la investigación para analizar que tareas específicamente generaban brechas.

Ante la propuesta de renovación del proceso, según Jart (2013), menciona en la investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas, con la finalidad de realizar la demostración el aplicar método fácil de implementar en una decisión de resolución de problemas de apoyo utilizando el sistema para mayor rendimiento para otras actividades.

## V. Referencias

Turnbull Hill (2017). 4 de los problemas más comunes en los contratos comerciales. Recuperado de <https://www.turnbullhill.com.au/articles/4-common-issues-business-contracts/>

Gestion.pe (2018). INEI: 3.2 millones de trabajadores asalariados labora sin contrato en el Perú. Lima. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/managemen-t-empleo/inei-3-2-millones-trabajadores-asalariados-labora-contrato-peru-232706>

Craig, A. (2015). La función de TI y la automatización de procesos robóticos. Londres, Inglaterra: Universidad de Missouri.

Guerrero, C. y Londoño, J. (2015). Revisión de la Problemática de la Calidad del Software para el Desarrollo de Aplicaciones de Computación en la Nube. Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. DOI: 10.4067/S0718-07642016000300007.

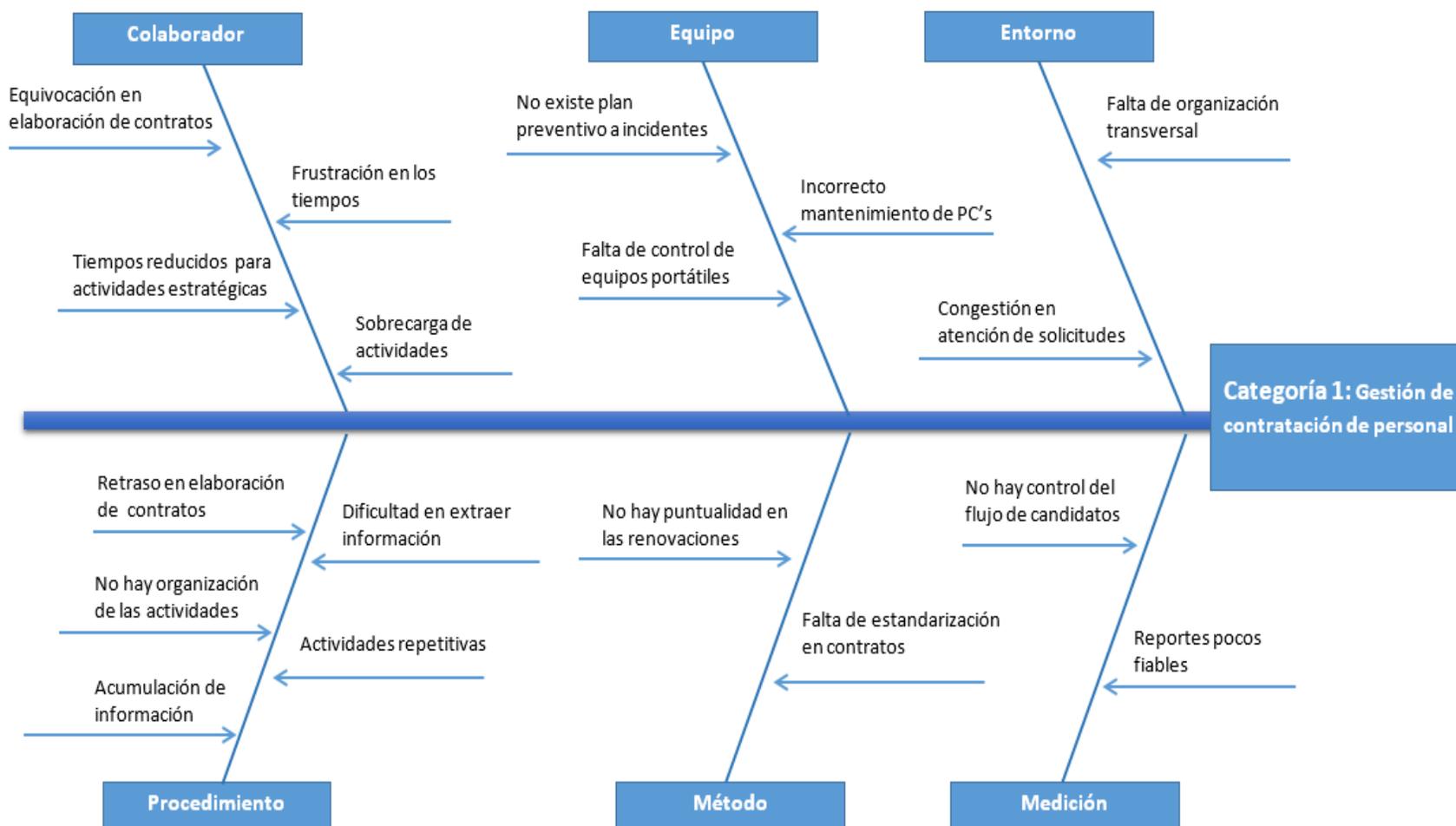
Jart (2013). Investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas: selección de Proceso de producción. México D.F.: Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico. ISSN: 1665-6423.

Anexo 11: Matrices de trabajo

Diagnóstico	Priorización de problemas	Características del problema	Alternativas de solución	Evaluación de alternativas					Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
				Tiempo	Costo	Impacto académico	Impacto tecnológico	Impacto social				
				0.10	0.40	0.20	0.10	0.20				
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>✓ 1.00</span> <span>Puntaje Total</span> </div>												
<b>CLIENTE NUEVO</b> 1.- Retrasar en entrega de documentos 2.- Actividades repetitivas, constantemente se realiza el documento del contrato en base a la data del 3.- Inexactitud de documentar, falta de confiabilidad en la información. 4.- Incumplimiento de fechas de pago de los beneficiar 5.- Documentar requerir, nazan completador par el candidato 6.- No se han establecido mecanismos de control para verificar el estado de un contrato	A.- Información poco confiable, los colaboradores no encuentran referir con la disponibilidad de información (Análisis de requerir)  B.- No existe mecanismo de control de la información recopilada en la solución del candidato (procurar)	A. En la gestión de contratación de personal se ha identificado que existen actividades repetitivas, por ende la cantidad de los retrasar al elaborar ciertos actividades que son fundamentales para la organización y nazan realizar en el tiempo planificada	1. Diseño de un software que permita gestionar los documentos de selección de personal, basado en Spring Boot	5	4	5	4	1	3.700	S3 Diseño de un sistema de información y chatbot para automatizar la contratación de personal, basado en PHP	A.- Información poco confiable, los colaboradores no encuentran referir con la disponibilidad de información (Análisis de requerir)	1.- Identificar los requerir de información, no contar para la gestión de contratación de personal
2. Diseño de un software que permita gestionar los documentos de selección de personal, basado en Angular			3	3	2	1	4	2.800	B.- No existe mecanismo de control de la información recopilada en la solución del candidato (procurar)		2.- Mejorar el proceso de gestión de contratación de personal	
3. Diseño de un sistema de información y chatbot para automatizar la contratación de personal, basado en PHP			5	4	4	5	5	4.400	C.- Falta de una herramienta de gestión de la documentación de contratación de personal (herramienta)		3.- Diseñar el prototipo del software de gestión de contratación de personal	
4. Diseño de un software que permita gestionar los documentos de selección de personal, basado en PHP			2	2	5	2	4	3.000				
<b>CLIENTE NUEVO</b> 1.- Colaborador inexactitud, ante sus requerimientos 2.- Falta de comunicación con los colaboradores 3.- Falta de capacitación, los colaboradores nazan actualizado constantemente en las leyes laborales 4.- Desconocimiento de día de convocar, por parte de los jefes 5.- Modificaciones realizadas nazan actualizados, en las formatos de información recopilada 6.- Retrasar en la entrega de pago												

Figura 18. Matriz de elección de alternativa de solución. Fuente: Elaboración propia.

## Matriz de causa efecto para definir el problema



### Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría general de Sistemas	Ludwig Bertalanffy	<p>Según Metaute (2016), menciona que la teoría general de sistemas:</p> <p>Se orienta actualmente hacia la detección de dificultades en los diferentes sistemas, siendo necesario la realización de análisis, teniendo en cuenta las diferentes entradas a los sistemas, el procesamiento que se realiza con dichas entradas y las salidas esperadas, donde generalmente estas deben sufrir una retroalimentación que permita realizar ajustes para corregir fallas en las salidas o fortalecer los procesos que han arrojado salidas esperadas con el fin de mejorarlos, (p. 7).</p>	<p>Se determina que en todo sistema, se van a detectar problemas a través de la variedad del tipo de entrada que se obtiene, por ello se debe realizar un análisis de formar correcta para determinado sistema, puesto que la realización de los procesos serán los adecuados, es importante el conocimiento del objetivo junto al análisis para la continuidad del sistema, permitiendo prever ocurrencias negativas. Si hay la posibilidad que el sistema empleado presenta imperfecciones y luego se soluciones debe existir retroalimentación, esto da opción a la corrección espontánea y fortalecer los procesos (Metaute, 2016).</p>	<p>Por ello los sistemas permiten la solución ante los procesos que se encuentre con brecha y esto no perjudique al usuario, dando la facilidad de tomar controles con las anotaciones indicadas que permita el monitoreo para lograr los objetivos planteados para que la directiva opte por las mejores decisiones.</p>	<p>Metaute, P. (2016). <i>Teoría General de Sistemas</i>. Recuperado de: <a href="http://imagenes.uniremington.edu.co/modle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Teoria%20Sistemas/Teoria%20de%20sistemas%202016.pdf">http://imagenes.uniremington.edu.co/modle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Teoria%20Sistemas/Teoria%20de%20sistemas%202016.pdf</a></p>	<p><a href="http://imagenes.uniremington.edu.co/modle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Teoria%20Sistemas/Teoria%20de%20sistemas%202016.pdf">http://imagenes.uniremington.edu.co/modle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Teoria%20Sistemas/Teoria%20de%20sistemas%202016.pdf</a></p>
2	La Teoría de Decisión	David Lewis	<p>Según Céspedes (2009), menciona que la teoría de decisión:</p> <p>Consiste en un tipo de análisis aplicable a diversas áreas como la sociología, la economía, las ciencias en general (especialmente en el</p>	<p>Considera la comprensión de diversas áreas de la ciencia, tomando en cuenta los aspectos de importancia. El análisis donde realiza condiciones determinadas el cual debe optar por una decisión óptima para tener mejores resultados ante un problema o casuística (Céspedes, 2009).</p>	<p>Para llegar a una decisión se emplean criterios que han sido previamente analizados el cual se realiza de forma adecuada para que esta</p>	<p>Céspedes, E. (2009). <i>La Teoría De La Decisión de David Lewis y la Paradoja De Newcomb</i>.</p>	<p><a href="http://www.redalyc.org/pdf/836/83612138003.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/836/83612138003.pdf</a></p>

			<p>método científico) y, por supuesto, la filosofía. Sin embargo, en esta última la teoría de la decisión no es solamente algo aplicable a la disciplina, sino que es también objeto de análisis y examen. Como primera definición habría que señalar que la teoría de la decisión tiene como finalidad analizar una situación determinada de modo que su resultado sea la acción más racional, (p. 54).</p>		<p>información sea precisa y contundente mostrando fiabilidad, por ello se llegará a una conclusión que indicará la elección el cual se optara a través de los sistemas..</p>	<p><i>Recuperado de</i>  <a href="http://www.re-dalyc.org/pdf/836/83612138003.pdf">http://www.re-dalyc.org/pdf/836/83612138003.pdf</a>.                  ISSN: 0718-1361</p>	
3	<p>Teoría de la Gestión Sistemática de los Documentos Administrativos (GDDA).</p>	<p>Roberge</p>	<p>Según Peis y Ruiz (2015), indica que la teoría de la gestión sistemática de los documentos administrativos (GDDA), considera al archivo desde una doble perspectiva sistemática y sistémica:</p> <p>Sistemática, porque es preciso situar la gestión de los documentos administrativos y de los archivos en relación con el resto de funciones de una organización y comprender sus interrelaciones: cada organización constituye un sistema y desarrolla diferentes subsistemas para llevar a término sus actividades; así, el sistema de gestión de la documentación administrativa y de los archivos es un subsistema</p>	<p>Se dividen en dos conceptos el primero término sistemática, el cual hace referente a determinados pasos, para una organización donde constituye de un sistema que engloba a subsistemas, cual la empresa determina. Esta iniciativa para tener una mejor gestión del sistema de la información. El segundo término sistémica, consta de datos de entrada y secuencias de pasos este consta de los subsistemas con la finalidad de modificar los resultados y manejo de información (Peis y Ruiz, 2015).</p>	<p>La teoría nos permite diferenciar la documentación ante lo sistemático, el cual nos facilita en la elaboración de los sistemas que generen reportes, ya sea en formatos para documentar la información obtenida si el caso se requiera por el solicitante.</p>	<p>Peis, E y Ruiz, A. (2015). <i>El Archivo Como Sistema De Información</i>.                  Recuperado de <a href="http://www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc">www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc</a></p>	<p><a href="http://www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc">www.ugr.es/~epeis/docencia/archivistica/ruiz3.doc</a></p>

			<p>dependiente del sistema de la gestión de la información.</p> <p>Sistémica, porque en la gestión de documentos administrativos y de archivos hay que hablar de sistema, esto es, un conjunto de recursos y actividades ordenadas en una secuencia a través de la cual pasan los "entrantes" para resultar modificados, (p. 5)</p>				
4	Teoría de la instrumentalización	Andrew Feenberg	<p>Según Feenberg (2005), indica que la teoría de la instrumentalización:</p> <p>Sostiene que la tecnología debe ser analizada en dos niveles: el nivel de nuestra original relación funcional con la realidad y el nivel del diseño y la implementación. En el primer nivel buscamos y encontramos saliencias (affordances) que puedan ser movilizadas en mecanismos y sistemas mediante la descontextualización de objetos de la experiencia y la reducción de los mismos a sus propiedades usables (p. 112).</p>	<p>Para el análisis de tecnología debe ser evaluado por dos niveles, la parte funcional de la realidad y segundo el diseño para el aspecto y adaptabilidad al usuario e implementación, el cómo saber la instalación para tener mejor soporte (Feenberg, 2005).</p>	<p>La instrumentalización es como los sistemas se complementan entre sí, el cual son parte del mismo proceso, logrando la integración de la nueva tecnología con herramientas tecnológicas presentes. Esta teoría nos indica la importancia del conocimiento de cada sistema que emplea el proceso que se realiza el estudio, para que la solución sea un complemento y no haya impactos.</p>	<p>Feenberg, A. (2005). Teoría de la instrumentalización. Revista CTS. Vol. 2 (n° 5), pp. 109-pp. 123.</p>	
5	Teoría de la Contingencia	Fred Fiedler	<p>Según Amorós (2007), menciona el modelo de la teoría de la contingencia, "propone que el desempeño eficaz de grupo depende</p>	<p>Esta teoría es importante, puesto que a través de la experiencia en la realización de actividad se puede asumir que situación es la que sucederá, por ello tiene que existir algún respaldo para la continuidad del proceso (Amorós, 2007).</p>	<p>Como se menciona esta teoría respalda a los eventos que surge como obstaculización</p>	<p>Amorós, E. (2007). <i>Comportamiento</i></p>	<p><a href="http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/77.htm">http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/77.htm</a></p>

			<p>del ajuste adecuado entre el estilo de interacción del líder con sus subordinados, y de la medida en la cual la situación le da control e influencia al líder” (p. 62).</p>		<p>del sistema empleado debe existir el respaldo para que n el proceso no haya brechas el cual impida la continuidad. Esto es para el caso que suceda una situación incierta o eventual el cual existe incertidumbre para lograr eficacia en el modelo de la estructura organizacional.</p>	<p><i>Organizacion al, en Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas.</i> Recuperado de <a href="http://www.umed.net/libros-gratis/2007a/231/77.htm">http://www.umed.net/libros-gratis/2007a/231/77.htm</a></p>	
--	--	--	--	--	---	--	--

## Matriz de antecedentes

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
<b>Internacional</b>							
1	Rodrigo Naranjo	2012	<p>Título: El proceso de selección y contratación del personal en las medias empresas de la Ciudad de Barranquilla (Colombia)</p> <p>Universidad: Universidad del Norte</p> <p>País: Colombia</p> <p>Objetivo: Resaltar la importancia de ejecutar procesos de selección transparentes basados en nuevos modelos de competencia, que permitan identificar la verdadera capacidad productiva de un individuo, definida en términos de desempeño en un contexto laboral.</p>	<a href="http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3978/2826">http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3978/2826</a>	<p>Muestra: 160 empresas</p> <p>Técnica/s: Encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>Esta investigación permitió que los factores que tienen como indicador para tener buenas decisiones, tienen mayor porcentaje, quiere decir que las personas postulantes para las propuestas laborales, vienen siendo procesos elaborados de la forma correcta.</p>	<p>Para el proceso de reclutamiento y contratación demuestra que no es veraz para otros participantes, a consecuencia no hay transparencia para la selección de colaboradores.</p> <p>Las personas que participaron en el proceso, no es determinado por sus competencias si no son la recomendación de los mismos colaboradores del centro laboral.</p> <p>Las empresas temporales poseen un alto grado de confianza en los procesos de selección, debido a que se ciñen a perfiles establecidos por sus usuarios y de sus bases de datos seleccionan el personal más idóneo. Es importante indicar que el proceso de selección de las empresas temporales es muy completo porque aplican exámenes médicos, pruebas psicotécnicas, entrevistas, visitas domiciliarias, etc. Este proceso tan eficaz obedece a que la razón de ser de su negocio.</p>
<b>Redacción final</b>							
<p>Según Naranjo (2012), la investigación denominada como El proceso de selección y contratación del personal en las medias empresas de la Ciudad de Barranquilla (Colombia), cuyo objetivo fue resaltar la importancia de ejecutar procesos de selección transparentes basados en nuevos modelos de competencia. La investigación se realiza para determinar si el colaborador realiza las funciones correspondientes a su cargo, por ello que se decide realizar un estudio para la evaluación del desempeño de las actividades, se determinó si los colaboradores están alineados al objetivo de la organización. En el proceso de contratación y selección debe ser más transparente posible, seleccionando correctamente a los postulantes con respecto a sus funciones. El objetivo determinado fue detectar las personalidades que correspondan con la propuesta laboral, a la vez el postulante tenga interés y motivación en desempeñar el cargo, manteniendo buena expectativa de la organización. Mediante el cuestionario desarrollado, se concluyó en el área de reclutamiento y selección no eran las correctas determinando la falta de congruencia con la evaluación. En mayoría, los postulantes solo tienen acceso a la vacante, puesto que son recomendados por colaboradores del centro laboral es por ello que la evaluación realizada al postulante no se toma en cuenta.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Naranjo (2012). <i>El proceso de selección y contratación del personal en las medias empresas de la Ciudad de Barranquilla</i>. (Doctor de Administración en Negocios y Master de Administración en Negocios). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. ISSN 1657-6276.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Javier Hernández y Juan Espinosa	2017	<p>Título: Dispositivos de Reclutamiento y Selección en Empresas de Servicios Financieros: Una mirada Hacia la Reproducción organizacional y la Legitimidad en Chile y en el Reino Unido</p> <p>Universidad: Pontificia Universidad Javeriana</p> <p>Pais: Colombia</p> <p>Objetivo: Identificar, atraer a los empleados potenciales tanto el rendimiento y el comportamiento facilitando el manejo de la gestión de la información.</p>	<a href="http://www.edalyc.org/pdf/205/20553100006.pdf">http://www.edalyc.org/pdf/205/20553100006.pdf</a>	<p>Diseño: Experimental</p> <p>Método: transversal comparativo</p>	<p>Se demuestran que de forma paralela, los dispositivos de reclutamiento permiten inclusiones y exclusiones, cuales no se basan únicamente en los métodos técnicos, pero fundamentalmente también en discursos morales que evalúan diferentes dimensiones de la personalidad. Teniendo en cuenta si los documentos son evaluados por el personal del área correspondiente. Los sistemas de se supone que deben cumplir con ciertos requisitos para encajar dentro de las organizaciones teniendo mejores resultados para el proceso.</p>	<p>La presente investigación se ha comparado los dispositivos de organización en dos países muy diferentes. En consecuencia, se ha observado que estas dos formas diferentes de dispositivos están estructuradas de forma diferente en los dos países bajo estudio, se reúnen y se conectan diferentes maneras. Sin embargo, la investigación no se encuentra culminada ya que, no se ha resuelto lo que se tiene como pregunta acerca del porqué las organizaciones actúan de manera diferente en ambos países.</p> <p>Paralelamente, los dispositivos de reclutamiento permiten inclusiones y exclusiones que no se basan exclusivamente en métodos técnicos, sino también en discursos morales que evalúan diferentes dimensiones de la personalidad y el entorno social. Esto no solo crea cierto grado de cohesión dentro de las empresas, sino que también permite a los miembros de los equipos que gobiernan, ya que se supone que deben cumplir ciertos requisitos para adaptarse a las organizaciones.</p>
<b>Redacción final</b>							
<p>Según Hernández y Espinosa (2017), la investigación científica denominado Dispositivos de Reclutamiento y Selección en Empresas de Servicios Financieros: Una mirada Hacia la Reproducción organizacional y la Legitimidad en Chile y en el Reino Unido, tuvo el fin de tener una mejor gestión de la contratación de los servicios financieros, ofrecer alguna evidencia acerca de cómo el conocimiento académico se combina con los intereses, marcos culturales, la política interna y externa dentro de los dispositivos, con el objetivo de identificar, atraer a los empleados potenciales tanto el rendimiento y el comportamiento facilitando el manejo de la gestión de la información, mitologías utilizada para evaluar e identificar los talentos y las condiciones de personalidad para diferentes funciones. Se llegó a la conclusión en la presente investigación se ha comparado los dispositivos de organización en dos países muy diferentes. En consecuencia, se ha observado que estas dos formas diferentes de dispositivos están estructuradas de forma diferente en los dos países bajo estudio, se reúnen y se conectan diferentes maneras. Sin embargo, la investigación no se encuentra culminada ya que, no se ha resuelto lo que se tiene como pregunta acerca del porqué las organizaciones actúan de manera diferente en ambos países.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Hernández, J. y Espinosa, J. (2017). <i>Dispositivos de Reclutamiento y Selección en Empresas de Servicios Financieros: Una mirada Hacia la Reproducción organizacional y la Legitimidad en Chile y en el Reino Unido</i>. (Doctor en Administración de Pontificia Universidad Javeriana). Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. ISSN: 0120-3592</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
	Carlos Guerrero y Jorge Londoño	2015	<p>Título: Revisión de la Problemática de la Calidad del Software para el Desarrollo de Aplicaciones de Computación en la Nube</p> <p>Universidad: Universidad Pontificia Bolivariana</p> <p>País: Colombia</p> <p>Objetivo: Apoyar los procesos de investigación y el desarrollo de aplicaciones en la nube con calidad de software aceptable</p>	<a href="https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v27n3/art07.pdf">https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v27n3/art07.pdf</a>	<p>Diseño: Experimental</p> <p>Método: Revisión Exhaustiva y selección de fuentes primarias</p> <p>Técnica de muestreo: Entrevista</p>	<p>Las metodologías empleadas para el desarrollo tradicional, se han adaptado a los procesos analizados y optimizados anteriormente se han adecuado para la computación en la nube teniendo en cuenta que las personas interesadas deben visualizar si el entorno para su implementación a los demás proceso son los adecuados.</p>	<p>En la presente investigación se ha permitido visualizar nuevas categorías, teniendo la oportunidad de unificar los trabajos que han sido desarrollados mediante la computación en la nube.</p> <p>Esto quiere decir que el estudio puede servir como apoyo para los trabajos que se realicen en adelante en este contexto.</p> <p>La conclusión del trabajo indica que la eficacia en la detección de los defectos en etapas iniciales o finales, no influye en la calidad final del producto, sin embargo, es un factor clave al momento de realizar análisis en los procesos de desarrollo.</p> <p>Identificar nuevas categorías para agrupar los trabajos desarrollados en el contexto de computación en la nube. Por lo tanto, este nuevo estudio puede convertirse en una fuente primaria para trabajos posteriores en esta temática.</p> <p>Este análisis le presenta al lector múltiples problemas abiertos que pueden ser la base para futuros trabajos de investigación de nivel de maestría y doctorado.</p>
<b>Redacción final</b>							
<p>Según Guerrero, Londoño (2015) Revisión de la Problemática de la Calidad del Software para el Desarrollo de Aplicaciones de Computación en la Nube, esta investigación el principal objetivo es apoyar los procesos de investigación y el desarrollo de aplicaciones en la nube con calidad de software aceptable. Teniendo como método de investigación la revisión exhaustiva y selección de fuentes primarias el cual se concluyó que se ha permitido visualizar nuevas categorías, teniendo la oportunidad de unificar los trabajos que han sido desarrollados mediante la computación en la nube, esto quiere decir que el estudio puede servir como apoyo para los trabajos que se realicen en adelante en este contexto. En la investigación se concluyó mediante el análisis de datos, que la observación de defectos ante un sistema no causa un factor negativo ante los resultados, sin embargo, la principal importancia es el análisis adecuado para lograr los objetivos esperados. Se observó la importancia de nuevas categorías para mejor orden de trabajo para la computación en la nube. La investigación ha permitido determinar que la propia tecnología puede ser factor clave (Guerrero y Londoño, 2015).</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Guerrero, C. y Londoño, J. (2015). <i>Revisión de la Problemática de la Calidad del Software para el Desarrollo de Aplicaciones de Computación en la Nube</i>. (Doctor en Tecnología e Información). Medellín, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. DOI: 10.4067/S0718-07642016000300007</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
4	Andrew Craig	2015	<p>Título: La función de TI y la automatización de procesos robóticos</p> <p>Universidad: Escuela de Londres en Economía y Ciencias Políticas</p> <p>País: Inglaterra</p> <p>Objetivo: Evaluar el actual y el largo plazo efectos de la automatización de los servicios comerciales en las organizaciones de los clientes</p>	<a href="http://eprints.lse.ac.uk/64519/1/OUWRPS_15_05_published.pdf">http://eprints.lse.ac.uk/64519/1/OUWRPS_15_05_published.pdf</a>	<p>Diseño: Experimental</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario, entrevista</p>	<p>Se ha realizado el análisis de los procesos para el área de TI, siendo así a cargo del analista ha encontrado actividades que eran constantemente repetidas siendo así la posibilidad de automatizar aquellos procesos que son repetidos.</p> <p>Se ha considerado la observación de un analista de negocios ya que hay factores por identificar para el área de operaciones comerciales y de TI.</p>	<p>Con RPA parece haber cuatro mensajes principales que surgen de los estudios de casos. En primer lugar, comience con una base donde pueda construir globalmente en una escala Enterprise.</p> <p>En segundo lugar, asegúrese de tener a todas las partes interesadas involucradas desde el inicio del proceso, y garantizar la seguridad, la auditoría, el gobierno, el control y la supervisión de TI.</p> <p>En tercer lugar, no se sienta tentado por las ganancias rápidas, ni por el nivel de servicio ni por las soluciones departamentales. Esto es algo que debe comenzar como un lanzamiento de Enterprise.</p> <p>En cuarto lugar, si haces estas tres cosas, puedes construir alrededor del RPA, por ejemplo en el frente final para los datos no estructurados, y más tarde para la comprensión a través de análisis de negocios.</p>
<b>Redacción final</b>							
<p>Según Craig (2015), la investigación científica nombrada La función de TI y la automatización de procesos robóticos, realizado en la escuela de Londres en Economía y Ciencias Políticas con el fin de que las organizaciones tengan mayor competitividad como telecomunicaciones, servicios públicos, finanzas, servicios y mejor atención en las áreas de negocios, teniendo como objetivo evaluar el actual y el largo plazo efectos de la automatización de los servicios comerciales en las organizaciones de los clientes y de proporcionar informes, asesoramiento rigurosos y oportunos para las empresas, el gobierno y el sector terciario de las organizaciones. En base de sus entrevistas, cuestionario se ha obtenido en conclusión con RPA parece haber cuatro mensajes principales que surgen de los estudios de casos. En primer lugar, comience con una base donde pueda construir globalmente en una escala Enterprise. En segundo lugar, asegúrese de tener a todas las partes interesadas involucradas desde el inicio del proceso, y garantizar la seguridad, la auditoría, el gobierno, el control y la supervisión de TI. En tercer lugar, no se sienta tentado por las ganancias rápidas, ni por el nivel de servicio ni por las soluciones departamentales. Esto es algo que debe comenzar como un lanzamiento de Enterprise. En cuarto lugar, si haces estas tres cosas, puedes construir alrededor del RPA, por ejemplo, en el frente final para los datos no estructurados, y más tarde para la comprensión a través de análisis de negocios.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Craig, A. (2015). <i>La función de TI y la automatización de procesos robóticos</i>. Londres, Inglaterra: Universidad de Missouri.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Jart	2013	<p>Título: Investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas: selección de Proceso de producción</p> <p>Universidad: Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico</p> <p>País: México</p> <p>Objetivos: Determinar una solución razonable entre las soluciones candidatas para resolver el problema</p>	<a href="http://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=47428288004">http://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=47428288004</a>	<p>Diseño: experimental</p> <p>Técnica de muestreo: Entrevista</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario, entrevista</p>	<p>Como resultado se ha obtenido se muestra que el enfoque elegido para una selección optimizada de la solución de problemas sea efectiva. Siendo así mejor contribución para la investigación el cual permite que sea fácil de implementar en un sistema de apoyo a la decisión de resolución de problemas.</p> <p>Los resultados se consideran problemas razonables para el conocimiento del trabajador. La solución seleccionada del proceso de resolución de problemas es para un problema específico. Este trabajo explora el registro de la base de conocimiento de una empresa de alta tecnología para datos de análisis</p>	<p>En un proceso de resolución de problemas, la determinación de una solución razonable de las diversas soluciones candidatas para resolver un problema es un problema importante. En tales entornos inciertos, la información de contexto proporciona pistas ricas para la toma de decisiones con resolución de problemas. Por lo tanto, esta investigación utilizó un enfoque de selección para el proceso optimizado de resolución de problemas para ayudar a los trabajadores a elegir soluciones razonables.</p> <p>Un modelo de utilidad basado en el contexto exploró la información contextual del problema para obtener los valores de utilidad reales de la solución candidata.</p> <p>En la presente investigación se ha utilizado una selección de enfoque para el proceso a optimizar como resolución de problemas, para ayudar a los trabajadores a elegir soluciones razonables.</p>
<b>Redacción final</b>							
<p>Según Jart (2013), el estudio nombrada Investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas: selección de Proceso de producción, el fin de este trabajo es la demostración de un método fácil de implementar en una decisión de resolución de problemas de apoyo utilizando el sistema para mayor rendimiento para otras actividades. El objetivo es identificar determinar una solución razonable entre las soluciones candidatas para resolver el problema, la presente investigación es de diseño experimental donde se concluyó mediante entrevistas y cuestionarios que la determinación de una solución razonable de las diversas soluciones candidatas para resolver un problema es un problema importante. En tales entornos inciertos, la información de contexto proporciona pistas ricas para la toma de decisiones con resolución de problemas. Por lo tanto, esta investigación utilizó un enfoque de selección para el proceso optimizado de resolución de problemas para ayudar a los trabajadores a elegir soluciones razonables. El contexto para la definición de actividades del usuario, las identidades de personas que sean posibles de interactuar con el nuevo sistema y reducir tiempos para la ejecución de sus procesos repetitivos.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Jart (2013). <i>Investigación sobre soluciones optimizadas de resolución de problemas: selección de Proceso de producción</i>. México D.F.: Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico. ISSN: 1665-6423</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
<b>NACIONALES</b>							
6	Nilda Jalixco y Rosario Quispe	2013	<p>Título: Diseño de Software para el Proceso de Contratación Directa en el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco</p> <p>Universidad: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Diseñar un Software de Contratación Directa para el Proceso de Contratación Directa en el área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis-Cusco.</p>		<p>Diseño: No experimental Método: Hipotético Deductivo Población: 12 Técnica de muestreo: Entrevista Muestra: Por conveniencia Técnica/s: Observación Directa, Visita y Entrevista Instrumento/s: Análisis Documental, Internet, Cuestionario, Bibliografía</p>	<p>Se observa el tope de la contratación directa, el porcentaje que resalta es de aquellas personas que indican que en 75% conoce el monto exacto de la contratación directa, mientras que 833% tiene conocimiento de un aproximado y el 16.67% desconocen del tope de la Contratación Directa. Según la encuesta realizada el 58.33% opinan que si cuentan con la tecnología adecuada para el diseño del software contratación directa. El 41.67% opinan que no cuentan con una tecnología adecuada. El 50% opinan que tiene una infraestructura regular, mientras que el 41.67% opina que es buena y el 833% opina que es pésima, los porcentajes nos muestran que es factible el diseño del software contratación directa.</p>	<p>La tecnología puede apoyar de manera competitiva y es importante en los Procesos del Área de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Canchis con el fin de reducir tiempo y acelerar el proceso de contratación Directa. La infraestructura con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Canchis es adecuado para la implantación y/o ejecución del Software de Contratación Directa. Es dificultoso la asimilación y manipulación de las nuevas tecnologías o programas por parte del talento humano y para ello se requiere capacitación.</p>
<b>Redacción final</b>							
<p>Según Jalixco y Quispe (2013), en su investigación denominada Diseño de Software para el Proceso de Contratación Directa en el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco, realizada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, menciona que su objetivo fue diseñar un software de contratación directa para el proceso de contratación directa en el área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis-Cusco. La solución tecnológica ha dado beneficios para el área del problema analizado en la Municipalidad, la investigación presentó como diseño de la investigación, no experimental puesto que no se ha manipulado variables, si no se ha basado al contexto de la realidad, en base a la entrevista utilizada como el instrumento y aplicando el método de investigación hipotético deductivo usando la técnica de muestreo la entrevista. Se obtuvo como conclusiones de la investigación que la tecnología puede apoyar de manera competitiva y es importante mejorar los procesos abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Canchis con el fin de reducir tiempo y acelerar el proceso de contratación Directa. La infraestructura con la que cuenta la Municipalidad Provincial de Canchis es adecuada para la implantación y/o ejecución del Software de Contratación Directa. Es dificultoso la asimilación y manipulación de las nuevas tecnologías o programas por parte del talento humano y para ello se requiere capacitación.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Jalixco, N. y Quispe, R. (2013). <i>Diseño de Software para el Proceso de Contratación Directa en el Área de Abastecimiento en la Municipalidad Provincial de Canchis – Cusco</i>. (Para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración). Cusco, Perú: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Katherine Arana y Ana Vasquez	2015	<p>Título: La Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral Del Personal En El Área Administrativa De La Universidad Privada Antenor Orrego De Trujillo En El 2014</p> <p>Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Determinar la incidencia de una buena gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área administrativa en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.</p>	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaoep/1413">http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaoep/1413</a>	<p>Diseño: Descriptivo Método: Hipotético Deductivo Población: 59 Técnica de muestreo: Entrevista Muestra: Por conveniencia Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>El 63% de encuestados/as responde que si posee la dirección de la empresa un estilo de liderazgo democrático (participativo) permitiendo que todo el personal que labora en la empresa tenga una participación activa en la toma de decisiones para un mejor desempeño laboral; el 29.5% afirma que no existe un liderazgo democrático debido a que las peticiones o ideas de las minorías no alcanzas a las de la mayoría.</p> <p>El 15 % de los encuestados concluyen que los programas de inducción actual que realiza la universidad es regular, sin embargo un 77.5 % afirma que es buena. Las autoridades que son la columna vertebral de la universidad deben capacitar a su talento humano de manera excelente, direccionando y movilizándolos al éxito valorando sus capacidades, porque todos tienen talento.</p> <p>El 59.5 % de los encuestados considera que la universidad no ofrece oportunidades de promoción a sus empleados, mientras que el 40.5 % restante opina que desconoce el tema.</p>	<p>Según las respuestas proyectadas en la encuesta, se puede sintetizar que los conocimientos teóricos-prácticos que se necesita para el mejor desenvolvimiento del puesto de trabajo son muy bajos y no de buena calidad. Se concluye que en la empresa no se realizan reuniones entre el personal y jefes de área con regularidad, por lo que se desconoce eventos importantes que suceden en la misma.</p> <p>En cuanto tiene relación al incentivo que desean los trabajadores en las respuestas, se ve reflejada que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores.</p> <p>Una conclusión significativa manifestada por los trabajadores es que si existe de alguna manera evaluaciones, que califican el nivel de desempeño, esto no excluye que la empresa implemente un método más moderno para evaluar el desempeño.</p>
<b>Redacción Final</b>							
<p>Según Arana y Vasquez (2015), en la investigación La Gestión Del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral Del Personal En El Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego De Trujillo en el 2014, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas, cuyo objetivo fue determinar el desempeño de los colaboradores en base a la gestión realizada en la Universidad. Para el estudio se empleó el método hipotético deductivo, donde se realizó la observación del caso, y la hipótesis mediante el instrumento cuestionario. Se concluyó que los conocimientos de forma teórica que constan los colaboradores no son de calidad y los temas prácticos para un mejor desempeño. Se observó que no hay comunicación entre equipos, reuniones donde se detalle eventos importantes de la Universidad, las capacitaciones con incentivos del desempeño a realizar y el rendimiento.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Arana, K. y Vasquez, A. (2015). <i>La Gestión Del Talento Humano y su Incidencia en el Desempeño Laboral Del Personal En El Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego De Trujillo en el2014</i>. (Tesis Para Obtener El Título De Licenciado En Administración). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
8	Norma Marcillo	2014	<p>Título: Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí</p> <p>Universidad: Universidad Privada Antenor Orrego</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Proponer un Modelo de Gestión por Competencias del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí.</p>	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COM%93N_PETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf">http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COM%93N_PETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf</a>	<p>Enfoque: Holístico</p> <p>Diseño: Descriptivo, Documental, Explicativa</p> <p>Método: Deductivo e Inductivo</p> <p>Población: 260</p> <p>Técnica/s: Encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>	<p>La evaluación del desempeño, como proceso clave de gestión de capital humano, conforma un sistema que pretende valorar de la forma más sistemática y objetiva posible el rendimiento de los empleados en la organización. El sistema de evaluación del desempeño parte del profesiograma y cumple su función de valoración respecto al trabajo desarrollado, los objetivos fijados y las responsabilidades asumidas junto a las condiciones de trabajo y características personales.</p>	<p>Claramente se denota, que es posible proponer un modelo de gestión por competencia del talento humano, dada la información obtenida de los servidores Públicos del gobierno autónomo descentralizado del sur de Manabí, mediante la aplicación de la encuesta que se muestran en cada uno de los cuadros.</p> <p>Del diagnóstico efectuado al talento humano de las instituciones, se establece que se le ha dado escasa atención y de manera tradicional, según los resultados de los encuestados, es decir se ha dado poca importancia al talento humano.</p> <p>No existe un plan de mejora en función del desempeño de los servidores, lo que impide su desarrollo y crecimiento; y en cuanto al ambiente laboral de las instituciones los encuestados indican que es bueno.</p>
<b>Redacción Final</b>							
<p>Según Marcillo (2014), la investigación el estudio realizado el cual se ha denominado Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí, donde se realizó en la Universidad Privada Antenor Orrego, el objetivo principal fue realizar un esquema para la gestión, se determinó proponer indicadores que permitan evaluar las competencias de los colaboradores para determinar funciones relevantes a sus conocimientos y mejorar el desempeño laboral. Se aplicó el enfoque holístico, como el diseño de la investigación descriptivo, documental y explicativa, analizando los datos del cuestionario se obtuvo como conclusión determinar una evaluación para la propuesta del esquema para medir competencia y el desarrollo de los colaboradores. El diagnóstico obtenido demuestra que existe un buen clima laboral pero no se ha dado importancia a desarrollo y competencias del talento humano.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Marcillo, N. (2014). <i>Modelo de Gestión por Competencias para Optimizar el Rendimiento del Talento Humano en los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Sur de Manabí</i>. (Tesis Para Obtener el Grado de Doctor en Administración). Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
9	Carlos García	2013	<p>Título: Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema BPM para la Oficina De Gestión de Médicos de una Clínica</p> <p>Universidad: Pontificia Universidad Católica Del Perú</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Analizar, diseñar e implementar un sistema para automatizar y gestionar los procesos realizados en la Oficina de Gestión de Médicos de la Clínica Alfa utilizando BPM</p>	<a href="http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5140">http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5140</a>	<p>Enfoque: Holístico</p> <p>Método: Deductivo e Inductivo</p> <p>Técnica/s: Encuesta</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario</p>		<p>En la OGM de la clínica hay integrantes que tienen los conocimientos técnicos necesarios de base de datos y gestión por procesos, quienes pueden ser los encargados de manejar el sistema BPM, realizar cambios en los procesos y dar mantenimiento a la base de datos del sistema.</p> <p>El proyecto cubre la oportunidad mencionada en el análisis FODA sobre el objetivo de la clínica que trata de elevar los niveles de madurez de sus procesos de gestión de su staff médico para lograr certificaciones internacionales de calidad.</p>
<b>Redacción Final</b>							
<p>Según García (2013), la investigación nombrada <i>Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema BPM para la Oficina De Gestión de Médicos de una Clínica</i>, realizada en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, cuyo objetivo fue analizar, diseñar e implementar un sistema para automatizar y gestionar los procesos realizados en la Oficina de Gestión de Médicos de la Clínica Alfa utilizando BPM, aplicado el enfoque holístico, teniendo como conclusión que en la clínica hay integrantes que tienen los conocimientos técnicos necesarios de base de datos y gestión por procesos, quienes pueden ser los encargados de manejar el sistema BPM, realizar cambios en los procesos y dar mantenimiento a la base de datos del sistema. El proyecto cubre la oportunidad mencionada en el análisis FODA sobre el objetivo de la clínica que trata de elevar los niveles de madurez de sus procesos de gestión de su staff médico para lograr certificaciones internacionales de calidad.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>García, C. (2013). <i>Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema BPM para la Oficina De Gestión de Médicos de una Clínica</i>. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Informático). Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica Del Perú.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
10	Jorge Meza y Williams Portocarrero	2014	<p>Título: Diseño de un Sistema De Gestión Por Procesos Para Mejorar el Planeamiento de Contrataciones en una Entidad Pública</p> <p>Universidad: Universidad Nacional de Ingeniería</p> <p>País: Perú</p> <p>Objetivo: Diseñar un sistema de gestión basado en procesos que logre mejorar la efectividad de la gestión de los procesos de Planificación de Contrataciones de PROMPERÚ.</p>	<a href="http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/4489">http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/4489</a>	<p>Método: Análisis y síntesis</p> <p>Técnica/s: Encuesta, entrevista</p> <p>Instrumento/s: Cuestionario, entrevista, diagramas de flujo, diagramas de caracterización</p>		<p>Las tareas se agruparon en actividades, cuya secuencia e interrelación forma un subproceso; y la interrelación de subprocesos forma un proceso. El modelamiento de las tareas en actividades reflejó la existencia de actividades que no agregan valor, actividades que se repiten y el excesivo número de actividades de control. Mediante esta identificación se logró optimizar las actividades del proceso.</p> <p>Se identificó y sistematizó los requisitos de calidad de las partes interesadas. Estos requisitos se materializaron en el diseño de los subprocesos. Con el uso de procesos se puede hacer sinergia en el uso de los recursos hacia el cumplimiento de las necesidades de los clientes internos; por consiguiente, se tiene mayor probabilidad de satisfacer al cliente.</p>
<b>Redacción Final</b>							
<p>Según Meza y Portocarrero (2014), la investigación nombrada <i>Diseño de un Sistema De Gestión Por Procesos para Mejorar el Planeamiento de Contrataciones en una Entidad Pública</i>, realizada en la Universidad Nacional de Ingeniería el cual su objetivo general fue diseñar un sistema de gestión basado en procesos que logre mejorar la efectividad de la gestión de los procesos de planificación de contrataciones de PROMPERÚ, teniendo como método de la investigación el análisis y síntesis, aplicando las técnicas encuesta y entrevista. Se llegó a la conclusión que las tareas se agruparon en actividades, cuya secuencia e interrelación forma un subproceso; y la interrelación de subprocesos forma un proceso. El modelamiento de las tareas en actividades reflejó la existencia de actividades que no agregan valor, actividades que se repiten y el excesivo número de actividades de control. Mediante esta identificación se logró optimizar las actividades del proceso. Se identificó y sistematizó los requisitos de calidad de las partes interesadas. Estos requisitos se materializaron en el diseño de los subprocesos. Con el uso de procesos se puede hacer sinergia en el uso de los recursos hacia el cumplimiento de las necesidades de los clientes internos; por consiguiente, se tiene mayor probabilidad de satisfacer al cliente.</p>							
<b>Referencia</b>							
<p>Meza, J. y Portocarrero, W. (2014). <i>Diseño de un Sistema De Gestión Por Procesos Para Mejorar el Planeamiento de Contrataciones en una Entidad Pública</i>. (Para Optar El Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.</p>							

### Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Contratación de Personal	Alfaro, Melida del Carmen	Según Alfaro (2012), manifiesta que:  El contrato de personal ayuda a determinar los límites, las funciones, las prestaciones, el sueldo, los derechos y las obligaciones del empleado. En caso de que éste no exista, la ley protege al trabajador otorgándole muchos más beneficios de los que quizá hubiera obtenido con una contratación formal, ya que de hecho se considera que existe un contrato (aunque sea verbal) en toda relación de trabajo en la que exista subordinación (p. 91)	Se define la contratación de personal, como la delimitación de las condiciones que establece la ley para un colaborador, de no existiese un documento formal el colaborador obtiene beneficios sobre ello, es importante la constatación de las condiciones verbales que se hayan acordado habiendo la subordinación para la evidencia de una relación laboral (Alfaro, 2012).	La importancia de realizar un documento de contrato para el colaborador, así sea para la renovación o generación del documento debe estar denotado los acuerdos preestablecido, puesto que la incongruencia de la información, el incumplimiento de ello y la falta de un documento trae pérdidas para la organización el cual no permite ser bien visto por otros candidatos y en el rubro al que pertenece.	Alfaro, M. (2012). Administración de Personal. México: Red Tercer Milenio. ISBN: 978--607-733-101-8. Disponible en: <a href="http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf">http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf</a>	<a href="http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf">http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf</a>
2		SERVIR	Según SERVIR (2011), menciona la selección de personal:	Sobre la selección del personal, es de mucha importancia puesto que la	La contratación de personal es generado de acuerdo al puesto que ha requerido la nueva vacante, por ello es manejada en base los	SERVIR (2012). <i>Los Regímenes Laborales en el Perú</i> . Lima. Disponible en <a href="https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-%20El%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF">https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-</a>	<a href="https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-%20El%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF">https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-</a>

		<p>La selección y contratación de personal bajo el régimen laboral de la actividad privada se rige por la LMEP. Como lo establece esta Ley, el ingreso a las entidades regidas por la Ley de fomento del empleo se realiza mediante concurso público y abierto, sobre la base del mérito y capacidad de las personas, en un régimen de igualdad de oportunidades (p. 50).</p>	<p>secuencia de procedimientos permite alcanzar el objetivo planteado cual es cubrir las vacantes solicitadas en las organizaciones empresariales, en consideración de sus experiencia y méritos alcanzados de los candidatos (SERVIR, 2012).</p>	<p>conocimientos requeridos al puesto y lograr los objetivos que se han establecido por la organización.</p>	<p>%20E1%20servicio%20civil%20peruano%20-%20Cap2.PDF</p>	
<p>3</p>	<p>Richard Galbreath</p>	<p>Galbreath (2007), Reclutamiento: Una vez que comprenda los costos y los problemas, debe desarrollar un plan integral de retención. Durante este proceso, observará numerosos sistemas, políticas y prácticas comerciales que tienen un impacto directo o indirecto en el volumen de negocios. establecer un comité de retención, establecer</p>	<p>Este proceso, se define como la parte de numerosos sistemas, políticas y prácticas comerciales que tienen un impacto directo o indirecto en el volumen de negocios. Es un establecimiento de un comité de retención, programas de medición e</p>	<p>Para la contratación de personal en las actividades para la evaluación, mayormente no se tiene indicadores de control que se pueda analizar a los candidatos, es por ello que en esta área se percibe riesgos, el cual este concepto se tiene en cuenta para la prevención en que surjan expectativas diferentes a las esperadas.</p>	<p>Galbreath R. (2007). <i>La rotación de empleados perjudica a la pequeña y gran empresa Profitabil</i>. Recuperado de <a href="https://www.citehr.com/23876-employee-turnover-hurts-small-large-company-profitabil.html">https://www.citehr.com/23876-employee-turnover-hurts-small-large-company-profitabil.html</a></p>	<p><a href="https://www.citehr.com/23876-employee-turnover-hurts-small-large-company-profitabil.html">https://www.citehr.com/23876-employee-turnover-hurts-small-large-company-profitabil.html</a></p>

			<p>programas de medición e incentivos para asegurar el enfoque en el problema, rediseñar procesos de selección, entrevistas y selección de candidatos ineficaces para evitar la contratación de personas con mayores riesgos de rotación, observar cuidadosamente la forma en que se trata a los empleados (respeto, comunicación, equilibrio trabajo / vida, etc.), evaluar oportunidades de aprendizaje y crecimiento (capacitación, posición, pago, beneficios)</p>	<p>incentivos para asegurar el enfoque en el problema, rediseñar procesos de selección, entrevistas y selección de candidatos ineficaces para evitar la contratación de personas con mayores riesgos de rotación (Galbreath, 2007).</p>			
4		Myrna Gusdorf	<p>Gusdorf (2008), define la evaluación del proceso de reclutamiento y selección: La mayoría de las organizaciones conservan al menos información estadística mínima sobre su contratación y procesos de contratación. Querrá</p>	<p>El proceso de contratación de personal, se recopila y maneja información donde se debe tener la certeza que el documento contractual contenga los datos indicados. De ser</p>		<p><i>Gusdorf, M. (2008). Reclutamiento y selección: Contratando a la persona adecuada.</i> Recuperado de <a href="https://www.shrm.org/academicinitiatives/universities/TeachingResources/Documents/Recruitment%20and%20Selection%20IM.pdf">https://www.shrm.org/academicinitiatives/universities/TeachingResources/Documents/Recruitment%20and%20Selection%20IM.pdf</a></p>	<p><a href="https://www.shrm.org/academicinitiatives/universities/TeachingResources/Documents/Recruitment%20and%20Selection%20IM.pdf">https://www.shrm.org/academicinitiatives/universities/TeachingResources/Documents/Recruitment%20and%20Selection%20IM.pdf</a></p>

			<p>evaluar los procesos para asegurarse de que sea rentable, oportuno y, lo más importante, ¿que contrató a la persona adecuada! La información recopilada puede ser invaluable para reclutar más a medida que su organización crece (p. 13).</p>	<p>la selección de candidatos a mayor medida, realizando la verificación de estado de ítems, en este proceso denota que la organización está en crecimiento (Gusdorf, 2008).</p>			
5		Keston	<p>Keston (2011), define la administración de contratos de empleo: Los contratos de trabajo son un requisito en muchos países. La redacción de contratos de empleo es una combinación de las políticas y prácticas de empleo de la empresa, generalmente basadas en la legislación laboral del país donde se encuentra la sede de la empresa, y la ley laboral / laboral del país donde trabaja el empleado.</p>	<p>El desarrollo de un contrato consta de políticas por ello se debe cuidar la protección de la información obtenida por el colaborador donde trabaja basada en la legislación laboral (Keston, 2011).</p>	<p>Se menciona que los datos no estar resguardados de acuerdos a las políticas acordadas ante en el personal, esto conlleva a juicios que son perdida para la organización.</p>	<p>Keston, J (2011). <i>Diez consejos para administrar los contratos de empleo</i>. Recuperado de <a href="https://internationalhrforum.com/2011/06/23/ten-tips-for-managing-employment-contracts/">https://internationalhrforum.com/2011/06/23/ten-tips-for-managing-employment-contracts/</a></p>	<p><a href="https://internationalhrforum.com/2011/06/23/ten-tips-for-managing-employment-contracts/">https://internationalhrforum.com/2011/06/23/ten-tips-for-managing-employment-contracts/</a></p>
6		Oficina del Auditor	<p>Según Oficina del Auditor Legislativo</p>	<p>El contrato elaborado y previamente</p>		<p>Oficina del Auditor Legislativo (2002). <i>Principios y Prácticas de gestión de contratos</i>. Recuperado de</p>	<p><a href="https://www.auditor.leg.state.mn.us/ped/pedrep/0302ch2.pdf">https://www.auditor.leg.state.mn.us/ped/pedrep/0302ch2.pdf</a></p>

		Legislati vo	(2002), define gestión de contrato de personal:  Es importante tener un contrato firmado y completado totalmente antes de comenzar el trabajo. Esto asegura que la agencia y el contratista ambos entienden las expectativas antes del inicio del contrato. Tener un contrato totalmente ejecutada también asegura que ni el Estado ni el contratista quede expuesto a un innecesario (p. 42).	constituido por ambas partes tanto como el empleado y el empleador favorece para tener normas como funciones claras (Oficina del Auditor Legislativo, 2002).		<a href="https://www.auditor.leg.state.mn.us/ped/pedrep/0302ch2.pdf">https://www.auditor.leg.state.mn.us/ped/pedrep/0302ch2.pdf</a>	
7		Oficina Británica de Comercio del Gobierno	Según Oficina Británica de Comercio del Gobierno (2017), define: Gestión de la contratación se trata de resolver o aliviar tensiones para construir una relación con el proveedor basado en el entendimiento mutuo, la confianza, la comunicación abierta y beneficios para el cliente y el proveedor de una	La contratación de personal es el aliviador de tensiones puesto que se mantiene una relación y comunicación manifestando beneficios teniendo un mejor acuerdo con el colaborador (Oficina Británica	Una buena gestión es consolidar los acuerdos en un documento donde se muestra los beneficios del personal, esto es para tener lo términos claros y evitar problemas posteriores.	Oficina Británica de Comercio del Gobierno (2017). <i>Principios para contratos de servicios directrices de gestión de contratos</i> . Recuperado de <a href="http://prp.gov.wales/docs/prp/generalgoodsservices/130617ogcontractmgtguidance.pdf">http://prp.gov.wales/docs/prp/generalgoodsservices/130617ogcontractmgtguidance.pdf</a>	<a href="http://prp.gov.wales/docs/prp/generalgoodsservices/130617ogcontractmgtguidance.pdf">http://prp.gov.wales/docs/prp/generalgoodsservices/130617ogcontractmgtguidance.pdf</a>

			relación 'ganar / ganar' (p. 11).	de Comercio del Gobierno, 2017).			
8		El Banco Mundial	Según El Banco Mundial (2017), define: La gestión de contrato debe iniciarse durante el período en que se redacta el contrato, y debe estar completo en el momento de la firma del contrato. Esto es importante para que todas las partes entiendan por completo y tengan claro cómo se aplicarán las mediciones (en particular los KPI y cualquier vinculación con las decisiones de pago) (p. 19).	La contratación de personal, implica de un documento resultante permitiendo el control de las solicitudes, para la buena gestión es necesario que la redacción este bien clara, concisa y debidamente completa de acuerdo a la importancia de ambas posiciones como el empleado y el empleador (El Banco Mundial, 2017).	Para este proceso se denomina como la estipulación del documento final el cual ha sido redactado, observado el cual no se realiza de la forma correcta por que se requiere agilidad en el proceso de acuerdo a la situación puesto que no solo se basa en un solo candidato si no varios a la par.	El Banco Mundial (2017). <i>Gestión de contratos: Principios generales</i> . Recuperado de <a href="http://pubdocs.worldbank.org/en/531561507743080555/Contract-Management-Guidance2017.pdf">http://pubdocs.worldbank.org/en/531561507743080555/Contract-Management-Guidance2017.pdf</a>	<a href="http://pubdocs.worldbank.org/en/531561507743080555/Contract-Management-Guidance2017.pdf">http://pubdocs.worldbank.org/en/531561507743080555/Contract-Management-Guidance2017.pdf</a>
9		Ronald Ssempebwa	Según Ssempebwa (2015), define la importación de gestión de contratos: El creciente reconocimiento de la necesidad de automatizar y mejorar contractualmente procesos y satisfacer las	La gestión de contratación son procedimientos estructurados siendo el objetivo de dar entrega el documento formal, siendo parte las aplicaciones de	Son procedimientos que hace mención al uso de software enfocado en la gestión documentaria preestablecida en base al diseño de formatos, cual permite la generación del mismo facilitando el desarrollo por el tipo de documento de contrato existente.	Ssempebwa, R. (2016). <i>Guía de gestión de contratos</i> . Recuperado de <a href="https://www.cips.org/documents/CIPS_KI_Contract%20Management%20Guidev2.pdf">https://www.cips.org/documents/CIPS_KI_Contract%20Management%20Guidev2.pdf</a>	<a href="https://www.researchgate.net/publication/274217803_PROJECT_CONTRACT_MANAGEMENT">https://www.researchgate.net/publication/274217803_PROJECT_CONTRACT_MANAGEMENT</a>

			<p>crecientes necesidades analíticas y de cumplimiento también ha llevado a un aumento en la adopción de contratos más formales y estructurados procedimientos de gestión y un aumento en la disponibilidad de aplicaciones de software diseñadas para abordar estas necesidades (p. 3).</p>	<p>software diseñadas para abordar estas necesidades en elaboración del documento, y la disponibilidad permite una mejor estructura (Ssempebwa, 2015).</p>			
10		<p>Brian Halpin y Vicki Smith</p>	<p>Según Halpin y Smith (2017), define: La gestión del empleo consiste en adquirir e interpretar información, y calcular y planificar las actividades del mercado de trabajo. Es relacional, a menudo se lleva a cabo en concierto con diversas instituciones que ayudan a las personas en sus búsquedas de trabajo: organizaciones sin fines de lucro y con fines de lucro, asociaciones profesionales, ferias universitarias de carrera</p>	<p>Para la gestión del empleo consiste en buscar nicho para la búsqueda de colaboradores, a la vez planificar las actividades que requiera actualmente el mercado ayudando a las personas en sus búsquedas de trabajo como asociaciones profesionales (Halpin y Smith, 2017).</p>	<p>Las actividades que se basan en realizar notificaciones de vacantes, también es otro hecho que se debe realizar en los sitios adecuados puesto que conlleva sumas de dineros que deben ser recíprocas encontrando al mejor candidato.</p>	<p>Halpin, B. y Smith, V. (2017). <i>Trabajo de gestión del empleo: Un estudio de caso y un marco teórico</i>. Davis, CA: University of California Davis. Recuperado de <a href="http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0730888417720714">http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0730888417720714</a>. DOI: 10.1177/0730888417720714</p>	<p><a href="http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0730888417720714">http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0730888417720714</a></p>

			y centros de colocación s (p. 340).				
11		NHS Leadership Academy	Según NHS Leadership Academy (2014), define: La gestión del talento describe la atracción sistemática, la identificación, el desarrollo, participación, retención e implementación de aquellas personas que son de particular valor para una organización, ya sea en vista de su alto potencial para el futuro o porque están cumpliendo roles críticos de negocio / operación (p. 3).	La sistematización al identificar y la gestión del talento considera al colaborador si consta de un buen desempeño, así tener valor a las personas que trabajan muy bien y realizan sus funciones de la forma correcta (NHS Leadership Academy, 2014).	En base a la respuesta de solicitudes requeridas, se determina el control de personal de acuerdo a sus accesos se puede medir el potencial en la realización de sus funciones.	Leadership Academy (2014). <i>Talento y gestión del talento: Definición del talento y la gestión del talento</i> . Recuperado de <a href="https://eoleadership.hee.nhs.uk/sites/default/files/Insight-1-Defining-Talent-and-Talent-Management.pdf">https://eoleadership.hee.nhs.uk/sites/default/files/Insight-1-Defining-Talent-and-Talent-Management.pdf</a>	<a href="https://eoleadership.hee.nhs.uk/sites/default/files/Insight-1-Defining-Talent-and-Talent-Management.pdf">https://eoleadership.hee.nhs.uk/sites/default/files/Insight-1-Defining-Talent-and-Talent-Management.pdf</a>
12	Infraestructura	Mariano Nieto	Según Nieto (2003), indica que la infraestructura de tecnología:  Se emplea para reflejar al stock de conocimientos codificados y tácitos sobre el conjunto de	La infraestructura, se basa en la innovación y la actualidad de competitividad a otras organizaciones, considerando el conocimiento	La infraestructura de los sistemas es la que se debe conocer para integrar nuevas tendencias para la aplicación de soluciones para el problema identificado, se debe considerar para la conceptualización para considerar ciertos factores	Nieto, M. (2003). <i>Características Dinámicas del Proceso De Innovación Tecnológica en la Empresa</i> . Universidad de León. ISSN: 1135-2523	

			<p>técnicas industriales disponibles en un momento del tiempo. Conviene tener presente que la tecnología desempeña un doble papel en el proceso de innovación tecnológica, Además del output del proceso de innovación, es su principal input. En la literatura para reflejar el output del proceso de innovación, se han empleado otros términos como innovación, descubrimiento, invento, invención, conocimiento tecnológico, etc., (p. 113).</p>	<p>técnico que se emplean para la codificación, tras los años transcurridos la tecnología ha transcendido, se denota como otras menciones en relación al descubrimiento de la adaptabilidad. Se menciona como output al descubrimiento o el artefacto que se diferencia a otros (Nieto, 2003).</p>	<p>que son importantes para la aplicación de un software o el uso de uno existente</p>		
13		<p>Sara Ortiz y Álvaro Pedroza</p>	<p>Según Ortiz y Pedroza (2006), define infraestructura de tecnología como :</p> <p>Es el medio a través del cual se traslada el conocimiento científico a la solución de problemas concretos de una manera efectiva. De allí la</p>	<p>Para la infraestructura la transferencia de lineamientos científicos y evidenciar conocimientos, la tecnología es el principal apostador para ser vía de</p>	<p>La infraestructura en base a la tecnología que se emplea para la vía comunicación permite facilitar el alineamiento de conocimientos de actividades diarias logrando la vinculación de los requerimientos que se realizan en diferentes puntos de ubicación.</p>	<p>Ortiz, S y Pedroza, A. (2006). <i>¿Qué Es La Gestión De La Innovación Y La Tecnología (Ginnt)?</i>. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), México. Recuperado de <a href="http://www.jotmi.org/index.php/GT/article/viewFile/rev1/327">http://www.jotmi.org/index.php/GT/article/viewFile/rev1/327</a>. ISSN: 0718-2724</p>	<p><a href="http://www.jotmi.org/index.php/GT/article/viewFile/rev1/327">http://www.jotmi.org/index.php/GT/article/viewFile/rev1/327</a></p>

			tendencia de valorar a las ciencias en términos de lo que aportan a la sociedad (p. 66).	comunicación facilitando a muchas personas puesto que se emplean en diversos contextos, así como laborales o asuntos cotidianos, asumiendo la vinculación de personas a distancia prolongada (Ortiz y Pedroza, 2006).			
14		Rias Van	Según Van (2004), define la infraestructura de tecnología como:  El medio a través del cual se traslada el conocimiento científico a la solución de problemas concretos de una manera efectiva. De allí la tendencia de valorar a las ciencias en términos de lo que aportan a la sociedad. Tecnología es crear competencias y se expresa en entidades	La infraestructura permitirá crear nuevas habilidades de acuerdo a la aportación a la sociedad, se requiere de conocimientos científico para la solución del problema de manera efectiva (Van, 2004).	Tener conocimientos concretos de la infraestructura del negocio permite emplear de forma adecuada los sistemas que realmente son necesarios para la solución, así mismo, realizar evaluación de la infraestructura actual del área, permite conocer la red empleada en la organización.	Van R. (2004). <i>Una plantilla para programas de posgrado en gestión de tecnología (MOT), Informe al Comité de Educación, Asociación Internacional para la Gestión de Tecnología (IAMOT)</i> . Recuperado de <a href="http://www.iamot.org/homepage/2004-MOTTemplateEducation.pdf">http://www.iamot.org/homepage/2004-MOTTemplateEducation.pdf</a>	<a href="http://www.iamot.org/homepage/2004-MOTTemplateEducation.pdf">http://www.iamot.org/homepage/2004-MOTTemplateEducation.pdf</a>

			tecnológicas que consisten en aparatos, procedimientos y habilidades (p. 66).				
15	Carlos Benavides	Según Benavides (1998), la infraestructura se define como: El sistema de conocimientos y de información derivado de la investigación, de la experimentación o de la experiencia y que, unido a los métodos de producción, comercialización y gestión que le son propios, permite crear una forma reproducible o generar nuevos o mejorados productos, procesos o servicios”, (p. 3).	Se define como la conjugación de ideas a través de los sistemas, optando conocimientos y aquellos datos recolectados que provén la información, se deriva investigación de la experimentación. Se emplean métodos el cual es, comercialización. La gestión y control de procesos, son los que conlleva a mejorar la efectividad (Benavides, 1998).	Actualmente las organizaciones plantean estar alineados con los cambios tecnológicos que incursionan y son novedosas por el enfoque que se da para el negocio permitiendo realizar el uso de ello para beneficiar la gestión de los procesos para alcanzar ser competentes gracias a la información recaudada.	Benavides, C. (1998). <i>Tecnología, Innovación y Empresa</i> . Madrid: Ediciones Pirámide ISBN: 843681178X ISBN-13: 9788436811780		
16	Esteban Fernández y	Según Fernández y Vázquez (1996) define infraestructura como:	Se componen de datos de información para	La infraestructura de los sistemas es la que se aplicará para la solución del problema	Fernández, E. y Vázquez, C. (1996). <i>El proceso de innovación tecnológica en la empresa</i> . Universidad de Oviedo.	<a href="https://dialnet.unirioja.es/describa/articulo/187718.pdf">https://dialnet.unirioja.es/describa/articulo/187718.pdf</a>	

		<p>Camilo Vázquez</p>	<p>La unidad de análisis compleja que puede ser conceptualizada como un sistema tecnológico con unos límites que impiden su expansión. Así pues, un producto o proceso es un sistema tecnológico formado por la combinación de un número finito de partes o componentes que pueden, a su vez, ser consideradas como tecnologías (p. 30).</p>	<p>realizar síntesis y otros conocimientos, la tecnología es considerada como el conjunto de análisis aplicado para la ejecución de un producto para medir o proceso por la secuencia de pasos (Fernández y Vázquez, 1996).</p>	<p>identificado, se debe considerar para la conceptualización para considerar ciertos factores que son importantes para la aplicación de un software o el uso de uno existente.</p>	<p>Recuperado de <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187718">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187718</a>. ISSN 1135-2523</p>	
<p>17</p>		<p>Yanet Díaz, Yunetsi Pérez y Dayamí Proenza</p>	<p>Según Fernández y Vázquez (2014) define infraestructura como:  Las características que priman en el entorno de cualquier entidad moderna que incorpore a su gestión las tecnologías de información, sustentadas sobre una infraestructura tecnológica con amplio grado de integración de redes, comunicaciones y sistema de información</p>	<p>La infraestructura tecnológica es la que se considera para una organización que quiera presentar competitividad en la era moderna, cual permite la integridad de las redes y tecnologías de información esto demanda un mayor control para mantener</p>	<p>El funcionamiento de la integridad de los componentes informáticos y el amplio conocimiento de redes de la comunicación la infraestructura debe ser de punta puesto que se logra la continuidad de los mecanismos permitirá la mejora de la gestión y control donde las solicitudes serán evaluadas de las forma correcta.</p>	<p>Díaz, Y., &amp; Pérez, Y., &amp; Proenza-Pupo, D. (2014). Sistema para la Gestión de la Información de Seguridad Informática en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. Ciencias Holguín, XX (2), 1-14. ISSN: 1027-2127</p>	

			de punta, demanda transformaciones en la práctica de la disciplina orientada a ejercer un control superior mediante la auditoría (p. 2).	alineada la gestión del proceso (Díaz, Pérez y Proenza, 2014).			
18	Manejo de la Información	Ricardo Blasco	Según Blasco (2004), define manejo de la información como “Diversos métodos en la red, así como difundir fácilmente un currículum o datos personales e, incluso, remitir a los seleccionadores a la propia página web personal para ofrecer más información sobre sí mismo como candidato” (p. 151).	Para el manejo de la información obtenida del reclutamiento, selección de personal, la búsqueda de candidatos se ha recurrido a los medios de comunicación las cuales son las redes sociales que se encargan en administrar los perfiles de usuarios en búsqueda de algún centro a donde laborar, todo dato del usuario expuesto el área en búsqueda de colaborador tiene acceso (Blasco, 2004).	El manejo de la información que se genera a través de la entrevista, datos del candidato, se consolidan en la contratación, esta información es considerada para futuras vacantes que se lleva el mismo perfil, en consideración con las condiciones determinadas.	Blasco, R. (2004). <i>Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación. Universidad de Barcelona</i> . Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003</a> . ISSN: 1576-5962	<a href="http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003">http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003</a>

<p>19</p>		<p>Isabel García</p>	<p>Según García (2013), define información necesaria en la gestión de recursos humanos como:  La comunicación es fluida en todas las direcciones, vertical en sus dos modalidades, horizontal como sistema idóneo de coordinación, y transversal como fuente de trabajo grupal cooperativo y de apoyo, además de fuente de información entre los distintos órganos y niveles de la organización empresarial, ya que el trabajo en grupo necesita de este tipo de redes de transmisión de la información (p. 238).</p>	<p>El manejo de la información es la comunicación de forma fluida, cual consta de niveles para la transmisión de información, el cual cada nivel se aplica de acuerdo a los que se necesite comunicar y tener una información solida de forma grupal, por área y jerarquías (García, 2013).</p>	<p>La información cual se manejará con ayuda de las métricas para lograr eficiencia en el desarrollo de la gestión de contratación de personal, de acuerdo a medidas de observación para el desarrollo del contrato para tener mejor resultados.</p>	<p>García, I. (2013). <i>Gestión de Recursos Humanos en empresas turísticas</i>. Madrid: Paraninfo.</p>	
<p>20</p>		<p>William Werther y Keith Davis</p>	<p>Según Werther y Davis (2008), define la información en la administración de recursos humanos:  Para ser eficiente, la administración de</p>	<p>Para obtener una información requerida en su totalidad, las personas deben aportar para cooperar en ello, teniendo ciertos</p>	<p>Se menciona la confidencialidad de la información que se logra recopilar, al cual se ha realizado el almacenamiento para el uso de otras personas y tengan conocimientos del proceso cual se desempeñan,</p>	<p>Werther, W. B. y Davis K. (2008). <i>Administración de recursos humanos</i>. España. Mc Graw Hill. 6ta edición</p>	

			<p>recursos humanos requiere de una adecuada base de información. Cuando carecen de ésta los integrantes del departamento enfrentan seria limitaciones para llevar a cabo sus responsabilidades. A fin de contar con un sistema de información sobre recursos humanos el administrador de capital humano adquiere datos sobre cada puesto de la empresa, así como las necesidades a futuro en términos de personal (p. 8).</p>	<p>conocimientos responderá a consultas, reportes a las directivas encargadas que deben tener acceso a la información con facilidad y estén alineados. Esta información debe ser manejada también por el personal encargado del proceso, cubriendo las restricciones de acceso a la información. (Werther y Davis, 2008).</p>	<p>se tiene en consideración para realzar los conocimientos y que conlleve a la información confiable y oportuna.</p>	
21		Gary Dressler	<p>Según Dressler (2009), define el manejo de la información como:</p> <p>El flujo de la información entre los empleados y la gerencia; todo ello construido sobre una base que se apoya en las personas como la principal fuente de</p>	<p>El manejo de la información para mejores prácticas en recursos humanos, por parte de pequeñas compañías pueden manejar información, pero los recursos son básicos laborando</p>		<p>Dressler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México. Prentice Hall. 11a edición</p>

			<p>ventajas competitivas y en la cultura de administración que abraza dicha creencia (p. 12).</p>	<p>todo a mano sin tener algún sistema, esto demanda de tiempo. La contratación de forma clara lleva a una toma de decisión inmediata para informar de lo que ofrece la empresa al candidato dependiendo de sus conocimientos (Dressler, 2009).</p>			
22		<p>Laura Piñón, Lilia Sapién y Patricia Araiza</p>	<p>Según Piñón, Sapién y Araiza (2009), define el manejo de la información como:  La frecuencia para tomar decisiones en sus procesos. Les permite tener una idea más clara de las características de los candidatos potenciales y de éste modo definir al ocupante de una vacante, establecer sueldo y</p>	<p>Para el manejo de la información también implica la tecnología, por ello que la selección y evaluación para el colaborador es posible manejar con estas herramienta tecnologías teniendo los diferentes indicadores a</p>	<p>Para que la información sea manejada de la mejor forma posible con eficacia, la utilidad de la tecnología permite agilizar actividades realizadas para la manipulación de información, evitando la codificación diaria de estos mismos, obteniendo a la vez confidencialidad y comunicación con otras áreas.</p>	<p>Piñón, L., Sapién, L. y Araiza, P. (2009). <i>Tecnologías De Información Y Comunicación Proceso De Selección de Personal En Los Centros De Distribución en La Ciudad De Chihuahua</i>. Universidad Autónoma de Chihuahua, México. Recuperado de <a href="http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/10_11_TICs.pdf">http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/10_11_TICs.pdf</a></p>	<p><a href="http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/10_11_TICs.pdf">http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/10_11_TICs.pdf</a></p>

			prestaciones al contratarlo y considerar sus aptitudes y habilidades para su carrera dentro de la empresa (p. 180).	validar para la realización de un contrato como sueldos, aptitudes y habilidades (Piñón, Sapién y Araiza, 2009).			
23	Selección de Candidatos	Martha Alles	Según Alles (2015), define los procesos en la gestión de recursos humanos lo siguiente:  El termino Recursos Humanos por un lado se utiliza para nombrar a la disciplina que estudia todo lo atinente a actuación de las personas en el marco de una organización y, por otro, identifica el área dentro de la organización, dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales relacionadas con las personas, (p. 24).	La selección de candidatos, es el proceso que hace referencia al análisis de la personalidad del colaborador, así sea en una organización o en otro marco de gestión que se determine sus habilidades y definir funciones se evidencia si el trabajador es competente y se desempeña de forma positiva (Alles, 2015).	Tener bien definido lo que consta un proceso, facilitará a que aspectos considerar para la realización de la búsqueda de algún problema e identificar de forma correcta.	Alles, M. (2015). <i>Dirección estratégica de Recursos Humanos</i> . Buenos Aires: Granica.	
24		Joaquín Membrado	Según Membrado (2007), define los procesos en la organización:	La selección de candidatos se comprende por la actividad a		Membrado, J (2007). <i>Metodologías avanzadas para la planificación</i> . Ediciones: Díaz de Santos	

			<p>Los procesos clave de la organización es entender las necesidades de los clientes y demás grupo de interés. Los medios que la organización puede emplear para conocer dichas necesidades y expectativas son muy variados, desde el contacto directo hasta las encuestas de satisfacción y serán expuestos con detalle en un apartado posterior, (p. 46).</p>	<p>realizar, que necesidades se requiere, a través de los medios que la organización puede emplear para conocer dichas necesidades y expectativas son muy variados, desde el contacto directo hasta las encuestas de satisfacción, si los resultados son negativos entonces se requiere realizar los descartes para diagnosticar la situación (Membrado, 2007).</p>		
26	Juan Bravo	<p>Según Bravo (2011), define proceso como:</p> <p>Una competencia que tiene la organización, desde la aplicación del análisis, a través de observar los</p>	<p>Una competencia que es relevante para la organización y sus objetivos, a través de actividades realizar como la fase de</p>	<p>Bravo, J. (2011). <i>Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)</i>. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.C. ISBN 978-956-7604-20-3)</p>	<p><a href="http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf">http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</a></p>	

			<p>componentes: Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información, (p. 11).</p>	<p>transformar datos de entrada a entregable que son la parte final de un proceso. Realizada por personas previamente divididas estratégicamente para la ejecución de las tareas para lograr el valor agregado a los clientes respectivos (Bravo, 2011).</p>		
27		Ignacio De la Cruz	<p>Según De la Cruz (2014), define los procesos como:</p> <p>La evaluación de desempeño que una empresa debe definir y realizar periódicamente cuyo objetivo es garantizar el buen desenvolvimiento del personal en el área encargada y el alineamiento de esta al plan estratégico de la</p>	<p>Se define el proceso como un evaluador des desenvolvimiento del colaborador para lograr los objetivos requerido es necesario la comunicación en el trascurso de actividades, permitiendo tener un conjunto estructura el cual</p>		<p>De la Cruz, I. (2014). <i>Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos</i>. Madrid: Ministerio De Educación, Cultura.</p>

			<p>empresa. Este proceso de evaluación debe realizarse bajo una comunicación formal programad (p. 31).</p>	<p>permita realizar otras posibles evaluaciones (De la Cruz, 2014).</p>			
28	Factibilidad de la Infraestructura	Alejandro Bedini G. y Lautaro Guerra G.	<p>Según Bedini y Guerra (1984), define la factibilidad como:</p> <p>Un conjunto aceptable de requerimientos del producto, explorar factibilidad técnica o determinar riesgo asociado. Es una forma rápida de aprender acerca de aspectos claves del proyecto. El objetivo es reutilizar la experiencia ganada durante el proceso de construir el prototipo (p. 178).</p>	<p>La factibilidad se define como el agrupamiento de características definidas para lograr la aceptación al realizar una determinada evaluación para medir riesgos técnicos. Analizar la factibilidad también permite conocer más el proyecto realizado como en la parte técnica y funcional el cual los conocimientos adquiridos deben ser reutilizables ante un proceso de construcción para un prototipo (Bedini y Guerra, 1984).</p>	<p>La importancia de la factibilidad es para evadir impacto ante el usuario para que tenga facilidad de emplear las funciones, presentando calidad y permita ser un solucionador del problema más no una dificultad.</p>	<p>Bedini A. y Guerra L. (1984). <i>Gestión de Proyectos de Software</i>. Santiago de Chile, Universidad Técnica Federico Santa María. Recuperado de <a href="https://www.inf.utfsm.cl/~guerra/publicaciones/Gestion%20de%20Proyectos%20de%20Software.pdf">https://www.inf.utfsm.cl/~guerra/publicaciones/Gestion%20de%20Proyectos%20de%20Software.pdf</a></p>	<p><a href="https://www.inf.utfsm.cl/~guerra/publicaciones/Gestion%20de%20Proyectos%20de%20Software.pdf">https://www.inf.utfsm.cl/~guerra/publicaciones/Gestion%20de%20Proyectos%20de%20Software.pdf</a></p>

<p>29</p>	<p>Seguridad de la Infraestructura</p>	<p>Mariano Nieto</p>	<p>Según Nieto (2003), define seguridad “los rendimientos que genera una tecnología no son perfectamente apropiables sino que dependerá de la eficiencia de los mecanismos de protección empleados por la empresa (p. 125).</p>	<p>La seguridad en la infraestructura es importante puesto que es vinculada a un a base de datos y esta manipula información donde cabe la posibilidad que no se encuentre bien resguardada. La eficacia es un factor muy importante en la protección de datos de los colaboradores para la empresa (Nieto, 2003).</p>		<p>Nieto, M. (2003). <i>Características Dinámicas del Proceso De Innovación Tecnológica en la Empresa</i>. Universidad de León. ISSN: 1135-2523</p>	
<p>30</p>	<p>Actualidad de la Infraestructura</p>	<p>Esteban Fernández y Camilo Vázquez</p>	<p>Los fabricantes de equipos son la fuente principal de cambio tecnológico en muchas industrias. La innovación además de estar influenciada por la cantidad de recursos que la empresa utiliza en generar o mejorar su propia tecnología, también depende de los recursos que otras</p>	<p>La actualidad de la infraestructura consta de la innovación desarrollada, evaluando los recursos y servicios de instalación, el cual se debe enfrentar a nuevos aprendizajes, a la vez si la</p>	<p>Actualmente en las consultoras existe competitividad, el cual conlleva brindar servicios de tecnología de acuerdo a sus necesidades a la vez realizando empleos de la tecnología a la vanguardia del mercado y como brindar servicio de ellos si la propia organización no hace uso de estos.</p>	<p>Fernández, E. y Vázquez, C. (1996). <i>El proceso de innovación tecnológica en la empresa</i>. Universidad de Oviedo. Recuperado de <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187718">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187718</a>. ISSN 1135-2523</p>	<p><a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187718">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=187718</a></p>

			empresas (situadas en diferentes sectores industriales) dedican a la mejora de los bienes de capital y otros inputs que ésta utiliza.  Puede ocurrir que un inventor o una pequeña empresa generen un invento y ser otra empresa la que lo desarrolle y lo comercialice. Incluso puede que el innovador le conceda una licencia y esto crea dependencia de la disponibilidad y utilidad de la tecnología (p. 37).	tecnología tiene más características positivas, necesariamente las personas que desarrollaron el sistema, no serán las que comercialice si no otras entidades para el reconocimiento a la mejora de la organización teniendo facilidad de instalación con licencias propias del producto, brindando la facilidad necesaria al consumidor (Nieto, 2003).			
31	Confidencialidad del Manejo de la Información	Joaquín Membrado	Según Membrado (2007), indica que la confidencialidad de información “se debe definir una serie de indicadores con unos mecanismos sistemáticos de recogida de la información relevante, el	La confidencialidad del manejo de la información se define mediante indicadores para poder medir la información que se desea obtener,	La información permite tomar decisiones ante un hecho, pero se debe tener la certeza que sus datos sean confiables para que posteriormente las actividades no sean afectadas por malas decisiones que se toman en base al información	Membrado, J (2007). <i>Metodologías avanzadas para la planificación</i> . Ediciones: Díaz de Santos	

			<p>cual se debe analizar y revisar, el análisis, incluyendo revisión de los datos internos de la organización (p. 33).</p>	<p>logrando la extracción de datos necesarios que se desea encontrar siendo una información relevante lista para ser procesada analíticamente y revisada para los resultados (Membrado, 2007).</p>	<p>y este no sea resguardada de la forma correcta.</p>		
32	Accesibilidad del Manejo de la Información	Joaquín Membrado	<p>Según Membrado (2007), indica la accesibilidad “es fundamental contar con información sobre el entorno social y legal a la organización, deberá compilarse información sobre regulaciones gubernamentales, evolución previsible de parámetro generales (p. 32).</p>	<p>La accesibilidad de la información consta de tener aquellos datos que se necesita utilizar para que sean procesados, como la investigación, el análisis de un estudio para alguna entidad siempre supervisando que esta información sea legal y verdadera (Membrado, 2007).</p>		<p>Membrado, J (2007). <i>Metodologías avanzadas para la planificación</i>. Ediciones: Díaz de Santos</p>	

33	Comunicación del Manejo de la Información	Mariano Nieto	Según Nieto (2003), define la comunicación de información como “la propagación de informaciones sobre una determinada alternativa tecnológica influye en el comportamiento de los potenciales usuarios y eventualmente puede contribuir a mejorar sus prestaciones” (p. 118).	La comunicación de la información se define como la propagación de aquel acontecimiento que se manifestara o da a conocer de forma masiva, en caso sea de una innovación tecnológica o de gestión administrativo, esas acciones tienen una influencia mejora puesto que en una organización es muy importante el conocimiento de tecnologías (Nieto, 2003).		Nieto, M. (2003). <i>Características Dinámicas del Proceso De Innovación Tecnológica en la Empresa</i> . Universidad de León. ISSN: 1135-2523	
34	Conocimiento de la Selección de Candidatos	Juan Bravo	Según Bravo (2011), indica el conocimiento en modelados de procesos, “en conocer previamente la totalidad de los procesos a nivel del modelamiento visual. A las dos fases donde se propone y realiza el	El conocimiento en modelado de procesos, requiere de la sabiduría que se realiza cada actividad para cada proceso, esto para lograr un mejor resultado y	Así como los colaboradores encargados y asociados del proceso, es de importancia que todos estén alineados a través del conocimiento que emplean ellos al realizar sus actividades correspondientes.	Bravo, J. (2011). <i>Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)</i> . Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.C. ISBN 978-956-7604-20-3	<a href="http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf">http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</a>

			<p>cambio: mejora y rediseño de procesos, se le llama también optimización de procesos” (p. 19).</p>	<p>tener en cuenta que actividades son las que están fallando lograr así mejores resultados cubriendo así las dos fases la mejora del proceso estudiado y el replanteamiento (Bravo, 2011).</p>			
35	Control de la Selección de Candidatos	Juan Bravo	<p>Según Bravo (2011), define control del proceso como, “la intervención y por lo tanto cuenta con visibilidad y la participación de un equipo de trabajo del área de procesos, además de la atención especial de la dirección. Tiene por objetivo disminuir la brecha identificada en el indicador principal entre la situación actual y la deseada” (p. 29).</p>	<p>El control del proceso permite la identificación de brechas mediante el análisis empleado cuyo objetivo es disminuir el problema, tener mejor gestión es la probabilidad que los resultados a la mejora es viable (Bravo, 2011).</p>	<p>El monitoreo de la selección de candidatos permite a las directrices llevar un mejor control y decisiones teniendo en cuenta que actividad es la más impactante para la continuidad del mismo.</p>	<p>Bravo, J. (2011).Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.C. ISBN 978-956-7604-20-3)</p>	<p><a href="http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf">http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf</a></p>

<p>36</p>	<p>Documentación de la Selección de Candidatos</p>		<p>Según Bravo (2011), define la productividad del proceso como “el rediseño el cual permite un gran avance que normalmente requiere un gran cambio, gestado de acuerdo con las verdaderas necesidades de los clientes, no según lo que más le acomode a quienes lideran el proyecto.</p>	<p>La documentación del proceso, se define por el diseño, cual menciona el cambio total de un proceso donde se toma como medida para la mejoría, logrando la productividad. Para ello requiere de un análisis previo para identificar si la solución propuesta en verdad genera mejoras a la organización (Bravo, 2011).</p>	<p>Tener conocimiento del proceso o subprocesos para un nuevo personal es tedioso no tener el conocimiento adecuado hasta que exista una capacitación adecuada por ello la importancia de realizar documentaciones de los procesos y de cada actividad realizada para el flujo, le permite tener un manual que le permita analizar adecuadamente o mejorar el proceso.</p>		
-----------	--	--	---	--	--	--	--

## Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hurtado	Según Hurtado (2000) indica que: En holística, la globalidad está dada por la unión sintagmática de los diversos paradigmas en la cual, el todo es más que la suma de las partes y lo que fue un paradigma aislado sólo puede ser enteramente comprendido bajo una nueva dimensión, desde globalidades cada vez mayores (p.12).	La investigación holística se basa en averiguar conceptos individuales que tienen relación entre sí para el estudio propuesto, obteniendo la solución adecuada teniendo contextualizado el problema, puesto que permite analizar la investigación con los diferentes paradigmas de lo conceptual y con la unificación de información se obtiene un resultado fortalecido para el estudio.	El presente proyecto de investigación se declara de sintagma holístico, el cual ha permitido realizar un análisis, comprensión amplia de conceptos, teniendo como principio la integralidad de información para el realizamiento y sustento de la propuesta de estudio.	Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal.	
2	Enfoque	Mixto	Hernández y Mendoza	Según Hernández y Mendoza (2008), con respecto al enfoque mixto mencionó: Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).	Se puede decir que el enfoque mixto es la complementación de los métodos cualitativo y cuantitativo, al realizar un estudio utilizando ambos enfoques permite obtener resultados de diferentes perspectivas en base al estudio, obteniendo un mayor análisis teniendo información cuantificable y calificable.	El presente proyecto de investigación se enmarca en un enfoque mixto el cual se basa en la recolección de información utilizando las técnicas cualitativas y cuantitativas para la recolección de información y análisis.		

3	Tipo	Proyectiva	Hurtado	<p>Según Hurtado (2000), quien definió: La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos; sin embargo, no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estudios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral holística (p. 332).</p>	<p>La investigación proyectiva es lo que se busca para, mejorar el proceso en estudio comprendiendo mejor la solución a utilizar, bajo en qué condiciones se aplicará, realizando emulaciones y seguimiento a la vez en la mejora del mismo permitiendo tener prevención a través de la realización, construcción y modificación.</p>	<p>El tipo de estudio, según la finalidad de la investigación es de tipo proyectiva. Es aplicada porque está enfocada a la resolución del problema, buscando fortalecer los conocimientos en la propuesta de solución para la empresa MDP Consulting SAC, basada al concepto de investigación proyectiva presentando una propuesta novedosa para la empresa.</p>	<p>Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas: Fundación Sypal.</p>	
4	Nivel	Comprensiva	Luna		<p>La investigación comprensiva, se declara como conocimiento práctico, quiere decir que el conocimiento obtenido a primera instancia causa la reflexión en base a la descripción, la conceptualización y la teorización (Luna, 2008).</p>	<p>De acuerdo a la investigación realizada, se declara de nivel comprensivo puesto que las búsqueda de conceptos, teorías, permiten la comprensión englobada entre el factor problema el cual es el proceso y el marco de la investigación realizada.</p>	<p>Luna, M.(2008). La investigación comprensiva: implicaciones metodológicas. En: Módulo 2 Área de investigación. CINDE</p>	

5	Método	Deductivo e inductivo	Newman	<p>El método deductivo, según Newman (2006) lo define como “el razonamiento deductivo que puede organizar lo que ya se conoce y señalar nuevas relaciones conforme pasa de lo general a lo específico, pero sin que llegue a constituir una fuente de verdades nuevas” (p. 185). Tiene importancia que lo general debe ser una información fidedigna puesto que al llegar a la deducción sea la correcta, considerado como cuantitativo.</p> <p>Se ha tomado en cuenta lo sustentado por Bacon (citado en Newman, 2006) quien definió “El método inductivo, las observaciones se hacían sobre fenómenos particulares de una clase, y luego a partir de ellos se hacían inferencias acerca de la clase entera” (p. 186).</p>	Los fenómenos particulares son de grupo pequeño y entero el cual permite inducciones perfectas, considerado como cualitativo.	Para el presenta trabajo de investigación se empleara el método deductivo e inductivo, el cual ambos métodos permita complementar el conocimiento a través de las teorías llegando a una deducción y con la inducción para el reclutamiento de la información obtenidas en lo particular.	Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Recuperado de <a href="http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf</a>	<a href="http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf">http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf</a>	
6	Población	Cuanti	478 Colaboradores	Hernández, Fernández y Baptista	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).	Representa el total de un grupo determinado que tiene relación ante una característica determinada que es cuantificable para un estudio.	El estudio de investigación tiene una población que está compuesta por 495 colaboradores en total.	Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: Mc Graw Hill.	
Cuali		17 Directivos							
7	Muestra	Cuanti	57 Colaboradores	Tamayo y Tamayo	La muestra, según Tamayo y Tamayo (2006) es "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población	Se define el resultado de una operación que determina un porcentaje de la población que se realizara el estudio, quiere decir se les	De acuerdo a la población es determinada la muestra, el cual es una representación para la realización de la investigación y consta de	Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición).	
Cuali		3 Directivos							

					universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176).	entrega el instrumento desarrollado (Tamayo y Tamayo, 2006).	60 trabajadores entre directivos y colaboradores.	México: Mc Graw Hill.	
8	Unidades informantes	Cuanti	Colaboradores	Arraque		Unidad donde se establece el grupo de personas a realizar la investigación, personas que coinciden en conocimientos, funciones relacionadas y conocimiento del proceso ante el área (Arraque, 2017).	Las unidades informantes en la presente investigación están compuestas por los colaboradores de la empresa MDP Consulting.	Arraque, N. (2017). <i>Lineamientos básicos de una investigación estadística</i> . Recuperado de <a href="https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/Plan_Estadistico/2017/Lineamientos_Investigacion_estadistica.pdf">https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/Plan_Estadistico/2017/Lineamientos_Investigacion_estadistica.pdf</a>	<a href="https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/Plan_Estadistico/2017/Lineamientos_Investigacion_estadistica.pdf">https://www.dapboyaca.gov.co/descargas/Plan_Estadistico/2017/Lineamientos_Investigacion_estadistica.pdf</a>
		Cuali	Directivos						
9	Técnicas	Cuanti	Encuesta	Arias		Para el análisis, ante la recolección de datos consta de distintas técnicas las cuales permiten rescatar la información (Arias, 2006).	En la investigación realizada se desarrolla las técnicas encuesta y entrevista, para el reclutamiento de datos se ha utilizado como instrumento, el cuestionario para el análisis de datos cuantitativos y la ficha de entrevista para el análisis de datos cualitativo.	Arias, F. (2006). <i>El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica</i> . (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial EPISTEME.	
		Cuali	Entrevista						
10	Instrumento	Cuanti	Cuestionario	Tamayo y Tamayo		El cuestionario contiene lo esencial permitiendo tener despejada la situación problemática y puntualizar el propósito del estudio realizado de acuerdo a variables establecidas (Tamayo y Tamayo, 2008).	Para la medición de la información obtenida se utiliza los instrumentos el cual se dividen entre el cuestionario y la ficha de entrevista mencionadas en la siguiente.	Tamayo y Tamayo, M. (2008). <i>El Proceso de la Investigación Científica</i> . (4ª ed.). México: Editorial Limusa.	

		Cuali	Guía de Entrevista			La entrevista es obtener testimonios orales del estudio que se realiza, el cual es desarrollado por el investigador ante el objeto de estudio de forma individual o grupal (Tamayo y Tamayo, 2008).			
11	Análisis de datos	Cuanti	Diagnostico Cuantitativo	Medidas de frecuencia y porcentajes Pareto (70/30)					
		Cuali	Diagnostico Cualitativo	Triangulación					

**Construcción de la categoría problema**