

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**EL USO DE LAS TIC Y EL PROCESO DE SELECCIÓN  
DEL PERSONAL DE LOS SUPERMERCADOS EN  
LIMA METROPOLITANA**

Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración

**Arianne Elizabeth Lamas Medina**

**Código: 20140691**

**Karla Daniela Dávalos Ferrúa**

**Código: 20150398**

**Asesor**

**Ricardo Vilio Herrera Ruiz**

Lima – Perú

Julio 2024



**EL USO DE LAS TIC Y EL PROCESO DE  
SELECCIÓN DEL PERSONAL DE LOS  
SUPERMERCADOS EN LIMA  
METROPOLITANA**

# TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 Situación problemática.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2 Formulación y sistematización del problema.....</b>	<b>17</b>
1.2.1 Problema General: .....	17
1.2.2 Problemas Específicos .....	17
<b>1.3 Justificación de la Investigación .....</b>	<b>18</b>
1.3.1 Justificación Teórica.....	18
1.3.2 Justificación Práctica .....	19
1.3.3 Justificación Metodológica.....	19
1.3.4 Justificación Económica.....	20
1.3.5 Justificación Social.....	20
<b>1.4 Delimitación de la Investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>1.5 Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>21</b>
1.5.1 Objetivo General .....	21
1.5.2 Objetivo Específicos.....	21
<b>CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2. Marco Teórico .....</b>	<b>31</b>
2.2.1. Tecnologías de Información y Comunicaciones .....	31
2.2.3. Importancia de las herramientas tecnológicas .....	32
2.2.4. Redes Sociales .....	33
2.2.5. Sistemas de información .....	34
2.2.6. Base de datos .....	35
2.2.7. Proceso de Selección .....	36
2.2.8. Importancia del proceso de selección.....	36
2.2.9. Fuentes de reclutamiento.....	37
2.2.10. Celeridad del proceso de selección .....	38

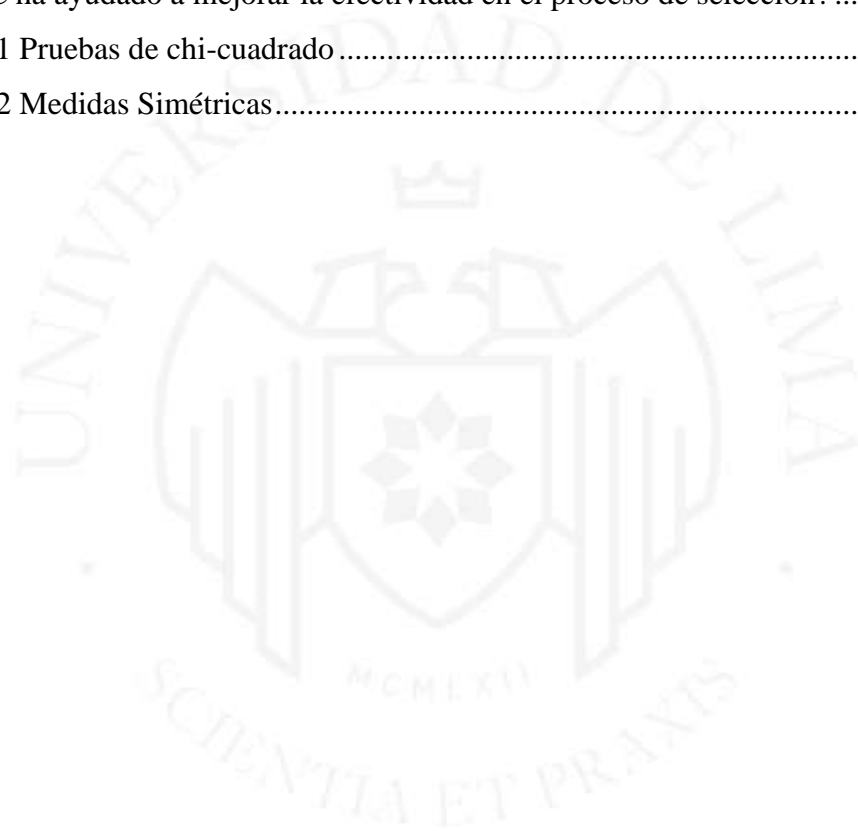
2.2.11. Efectividad del proceso de selección .....	38
2.2.12. Inteligencia artificial .....	39
2.2.13. Filtro del proceso de selección.....	40
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Hipótesis General.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Hipótesis Específicas.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Variables de la Investigación .....</b>	<b>41</b>
3.3.1 Variable Independiente.....	41
3.3.2 Variable Dependiente .....	41
3.3.3 Dimensiones de las variables .....	41
<b>3.4 Operacionalización de variables.....</b>	<b>42</b>
<b>3.5 Matriz de Consistencia .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV: PROPUESTA METODOLOGÍA.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1 Tipo de la Investigación.....</b>	<b>44</b>
<b>4.2 Diseño de la investigación .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3 Unidad de Análisis .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4 Población de estudio .....</b>	<b>45</b>
<b>4.5 Muestra de la Investigación .....</b>	<b>45</b>
<b>4.6 Técnicas de recolección .....</b>	<b>46</b>
<b>4.7 Técnica de análisis e interpretación de datos .....</b>	<b>47</b>
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>
<b>5.1 Presentación de resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>5.2 Análisis de confiabilidad .....</b>	<b>77</b>
<b>5.3 Contrastación de hipótesis .....</b>	<b>78</b>
<b>5.4 Discusión de Resultados .....</b>	<b>85</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>88</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>90</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>92</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>97</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Matriz operacional .....	42
Tabla 3.2 Matriz de consistencia .....	43
Tabla 5.1 Las redes sociales contribuyen en localizar al candidato ideal al momento de seleccionar personal .....	48
Tabla 5.2 Es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales .....	49
Tabla 5.3 Es primordial que hoy en día las personas que busquen empleo tengan una cuenta de red social.....	50
Tabla 5.4 El uso de las redes sociales beneficia a más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv).....	51
Tabla 5.5 ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es nada frecuente y 5 muy frecuente (LinkedIn) .....	52
Tabla 5.6 ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Facebook) .....	53
Tabla 5.7 ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Twitter).....	54
Tabla 5.8 ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (WhatsApp) .....	55
Tabla 5.9 ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil. (AIRA).....	56
Tabla 5.10 ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Instagram) .....	57
Tabla 5.11 ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil. (BUMERAN) .....	58

Tabla 5.12 ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil (Laborum).....	59
Tabla 5.13 ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil (Computrabajo).....	60
Tabla 5.14 ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil. (Neuvoo).....	61
Tabla 5.15 Cantidad de programas .....	62
Tabla 5.16 Nivel de importancia.....	63
Tabla 5.17 Nivel de eficiencia de programas .....	64
Tabla 5.18 Nivel de dificultad .....	65
Tabla 5.19 Nivel de apoyo .....	66
Tabla 5.20 Nivel de celeridad .....	67
Tabla 5.21 Reducción de tiempo del proceso .....	68
Tabla 5.22 El 50% de efectividad se debe al uso de las TIC .....	69
Tabla 5.23 Mejora de la efectividad del proceso de selección por el uso de las TIC .....	70
Tabla 5.24 Mejora de la efectividad del proceso de selección por el uso de las TIC .....	71
Tabla 5.25 Efectividad del filtro .....	72
Tabla 5.26 Educación .....	73
Tabla 5.27 Experiencia laboral .....	74
Tabla 5.28 Información del contacto .....	75
Tabla 5.29 Presentación CV .....	76
Tabla 5.30 Alfa de Cronbach de la variable El uso de las TIC.....	77
Tabla 5.31 Alfa de Cronbach de la variable Proceso de selección de personal.....	77
Tabla 5.32 Alfa de Cronbach de todos los items .....	78
Tabla 5.33 Resumen de procesamiento de casos.....	79
Tabla 5.34 ¿Comprende el concepto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)? .....	79
Tabla 5.35 Pruebas de chi-cuadrado. ....	79
Tabla 5.36 Medidas simétricas. ....	80

Tabla 5.37.¿Comprende el concepto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)? *12. ¿Cree posible que a largo plazo se podrá reducir al menos 50% de tiempo del proceso de selección del personal gracias a la innovación de las TIC? .....	81
Tabla 5.38 Pruebas de chi-cuadrado .....	81
Tabla 5.39 Medidas simétricas. ....	82
Tabla.5.40 ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente [Linkedin]*13. ¿Qué tan de acuerdo está en que el empleo de las TIC ha ayudado a mejorar la efectividad en el proceso de selección? .....	83
Tabla.5.41 Pruebas de chi-cuadrado .....	83
Tabla 5.42 Medidas Simétricas.....	84



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5.1 Las redes sociales contribuyen en localizar al candidato ideal al momento de seleccionar personal.....	48
Figura 5.2 Es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales .....	49
Figura 5.3 Es primordial que hoy en día las personas que busquen empleo tengan una cuenta de red social.....	50
Figura 5.4 El uso de las redes sociales beneficia a más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv).....	51
Figura 5.5 LinkedIn .....	52
Figura 5.6 Facebook .....	53
Figura 5.7 Twitter .....	54
Figura 5.8 WhatsApp.....	55
Figura 5.9 AIRA .....	56
Figura 5.10 Instagram.....	57
Figura 5.11 BUMERAN .....	58
Figura 5.12 Laborum .....	59
Figura 5.13 Computrabajo .....	60
Figura 5.14 Neuvo .....	61
Figura 5.15 Cantidad de programas .....	62
Figura 5.16 Nivel de importancia .....	63
Figura 5.17 Nivel de deficiencia de programas .....	64
Figura 5.18 Nivel de dificultad .....	65
Figura 5.19 Nivel de apoyo.....	66
Figura 5.20 Nivel de celeridad.....	67
Figura 5.21 Reducción de tiempo del proceso.....	68
Figura 5.22 El 50% de efectividad se debe al uso de las TIC.....	69
Figura 5.23 Mejora de la efectividad del proceso de selección por el uso de las TIC....	70
Figura 5.24 Efectividad del filtro.....	71
Figura 5.25 Educación .....	72
Figura 5.26 Competencias .....	73

Figura 5.27 Experiencia laboral.....	74
Figura 5.28 Información del contacto.....	75
Figura 5.29 Presentación CV .....	76



## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Presupuesto .....	98
Anexo 2: Cronograma.....	99
Anexo 3: Cuestionario .....	100



## RESUMEN

La presente investigación trata de demostrar cómo el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) durante el proceso de selección de personal ayuda a encontrar con más facilidad y a menor tiempo el candidato ideal para el puesto que se necesite y que cumpla con las habilidades y competencias requeridas. Las redes sociales, portales web, plataformas digitales, entre otros, permiten conectar a los candidatos con los empleadores y de esta manera poder mantener una comunicación ágil.

Por otro lado, se demuestra que a través del tiempo las empresas se han ido adecuando a los avances tecnológicos para ser más competitivas en un mercado altamente demandante, producto de la transición post covid 19 hacia un modelo de trabajo que requiere personal mucho más conectado y especializado. Se destaca el e-recruitment como la tendencia que predomina en la captación de talento.

La investigación estudia cómo la utilización de las TIC ha contribuido a que el consorcio empresarial de supermercados capte al talento idóneo, generando ahorros en tiempo, eficiencia en costos, mejora en la calidad de información y reduciendo la incertidumbre en la toma de decisiones.

Se utilizó el instrumento cuestionario para recopilar las respuestas de 145 personas entre mujeres y hombres entre los 23 años y 60 años responsables del proceso de selección de personal de los supermercados en Lima Metropolitana.

**Línea de investigación:** 5200-31.B7

**Palabras clave:** Reclutamiento, Selección, Tecnologías de información y comunicaciones, gestión de competencias y capital humano

## ABSTRACT

This research tries to demonstrate how the use of Information and Communication Technologies (ICT) during the selection process of personal help to find more easily and in less time the ideal candidate for the position that is needed and that meets the requirements. required skills and competencies. Social networks, web portals, digital platforms, among others, allow candidates to connect with employers and in this way others can maintain agile communication.

On the other hand, it is shown that over time companies have adapted to technological advances to be more competitive in a highly demanding market, as a result of the post covid 19 transition towards a work model that requires much more connected and specialized E-recruitment stands out as the prevailing trend in attracting talent.

The research studies how the use of ICT has contributed to the business consortium of supermarkets attracting the right talent, generating savings in time, cost efficiency and reducing uncertainty in decision-making.

The questionnaire instrument was used to collect the responses of 145 people between women and men within the age range of 23 years and 60 years responsible for the personnel selection process of the supermarkets in Metropolitan Lima.

**Line of research:** 5200-31.B7

**Keywords:** Recruitment, Selection, Information and communications technologies, skills management and human capital

# INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca evidenciar la influencia positiva de las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el proceso de selección de personal en una empresa retail.

Las TIC han ganado relevancia en los últimos años, y ello se evidencia a través del aumento de la cantidad de empresas que utilizan herramientas tecnológicas para mejorar la gestión de atracción de talento. Permitiendo cumplir con los objetivos organizacionales, afrontar las exigencias de un mercado altamente demandante y reducir el tiempo destinado a la toma de decisiones, indistintamente al tamaño de la empresa.

De igual forma, esta transformación digital se aceleró a consecuencia de la pandemia COVID19, a inicios de 2020, la cual todavía se continúa padeciendo que afecta a todas las personas y los negocios.

En otras palabras, estas herramientas digitales están diseñadas para simplificar el trabajo y garantizar un uso eficiente de los recursos, que la comunicación entre las áreas sea más rápida y tomar decisiones cada vez más acertadas.

Ante la necesidad de aplicar las TIC en los procesos de selección de personal surgió la estrategia “e-recruitment”, que permitía encontrar talento idóneo alineado al perfil de puesto buscado. (Iglesias, 2022).

El Capítulo I describe el problema de investigación y sus objetivos. El Capítulo II intenta profundizar en el tema de estudio, detallando los antecedentes y el marco teórico que clasifica estas variables. En el capítulo III se presenta la hipótesis y se determinan las variables de investigación, a través de una matriz de consistencia de tesis visualizada de manera global. El capítulo IV revela la metodología utilizada, en este caso a través de entrevistas a reclutadores de empresas minoristas. El Capítulo V presenta los resultados luego de realizar una encuesta a la muestra de la investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 Situación problemática

Con este trabajo se desea recalcar la relevancia del uso de las TIC para el proceso de selección del personal y su contribución a mejorar la calidad del proceso y obtener beneficios en costos y tiempos. Los procesos de atracción, antes de la pandemia, no lograban aprovechar al máximo estas herramientas, lo que llega a ser un problema, puesto que no lograban emplear de forma adecuada su enorme potencial.

Por ejemplo, algunos colaboradores no cumplen con las expectativas del perfil del puesto y en muchos casos esto suele perjudicar a la empresa, ya que afecta el rendimiento, aumenta costos, afectar el clima laboral, así como posibles retrasos en el cumplimiento de objetivos y repetición de procesos por mala praxis del nuevo reclutado.

Para dar una visión global a este tema, una investigación española dirigida por KPMG con la Confederación Española de Organizaciones Empresariales, evidenció que el nivel de inversión en TIC ha aumentado a gran escala con respecto a los años pasados. Bajo una muestra de 1900 directivos que recogían sus opiniones afirmando que los beneficios de esta transformación digital ascenderían a 48% disminución de los costos y 42% incremento en la eficiencia de los procesos como formación y contratación de los profesionales.

Por otro lado, la compañía de software Tecso, una de las más importantes de Latinoamérica, asegura que si una organización no invierte en tecnologías de la información tiene tendencia a fracasar. Por tanto, en el caso de Tecso Argentina busca ayudar a las organizaciones con el éxito de la transformación digital ofreciendo capacitaciones para potenciar el trabajo en equipo, charlas a emprendedores y empresarios, y seminarios.

Según la Corporación Internacional de Datos (IDC), el 50% de la economía mundial estará digitalizada en 2021, un proceso que se vuelve cada vez más virtual. En este caso, existen más de 2.5 millones de empresas activas en el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020), están apostando por la transformación digital con el objetivo de afrontar a sus competidores. Por ejemplo, Claro decidió invertir en el

Monitoreo de Personal e-Track que se encarga de ubicar al personal que se encuentra conectado en línea y los ayuda con los avances de las tareas (Mercado Negro, 2020).

La idea de utilizar inteligencia artificial para optimizar el proceso de selección y reclutamiento de personal es cada vez más aceptable, gracias a los avances tecnológicos durante estos últimos años. Esto sería posible, gracias a la integración de programas como Machine Learning, Deep Learning, entre otras, tecnologías especializadas. Las ventajas serían una lectura y selección más rápida de los currículums, eliminación de sesgos, mayor organización de las entrevistas y presentación de recomendaciones a los postulantes.

Se está dando un gran cambio en la tecnología de recursos humanos, ya que se busca que estas herramientas asistan a los empleados en las diferentes tareas designadas como es el caso de las apps actuales de RR.HH., las cuales permiten tener un mayor manejo y control de las personas y pueden llegar estos mismos a aprender y conducir mejor sus tareas. Hoy las aplicaciones deben ser más dinámicas e innovadoras para ayudar a mejorar la productividad en las empresas y estas deben permitir que los trabajadores prueben la facilidad de uso de aplicaciones. Ejemplo de ello, las empresas especializadas en el sector innovan continuamente de forma diferenciada.

Mientras que, las organizaciones de servicios tercerizados se encuentran en la necesidad de implementar herramientas de innovación para conseguir contratos con clientes (Chumpitaz,2019).

Respecto al e-recruitment, el sistema ATS es uno de los softwares más conocidos en el área de Recursos Humanos, este sistema facilita el proceso de contratación, ahorra dinero, debido a la disminución de las necesidades del personal encargados de esta parte del reclutamiento, ya que optimizan estas necesidades (Galian Jimenez, 2018).

Entre las principales prácticas que dejó la pandemia COVID, está la tendencia a aplicar estrategias de downsizing de personal. Exigiendo a los especialistas en procesos de selección, conseguir perfiles especializados que representen alto valor y que no generen mayores costos a la empresa.

Es en este momento que las TIC asumen el rol protagónico en el proceso de selección del personal idóneo, cumpliendo con los requisitos solicitados por el empleador para ocupar el puesto requerido, sistematizando de forma rápida lo que la empresa busca.

El nuevo modelo de trabajo permite a las empresas especializadas en selección y reclutamiento migrar sus operaciones a la virtualidad facilitando la captación de personal mucho más valioso, democratizando el acceso a las ofertas de trabajo.

## **1.2 Formulación y sistematización del problema**

El avance de la tecnología de la información durante las últimas tres décadas ha propiciado mejoras que contribuyen a alcanzar excelencia operacional en diferentes procesos, incremento de productividad y generando ventajas competitivas de las organizaciones. Alineado al uso de la inteligencia artificial y modelos predictivos permiten que actividades que hace algunos consumían mucho tiempo, dinero y recursos puedan automatizarse y desarrollarse de manera inmediata.

Según la investigación realizada se identificó que a nivel nacional el proceso de selección de personal del sector estudiado consume mucho recursos, tiempo y dinero principalmente asociado al bajo uso de tecnología.

Hoy en día, en un mercado laboral altamente competitivo en el que las empresas luchan por obtener el mejor capital humano se debe recurrir al uso de redes sociales, plataformas digitales, páginas web, base de datos, softwares especializados en captación de personal, entre otros. En otras palabras, la gestión de uso de tecnologías de información y comunicación se hace presente durante los procesos de selección, ya que estos se complementan entre sí para hacer de este proceso uno más ágil y efectivo. El objetivo principal de las empresas es el de ocupar ese puesto de trabajo disponible con el personal más calificado en el menor tiempo posible. Por lo tanto, es imprescindible el uso de las TIC.

Por tal motivo la investigación busca dar respuesta a la pregunta general

### **1.2.1 Problema General:**

¿Cómo el uso de las TIC influye en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el impacto de las TIC en los niveles de satisfacción del empleador?

- ¿Cómo influye el uso de redes sociales en la captación de postulantes de calidad?

### **1.3 Justificación de la Investigación**

El interés que se tiene en investigar la conexión entre las TIC y el proceso de selección del personal se debe a que el activo más importante de una empresa es el capital humano (El Economista, 2021), sin este, no se podría efectuar las operaciones de la misma y las TIC son pieza clave para la transformación digital. Que obliga a adoptar un comportamiento ágil y efectivamente dentro del mundo empresarial cada vez más global y competitivo. Se desea resaltar la importancia que estas herramientas cumplen durante el proceso de selección del personal.

Nuestro estudio irá dirigido para empresarios, emprendedores, aquellas personas interesadas en el uso de las TIC al momento de reclutar y seleccionar personal con el propósito de despertar la atención de aquellas empresas pequeñas, medianas y grandes que aún no se atreven a apostar por el uso de estas herramientas a beneficio de la captación de personal.

Por tanto, se procederá a justificar el estudio en los niveles teórico, práctico, metodológico, económico y social para exponer detalladamente el motivo de nuestra investigación.

#### **1.3.1 Justificación Teórica**

En el transcurso del proceso de levantamiento de información sobre el marco teórico, se evidenció que existía una brecha entre el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y la aplicación del proceso de selección de personal en el entorno empresarial. Así, este trabajo se justifica por el impacto de estas herramientas en la optimización de los procesos de adquisición de talento existentes en el campo minorista.

Se desea destacar el vínculo del uso de las TIC durante la etapa de selección del personal, de acuerdo con lo investigado el empleo de estas herramientas beneficia a las organizaciones en temas de ahorro en costos y reducción de tiempo. Dado que, factores como la movilización del personal, reducción burocrática del proceso, disminución en costos

administrativos favorecen a optimizar la gestión del área de Recursos Humanos cuando desea atraer personal.

La variable independiente es el uso de las TIC, denominadas herramientas tecnológicas, encargadas de optimizar la gestión de la información y las comunicaciones, cuyo objetivo es crear ventaja competitiva en las organizaciones proporcionando resultados más flexibles y precisos

La variable dependiente es el proceso de selección de personal, donde se busca captar al candidato más indicado para ocupar el puesto. Se realiza a través de fuentes internas (transferencia o promoción de talento) o externas, priorizando que la persona cuente con los conocimientos, capacidades y habilidades que se requiere ahora y en el futuro, y brinde mayor valor posible a la empresa.

Asimismo, se puede inferir una relación proporcional entre ambas variables, puesto que a mayor utilización de las TIC se traducen en fases de selección de mayor calidad. Expresadas a través de la captación de candidatos a los perfiles buscados.

### **1.3.2 Justificación Práctica**

El presente estudio resume la perspectiva de expertos en reclutamiento y selección del consorcio empresarial para comparar si el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones influye positivamente en el proceso de selección de personal. El trabajo se justifica mediante el compendio de buenas prácticas adoptadas por expertos en la materia. Debido a la globalización y a las fuertes presiones por cumplir las metas de la organización, se recomienda que el pool de recomendaciones sea adecuado a sus procesos internos.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

Para el presente estudio se implementó un cuestionario como instrumento para recopilar las respuestas de 145 reclutadores de los supermercados en Lima metropolitana, para determinar la influencia del uso de las TIC en el proceso de selección de personal. Es indispensable enfatizar que la metodología utilizada permite recopilar la perspectiva de expertos, alineada a las variables y dimensiones de la investigación.

En el estudio se evidencia que la utilización de las TIC potencia las funciones de selección y reclutamiento de talento, desarrollando habilidades analíticas, cognitivas e interpretativas de los tomadores de decisiones. Contribuyendo en la generación de eficiencia a nivel de tiempo y costos, así como mejora en la calidad de la información y disminución de incertidumbre durante el proceso de toma de decisiones.

#### **1.3.4 Justificación Económica**

La propagación del e-recruitment dirigió a otro grado los datos accesibles para los procesos de la gestión de talento humano; es decir, las herramientas tecnológicas han llevado a otro nivel a las funciones de selección y reclutamiento de las empresas, ya que aportan a responder de manera ágil y más clara el análisis de las competencias del puesto, planificación de las estrategias, gestión de curriculums, realización del seguimiento del candidato y las facilitaciones del cambio de puesto.

Por ende, se considera que los empresarios obtendrán beneficios como ahorro de tiempo al momento de seleccionar personal, ahorro en costos provenientes de los procesos de reclutamiento, además que los filtros serán más rigurosos con lo cual se reducirá el sesgo al error de contratar al candidato idóneo.

#### **1.3.5 Justificación Social**

Se comprende que toda empresa es una unidad social y es un espacio donde los colaboradores logren realizarse como profesionales donde la relación laboral será la clave para alcanzar las metas de las organizaciones, por tanto, debe existir preocupación y confianza entre el capital humano y las organizaciones para fomentar el mejor rendimiento y el alcance de los objetivos estratégicos.

Se define que los aportes del trabajo de investigación ofrecen una solución a la preocupación descrita anteriormente, a través de la recopilación de las buenas prácticas de profesionales expertos del sector. Permitiendo que el talento reclutado cumpla con el perfil buscado, se adecue a la cultura empresarial (cultural fit) y que genere alto valor a la organización. Asimismo, se busca incentivar a pequeñas y medianas empresas (mype) a usar las TIC en sus procesos de reclutamiento, que le generarán valor a lo largo del tiempo.

## **1.4 Delimitación de la Investigación**

El período de la investigación comprenderá el año 2024 dentro del cual se realizará la investigación empírica y la de campo que involucra cuestionarios al personal de los supermercados. La delimitación geográfica asignada para el estudio será sobre los supermercados en Lima Metropolitana.

Además, el aporte de esta investigación va dirigido a todo tipo de empresas. Los recursos financieros tienen una totalidad de 522.00 soles. Adicionalmente se realizó una entrevista online con responsables del área de Recursos Humanos y se recopiló información secundaria de trabajos de investigación, artículos, libros y revistas.

## **1.5 Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del uso de las TIC en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana.

### **1.5.2 Objetivo Específicos**

- Determinar el impacto del uso de las TIC en la satisfacción del empleador.
- Precisar la influencia del uso de redes sociales en la captación de postulantes de calidad.

## CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

O1: Determinar el impacto del uso de software especializado en la satisfacción del empleador.

El uso de software especializado en la gestión de procesos para alcanzar la excelencia operacional y la satisfacción del empleador. Tal como se describe en el artículo “El nuevo rol de Recursos Humanos en momentos de alta incertidumbre” (Peñalver, 2021), se registra una tendencia a la utilización de big data, inteligencia artificial y realidad virtual en procesos de selección. Citando al autor “Se está intensificando la búsqueda a través de redes sociales especializadas implantando chatbots (soportes de tecnología de IA) en el proceso de selección y el uso del big data predictivo para descubrir qué candidatos se adaptarán mejor a la organización”. (Peñalver, 2021).

Esto contribuirá a automatizar la gestión de los procesos de reclutamiento y selección brindando beneficios a nivel de transparencia de data, adaptación continua, reducción de plazos, y eficiencia en costos. Como es el caso de software tales como Sherlock HR que tiene como finalidad ayudar a distintas empresas en disminuir el tiempo que requiere un proceso de selección y captación de talento. Permite encontrar al candidato ideal alineado al perfil buscado.

Según Gascon, V. (2022), nos explica que “Para Sherlock HR automatizar el proceso de reclutamiento ayuda a conseguir hasta un 45 por ciento más candidatos con características ideales al puesto vacante que al hacerlo de forma completamente manual. Sherlock hace uso de los chatbots, (asistente que se comunica a través de mensajes de texto y que interactúa sin que haya una persona física contestando) puede ahorrar hasta 50 por ciento del tiempo dedicado a estos procesos. Los chatbots pueden enviar cuestionarios iniciales y responder a dudas generales sobre el cargo publicado, para así preseleccionar a los aplicantes más aptos”. Sherlock HR permite el uso de la aplicación de exámenes psicométricos, el cual permite a los reclutadores tener resultados de los candidatos finales y poder analizarlos más rápidamente para tomar una decisión

Para ello se requiere contar con software o sistemas de control que faciliten la planificación de recursos humanos. Esto queda evidenciado en la investigación “La importancia del e-recruitment en la moderna gestión de recursos humanos” (2019) realizada por Francisco X. Gómez García que tuvo como objetivo profundizar en las novedades y comprender las implicaciones de las herramientas tecnológicas desde la perspectiva del derecho laboral.

Complementariamente en el trabajo de investigación “El reclutamiento 4.0 en la era digital: La selección de talento y el marketing digital” (Hernández, 2020) se explora la aplicabilidad de las herramientas TIC para fidelizar personal y desplegar procesos en un entorno netamente digitales

Estas herramientas ayudarán a responder preguntas: cómo determinar las futuras brechas de talento, mejorar la atracción de talento humano, cómo reducir la fuga de personal, la distribución del know-how, la ampliación del pool de talento interno especializado, la actualización de líneas de carrera o rediseño de áreas, puestos, etc.

Asimismo, es importante señalar que la gestión del talento humano todavía tiene una brecha que reducir entre lo teórico y lo práctico, en referencia a la aplicación de las metodologías de las organizaciones para la captura del personal idóneo deseado a contratar. Entendiéndose como talento dentro del ámbito empresarial a las personas que denota destreza al momento de responder ante situaciones complejas y desconocidas mediante el conocimiento adquirido y la experiencia.

Por lo tanto, para la planificación de Recursos Humanos es importante seleccionar la metodología reclutamiento a emplear acorde al puesto de trabajo que se desea ocupar, y que genere productividad e impacto positivo a la organización cumpliendo con los objetivos estratégicos de ésta, y el rol de las TIC es de apoyar a hallar al candidato de una forma más rápida y menos costosa, es decir elegir al mejor talento y ubicarlo en el puesto correcto.

Debido a la creciente necesidad por buscar personal cada vez más específico y especializado se incrementa la complejidad del proceso de contratación. El artículo “Intelligent recruitment: How to identify, select, and retain talents from around the world using artificial intelligence” (Allal, Aranega & Sánchez) busca analizar la aplicabilidad de las tecnologías digitales de forma sistémica para encontrar, filtrar y asegurar la permanencia del talento en la

empresa. Entre los principales beneficios que otorga el uso de estas herramientas se tienen menores tiempos de contratación, mayor alcance (local, nacional e internacional), acceder a talento pasivo con perfiles afines al puesto, brinda información adicional para tener una mayor comprensión del postulante, automatiza el seguimiento de solicitudes. Facilitando que los empleadores consigan el mejor talento de forma rápida, eficiente y eficaz, cubriendo sus expectativas.

En la actualidad, la implementación de la inteligencia artificial en procesos empresariales ha incrementado. Esto se señala en “FAT-CAT—Explainability and augmentation for an AI system: A case study on AI recruitment-system adoption” (Lee & Cha, 2023) se menciona el aumento del uso de tecnologías que se basan en la inteligencia artificial en organizaciones cambia el paradigma actual de los procesos de reclutamiento y selección. Las investigaciones desde el enfoque de los reclutadores son amplias, caso contrario al caso de los postulantes. Debido a ello este artículo busca cerrar dicha brecha, para ello se estudia sus impresiones de los procesos de contratación, a nivel tiempo, usabilidad, confiabilidad. Los resultados evidencian que los solicitantes registran una percepción positiva de estas tecnologías en los procesos de contratación, y destacan su utilidad, la facilidad de uso y menores plazos de respuesta. Pero hicieron énfasis en la importancia de contar en ciertas etapas con contacto humano. Con esto se contrasta la relevancia de estas herramientas en el proceso de contratación a nivel reclutador y usuario, asimismo recomienda que se debe asegurar la complementariedad entre los humanos y la inteligencia artificial para tener los resultados, eficientes, eficaces y que satisfagan las necesidades del empleador y de la empresa.

Asimismo, se pueden obtener muchos beneficios con este tipo de TIC en su aplicación al proceso de selección de personal en las compañías. En el artículo “Exploring human resource management intelligence practices using machine learning models” (Indarapu et al., 2023) detalla cómo la inteligencia artificial permite mejorar la proactividad y precisión de los procesos de gestión de personal. Para ello se basa en técnicas de aprendizaje automático para analizar grandes volúmenes de datos de diversas fuentes, considerando su experiencia laboral, formación y habilidades de los candidatos para encontrar el mejor talento. Entre los principales beneficios que otorga está la reducción de tiempos y costos, procesos de selección sin sesgos, encontrar al mejor talento dentro o fuera de la organización (aún si no se encuentra postulando),

y toma de decisiones en base a datos. En general esta herramienta asegura satisfacer las expectativas del empleador de forma eficiente y eficaz.

Con el caso citado en “How does artificial intelligence impact human resources performance. evidence from a healthcare institution in the United Arab Emirates” (Li, Bastone, Mohamad & Schiavone) también se explora los beneficios de incorporar herramientas de inteligencia artificial en los procesos de recursos humanos en centro de atención médica internacional libanés en Dubai. El estudio se basó en los datos primarios que se recopilaban a través de entrevistas semiestructuradas con informantes clave, mientras que los datos secundarios se obtuvieron a través de informes de la industria, artículos periodísticos, revistas y documentos internos. Las ventajas de utilizar la inteligencia artificial serían mejorar la eficiencia, reducir el tiempo de contratación y aumentar las ganancias. Además, la inteligencia artificial puede ayudar a los departamentos de recursos humanos a centrarse en tareas más estratégicas en lugar de realizar tareas rutinarias. El estudio concluye que la implementación de herramientas de inteligencia artificial en la gestión de recursos humanos puede mejorar el rendimiento organizacional en términos financieros y organizativos.

Mientras que, en el artículo "Recruiter's perception of artificial intelligence (AI)-based tools in recruitment" (Horodyski, 2023) se realizó un estudio cuantitativo-cualitativo a una muestra demográficamente equilibrada de 288 personas mediante cuestionario de autogestión diseñado para una encuesta en línea y distribuido a reclutadores y profesionales de recursos humanos seleccionados al azar a través de Prolific Academic que busca estudiar la percepción del reclutador sobre las herramientas basadas en inteligencia artificial (IA) en el reclutamiento. Se concluye que "con una distribución significativamente sesgada hacia la izquierda (con una asimetría negativa de  $-0,57$ ) indica que los encuestados creen que las herramientas de inteligencia artificial mejoran su productividad laboral en la contratación" asociado a beneficios en la gestión como que "aumenta la eficiencia a través del ahorro de costos y la contratación rentable, una mejor organización del proceso de contratación, un proceso de selección más simple, flexibilidad, ayuda en la selección de los empleados más calificados, menos prejuicios y una menor probabilidad de que se pase por alto a los candidatos" generando impactos directos en el empleador y satisfaciendo las expectativas de los empleadores.

De igual forma, en el artículo "AI-enabled recruiting in the war for talent" (Black & Van, 2021) se detalla la influencia de las herramientas de reclutamiento basadas en inteligencia

artificial en las llamadas guerras por el talento. Determinado no solo por su capacidad técnica para identificar y atraer candidatos que consideren oportunidades laborales no solicitadas, sino también por el valor de esos propios candidatos destacando la importancia de captar candidatos con mayor valor de capital humano. Asociado a la consolidación de los activos intangibles como fuente principal de valor principal en los últimos 30 años. Se destaca su aplicabilidad para obtener perfiles más especializados o que no se encuentren buscando ofertas de forma activa (perfiles pasivos), para ello se utiliza la incrustación de palabras y otras técnicas de aprendizaje automático para hacer inferencias en lenguaje natural permite escanear millones o cientos de millones de candidatos pasivos con perfiles en las redes sociales y redes profesionales en busca de los más adecuados para un puesto vacante.

En tanto que, en “Applicants' perception of artificial intelligence in the recruitment process” (Horodyski, 2023) se busca ahondar la incorporación de inteligencia artificial dentro del proceso de contratación desde la perspectiva de los postulantes. Para lo cual se llevó a cabo una encuesta online a una muestra representativa de 552 solicitudes de empleo de 12 países en más de 20 industrias. Para su análisis se utilizó el modelo de aceptación de tecnología (TAM) que permitió comprender cómo los usuarios perciben y adoptan estas nuevas tecnologías. Donde se concluyó que esta tecnología otorga varias ventajas como mayor eficiencia, objetividad y estandarización del proceso de contratación. Asimismo, sugiere que, desde la perspectiva de los postulantes, aquellas empresas que incluya IA en sus procesos de contratación son percibidas más atractivas, mientras se garantice utilidad y facilidad de uso.

La incorporación de las TIC en el proceso de selección de personal se considera como un valor agregado en este entorno competitivo. Puesto que agiliza los procesos, así como que no tiene un juicio personal al momento de segregar a los postulantes, es decir, se basa en factores profesionales. En “Responsible Artificial Intelligence in Human Resources Technology: An innovative inclusive and fair by design matching algorithm for job recruitment purposes” (Delecraz, Eltarr & Becuwe, 2023) se destaca la aplicabilidad de la inteligencia artificial que permite evaluar la coincidencia entre las características y experiencia del candidato con la descripción y oferta de trabajo, brindando resultados sin sesgos y justos. Tradicionalmente el reclutamiento se basaba en métodos declarativos (cuestionarios, encuestas, pruebas) que mediante una serie de preguntas buscaban capturar rasgos de personalidad, destrezas, idoneidad laboral, capacidades cognitivas. Presentando limitaciones y

fallas, tal como se evidencian en pruebas re-test. Generando problemas de mala contratación asociado dificultad de adecuación laboral, generando bajo desempeño, rotación, afectación de su salud mental, y aumento de costos financieros. El algoritmo fue diseñado tomando en cuenta la experiencia profesional y la motivación de los postulantes, utilizando métodos de procesamiento de lenguaje natural y características cognitivas. Con lo que se buscó crear una herramienta que asegure encontrar perfil idóneo de la forma más estricta, justa y responsable posible. Destacando que las tomas de decisiones finales son realizadas por el reclutador en base a sugerencias de la herramienta, siendo su principal ventaja la rapidez y volumen de datos que puede procesar.

O2: Precisar la influencia del uso de redes sociales en la captación de postulantes de calidad

El uso de redes sociales permite a las empresas captar al talento idóneo para el puesto ofertado, para ello se utilizan técnicas como el employer branding que permite comunicar los puestos de trabajo buscados a potenciales empleados (así como a los empleados existentes) con el fin de generar y robustecer su lealtad, mientras se promueve la imagen de la organización como una entidad cercana y deseable (Santiago, 2019). Prosiguiendo con la investigación de Santiago, que toma como muestra a los millennials, los cuales se enfocan en puntos como el prestigio de la empresa, valor social, económico, valores, misión y visión de ésta para decidir postular a la oferta laboral. Es esta masa potencial de capital humano el cual está más familiarizado a las redes sociales, plataformas virtuales, job sites, etc. origina que las empresas empleen de forma eficiente las TIC para dar a conocer sus ofertas laborales y éstas atraigan a las personas.

En este aspecto destaca la centralidad de las redes sociales como herramienta fundamental para lograr conocer más a fondo el perfil del candidato. Según, Gascon, V (2022), nos indica que "La pandemia aceleró la adopción de la tecnología en el reclutamiento de personal, lo cual facilita a los departamentos de recursos humanos encontrar al perfil más adecuado para la vacante que están ofertando. También reduce los prejuicios inconscientes que el reclutador pudiera tener con respecto al sexo, edad y condición de salud de los aspirantes a ocupar un puesto".

Se puede resaltar que las redes sociales (SM) en la actualidad son el instrumento más rápido, barato y eficaz para identificar a empleados potenciales, por lo que alrededor del 94% de empresas utilizan este tipo de plataforma para la contratación, y esta tendencia está creciendo.

El objetivo del estudio es comprender las reacciones de los solicitantes sobre las evaluaciones de reclutadores usando SM durante el proceso de selección. Define clara diferencia con métodos tradicionales, por ofrecer mayor accesibilidad, rapidez respuesta, ofrece mayor dinamismo, verificabilidad, y anonimato, permitiendo que los reclutadores comprendan de forma holística al postulante (aspecto profesional, personal, académico). Las SM profesionales como LinkedIn permiten identificar mayores detalles de los postulantes como habilidades, fortalezas, intereses, logros, que normalmente no figuran en su hoja de vida, que pueden usarse para comprender su ética, motivaciones y experiencia. Determina su idoneidad para desempeñar el puesto que solicita y así asegurar una correcta adecuación persona-trabajo y persona-organización. Esto se asocia a un mejor desempeño laboral, compromiso a la organización, satisfacción de las necesidades del empleador, reducción de tasas de rotación y abandono.

Por lo tanto, se destaca en el trabajo de investigación “El reclutamiento a través de redes sociales como nueva tendencia en la selección de personal y su aplicación en la empresa Tata Consultancy Services Ecuador” (Hanze, 2020) que las redes sociales influyen en las empresas a través de una reducción en el tiempo de respuesta, la digitalización de los procesos, así como un mayor dinamismo en la búsqueda de perfiles ad hoc, una interacción con los candidatos más cercana y directa, y un mayor nivel de exigencia basado en un entorno mucho más competitivo gracias a la mayor capacidad de llegada. (Hanze, 2020).

Cada vez más las empresas respaldan sus decisiones para la contratación en redes sociales (denominadas en la lectura SNS), sin embargo, sus patrones de práctica tienen limitado estudios formales. El artículo “They posted what? Recruiter use of social media for selection” (Henderson, 2019) tiene como objetivo estudiar como especialistas en reclutamiento y selección, utilizan las SNS como herramientas de toma de decisión en la contratación de personal. El autor propone una metodología en dos fases para identificar qué tanto los reclutadores analizan los perfiles de los postulantes, y descubrir qué aspectos consideran más

importantes. Destacan priorizar la búsqueda de criterios asociados a lo profesional y personal, y validar que tanta afinidad tienen al puesto y a la empresa.

El estudio “Systematic literature review of professional social media platforms: Development of a behavior adoption career development framework” (Ruparel, Bhardwaj, Seth & Choubisa, 2023) brinda una revisión detallada sobre el uso e importancia de las redes sociales profesionales en cuatro grandes enfoques: reclutamiento y selección, branding, crecimiento personal y línea de carrera, y difusión de conocimiento y cooperación.

Estas herramientas permiten a la empresa acceder a un gran bloque de aspirantes idóneos para el puesto mediante un proceso económica y técnicamente viable. Para ello se examina su presencia en redes (experiencia laboral, educación, ética laboral, personalidad y cultura del candidato, entre otros que considere pertinente el reclutador mientras que se realice de forma ética) y permite tomar mejores decisiones en la contratación. Asegurando que la posición se cubra con el postulante que tenga mayor afinidad con el puesto y que pueda adaptarse a la cultura interna de la organización, cumpliendo con las expectativas del empleador.

En “Applicant reactions to social network web use in personnel selection and assessment” (Aguado, Rico & Rubio, 2016) se analiza el impacto de las redes sociales tanto profesionales como no profesionales en la selección de personal, según género, edad y si cuentan con empleo. En base a una escala de reacciones de los candidatos aplicada a una muestra de 124 profesionales. Donde se destaca la efectividad de su uso según la faceta del postulante que se busca estudiar persona-trabajo y persona-organización. Asimismo, se podría valorar más por el uso de herramientas que está acostumbrado a utilizar el postulante, se destaca la importancia de conocer la forma que el usuario interactúa con las redes sociales para adaptar la oferta y elegir el medio adecuado

El uso de las TIC favorece al proceso de reclutamiento en mayor medida, a diferencia de solo utilizar los canales tradicionales. En “Influencia de las actividades de la empresa en Facebook en el éxito de la contratación” se analiza el impacto positivo de Facebook en el éxito de la contratación utilizando el modelo vectorial autorregresivo (VAR) que mide la respuesta dinámica del desempeño y la interacción entre las variables de desempeño y marketing, y para identificar las estrategias de reclutamiento más efectivas. Los autores recomiendan una

participación proactiva y permanente en Facebook como canal principal para la transmisión de información sobre el trabajo y el entorno laboral a candidatos potenciales y mantener una relación de largo plazo con estos comunicándose sobre los próximos plazos y eventos de contratación. Asimismo, se sugiere el uso simultáneo de los canales tradicionales como la publicidad en medios impresos, ferias de empleo y sitios web de contratación estándar Web 1.0. Se considera que estas actividades son eficaces para atraer candidatos potenciales y aumentar el número de solicitudes recibidas. El artículo también analiza las posibles limitaciones y vías para futuras investigaciones. Estos desafíos incluyen la necesidad de una selección cuidadosa para evitar desperdiciar recursos en audiencias irrelevantes, el potencial de sesgo en la muestra de participantes reclutados y la necesidad de garantizar que los participantes sean conscientes de los efectos relacionados a su participación en la investigación.

El proceso de selección de personal cuenta con distintos subprocesos y cada uno se ve influenciado por distintas variables lo que hace complejo este proceso. De este modo, en “Employee recruitment and job search: Towards a multi-level integration” (Acikgoz, 2019) tiene como objetivo mejorar la comprensión de los factores que influyen en los individuos que buscan empleo y de las organizaciones que buscan empleados, así como se menciona el incremento en el uso de las redes sociales para el proceso de reclutamiento siendo una herramienta muy útil. El modelo presentado es complejo y multinivel, puesto que se toma como referencia distintos factores que influyen en el proceso de reclutamiento. Los factores organizacionales como la estrategia y cultura de la empresa, las formas de reclutar y otros factores del entorno. Por otro lado, están los individuos de los candidatos que incluyen la personalidad, la autoeficacia y otros factores psicológicos que influyen en cómo los individuos buscan empleo y se comunican con las organizaciones. El proceso de reclutamiento inicia con la conciencia laboral que ocurre cuando las habilidades, valores y objetivos de un individuo se alinean con los requerimientos y cultura de la organización, es decir la coincidencia entre los posibles solicitantes y la oferta laboral. El siguiente paso es la atracción cuando los solicitantes de empleo se dan cuenta de las ofertas de trabajo, evalúan los méritos de la organización y del trabajo y toman decisiones tempranas sobre si incluirse entre sí en una lista corta de posibles puestos/candidatos. La siguiente parte es la selección implica escoger aquellos candidatos que se incluirán en el grupo inicial de opciones. Por último, los resultados posteriores a la contratación se proceden a evaluar la eficacia del proceso de contratación y los resultados de la decisión de contratación.

Es importante señalar que estos pasos no siempre son lineales y pueden ocurrir simultáneamente o en diferente orden dependiendo de la situación específica de reclutamiento."

## **2.2.Marco Teórico**

### **2.2.1. Tecnologías de Información y Comunicaciones**

El área de recursos humanos considera a las TIC como la clave que permitirá optimizar el proceso de toma de decisiones en base a la racionalización de los datos y la minimización del margen de error en el proceso de selección de personal.

Sin duda alguna, la tecnología ha cambiado la forma de actuar de las organizaciones. Antes, la información era apuntada en libros, pero ahora es registrada en servicios especializados y base de datos los cuales son almacenados ilimitadamente en la internet. Además, que los avances tecnológicos seguirán desarrollando y perfeccionando los procesos empresariales, amplificando capacidades y productividad, y simplificando las tareas de cada área. Puesto que, permite establecer canales para mantener una comunicación instantánea en diferentes partes del mundo, superando el tiempo y espacio.

### **2.2.2. Herramientas tecnológicas**

Las herramientas tecnológicas son programas y aplicaciones que son utilizados por las empresas, en el caso del área de gestión de talento sirven para agilizar la recopilación de información, datos, estadísticas, eliminar intermediarios, facilita el contacto con los postulantes y a los empleadores les genera un menor costo.

La veloz transformación digital influye en el aumento del uso de las herramientas tecnológicas. Para poder acceder a ofertas laborales, se necesita encontrar los canales de búsqueda de empleo y tener un nivel de capacidad digital que "implica la puesta en marcha de conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes con el objetivo de gestionar la información digital y tomar decisiones que permitan resolver problemas planteados a lo largo de la vida" (Larras et al., 2019).

Asimismo, la inteligencia artificial es una herramienta que está siendo utilizada por muchas empresas para recopilar datos de manera masiva y poder procesar la información de los posibles candidatos de manera más rápida y eficaz. Tal es el caso de los chatbots que permitirá tener contacto solo con los perfiles ideales al puesto según el filtro utilizado y a su vez llevar un seguimiento de cada uno de ellos y también son capaces de estar encargados de las entrevistas iniciales de los postulantes-

Un listado de estas herramientas tecnológicas que son:

- Portales de empleo: Páginas web enfocadas tanto en la oferta como en la demanda del mercado laboral.
- Bolsas de empleo: Herramientas utilizadas como base de datos
- Prensa/Revistas: En su versión digital, dejando atrás el canal tradicional
- Redes sociales: Incluye LinkedIn, Facebook, Twitter, etc.
- Empresas de trabajo temporal: Trabajan por web

### **2.2.3. Importancia de las herramientas tecnológicas**

El desarrollo tecnológico trajo consigo nuevas soluciones para el Área de Recursos Humanos, y a su vez a la gestión de la empresa, en primer lugar, es un aliado a la hora de elegir, retener, desarrollar y formar al personal de manera personalizada. Además, se puede obtener un perfil único de cada trabajador producto de la investigación de un software.

De esta forma, las TIC sirven para modificar los procesos, detectar las capacidades y visualizar el potencial productivo de los posibles candidatos; en otras palabras, hacen más sencillas algunas operaciones.

En el trabajo de investigación “Digitalización de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas” (Guzmán, 2022) se detallan los principales beneficios que brindan las herramientas tecnológicas y de digitalización:

- Disminución de trabajo administrativo para el área de recursos humanos.
- Optimización de comunicación interna.
- Ahorro de tiempo y eficiencia en costos.
- Rapidez y automatización de los procesos y gestiones.
- Incremento de la profesionalización de la empresa.

- Aumento de la competitividad empresarial.
- Análisis e informes mejorados.
- Informes mejorados sobre la situación actual.
- Mayor satisfacción de los empleados.
- Operatividad en remoto.

#### **2.2.4. Redes Sociales**

Las Redes sociales son una gran fuente para encontrar personal cuando las empresas están en la búsqueda activa por contratar nuevo talento humano. Por otro lado, también son la principal herramienta de las personas para hallar empleo hoy en día. Para ambas partes sirven para formar una red de contactos y construir una comunidad. “Las redes sociales dicen mucho sobre cómo somos en el mundo real, por eso son una herramienta clave para la gestión del talento” (Navarro et al., 2019)

Debido a la actual pandemia, el uso de las redes sociales se ha intensificado en el proceso de reclutamiento del personal, según el último Informe sobre Redes Sociales, el 48% de los reclutadores consulta los perfiles de los postulantes en estas plataformas durante el proceso de selección. Además, estos medios sociales son una buena fuente para desarrollar la marca personal y crear networking, tanto a nivel laboral como personal. En los últimos años, el interés por las RRSS como Instagram y Tiktok ha incrementado, permitiendo a los reclutadores observar la huella digital de los profesionales de los postulantes funcionando como factor de descarte para el proceso de selección. No obstante, hasta la fecha LinkedIn y Facebook continúan siendo las plataformas más utilizadas por los encargados del reclutamiento de talento. Lo principal que se observa en estas, es la coherencia entre la imagen inicial que muestran los candidatos frente a lo que transmite en sus redes sociales.

Los supermercados mayormente utilizan estas redes para puestos operativos, practicantes, analistas, y de más; pero cuando se trate de puestos de alto mando o puestos especializados se utilizarán las redes sociales y el servicio de head hunters.

Aparte de hallar a los posibles candidatos, también se puede encontrar información adicional como los intereses, hobbies, creencias y pensamientos.

Las redes sociales personales como Facebook, Instagram y Twitter resultan ventajosas para informar sobre la marca personal de los candidatos; puesto que, el reclutador revisará si lo que el candidato público se asocia con el pensamiento de la empresa. Asimismo, las redes sociales profesionales como LinkedIn están específicamente alineadas para el uso empresarial, es allí donde las organizaciones publican sus ofertas de empleo, eventos, noticias y acontecimientos importantes.

### **2.2.5. Sistemas de información**

El sistema de información es un cúmulo de componentes interrelacionados que tienen la capacidad de recolectar, procesar, almacenar y distribuir información que permita realizar el proceso de toma de decisiones de manera más eficiente. Además de ello, permite también una mayor coordinación y control, ya que se convierten en un insumo para los gerentes y trabajadores al momento de analizar problemas, visualizar temas de mayor complejidad e, inclusive, crear nuevos productos (Laudon, 2016).

En otras palabras, son elementales para que las TIC operen eficientemente, dado que permiten ejecutar un gran número de tareas, en corto tiempo y responden de manera rápida a los nuevos requerimientos por parte de los especialistas en Recursos Humanos.

Demandan funciones que puedan ser integradas fácilmente en los procesos rutinarios de trabajo con el propósito de mejorar y facilitar la gestión de procesos de operación que una empresa realiza en sus principales áreas, las cuales pueden encontrarse en diferentes lugares. Los sistemas de información se refieren al entorno y cómo se obtiene la información, además que éstas incluyen a las bases de datos.

Con la búsqueda de optimización en los procesos empresariales en consecuencia a la coyuntura que cada vez demanda respuestas más rápidas y acertadas. Y uno de estos procesos es la atracción de talento en la gestión de Recursos Humanos para lo cual depende de los sistemas de información para la aplicación de las nuevas tecnologías. Que tiene como beneficios eliminar el papeleo excesivo, aprovechar la cantidad de tiempo utilizado en las tareas administrativas, actualizar la información personal de los empleados, etc. Asimismo, los sistemas de información favorecen a la organización, por ejemplo, en el caso de los encargados del proceso de reclutamiento son más ágiles a tomar decisiones, puesto que la información

está en la base de datos que está a disposición de todos, y paralelamente tienen más tiempo enfocarse en actividades más productivas como crear los perfiles que se necesitarán para cubrir los puestos. En otras palabras, los sistemas de información contribuyen al desarrollo del alto rendimiento de los colaboradores en todo ámbito.

El informe “Tecnología en RR.HH.: Nuevos sistemas permiten una gestión más completa” el cual recopila el comentario de Maribel Cano, Latin América Regional Marketing Manager de Meta4, que define a los Sistemas de información como: “Sistemas inteligentes emplazados en la nube ayudan a identificar y dar, a quienes gestionan Recursos Humanos, más información sobre la gestión del talento, beneficios e ingresos y la posibilidad de retener e incrementar el potencial de cada trabajador.” (Cano en Info Capital Humano, 2018).

#### **2.2.6. Base de datos**

Una base de datos es una herramienta para recopilar y organizar información, que puede almacenar registros de datos estructurados y no estructurados para la toma de decisiones empresariales. Cuyo objetivo es perfeccionar los servicios, mediante la velocidad y eficiencia. Tienen gran impacto en el proceso de selección de personal, dado que disemina información de los colaboradores en toda la organización, lo cual sirve de mucho para el reclutamiento interno que en su mayoría de veces es la primera elección de las empresas al momento de cubrir puestos laborales; también incrementa la conectividad entre el equipo de trabajo, puesto que puede incluir a terceros independientemente de la zona geográfica; y además sirve de apoyo para estandarizar los procedimientos.

En los últimos años ha cobrado relevancia el uso de herramientas para procesamiento de grandes caudales de información, destacando entre ellas Big data. En el trabajo de investigación “Big Data y Recursos Humanos” (2021), el autor nos menciona que “el concepto de Big Data se refiere a los datos que son difíciles o imposibles tratarlos con los medios convencionales, ya que, son complejos o de gran volumen” (Garcia, 2021). Su definición está compuesta por 5 componentes: volumen, velocidad, variedad, valor y veracidad (Garcia, 2021).

- Volumen: Se destacan los grandes caudales de datos, asociados a la recopilación de información útil para el proceso de reclutamiento. Solucionando el problema de capacidad de almacenaje.

- Velocidad: Brinda facilidad para consultar, crear y analizar información a disposición de la empresa
- Variedad: Permite consultar datos en diferentes formatos, no solamente información estructurada, como es el caso de texto, videos, imágenes, entre otros. Destacando la importancia de integradora de la herramienta.
- Valor: Representa la característica más importante de la data, permite a las empresas adaptarse a las tendencias del mercado y generar ofertas optimizadas para la captación de talento.
- Veracidad: Reduce el sesgo, a través, de una correcta extracción de datos de fuentes confiables. Otorgando mayor fiabilidad en la gestión de información.

### **2.2.7. Proceso de Selección**

El proceso de reclutamiento inicia con la atracción de los posibles candidatos que estén acordes al perfil diseñado, para después elegir a aquellos que se consideran más compatibles con el perfil, y luego de la evaluación de sus capacidades se decide si es aceptado.

Los métodos de reclutamiento modernos representan la transformación experimentada desde el modelo tradicional, donde las empresas comunicaban al mercado los puestos de trabajo con un alcance limitado, hasta la actualidad en donde las nuevas tecnologías consiguen dinamizar la llegada de postulantes a un nivel masivo, e inclusive internacional. De esta manera se consigue una mayor base de candidatos lo que conlleva a una contratación idónea y ágil (Ovalle, 2021).

A medida que las TIC se adapten, el área de Recursos Humanos modificará las secuencias de las actividades y los procesos para que se pueda dar paso a los nuevos cambios y sea fácil su comprensión para los usuarios convirtiéndose esto es un gran reto para algunas empresas.

### **2.2.8. Importancia del proceso de selección**

El personal es esencial para el triunfo de cualquier empresa. Existe evidencia de que las malas prácticas de selección y reclutamiento dan como resultado contratación de personas con conductas insatisfactorias, en una alta rotación laboral y ausentismo que genera el aumento de

costos y la fuga de talento. El análisis reciente de InfoJobs, bolsa de empleo, analiza esta cuestión, detecta que “el 41% de las empresas estiman el coste de una mala contratación en 25.000 euros” (Infojobs, 2018).

Por tal motivo, la selección de personal idóneo resulta primordial para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Entre otros beneficios se destacan: la rapidez de adaptación de los nuevos colaboradores, estabilidad de personal (ratio de rotación bajo), y la elección sistemática de personal con potencial de mejora.

Asimismo, constituir procesos de selección claros promueve el incremento de competencias y capital intelectual (valor de mercado de la empresa), mediante la articulación con herramientas TIC permite aportar mejores talentos para cubrir necesidades tanto presentes como futuras. Asimismo, evita pérdidas futuras, a través de la reposición temprana de personal que no alcanza los objetivos definidos en el perfil del puesto.

### **2.2.9. Fuentes de reclutamiento**

“El reclutamiento interno se enfoca en los candidatos que trabajan dentro de la organización (colaboradores) para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o motivadoras. El reclutamiento externo se concentra en los candidatos que están en el mercado de trabajo (MT) y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal” (Chiavenato, 2020).

Se denota que en el reclutamiento interno se busca aprovechar mejor al talento interno y reubicarlo a puesto donde aporte mayor valor sus conocimiento y capacidades. Funciona a partir de promociones (crecimiento vertical hacia puestos de niveles superiores) y por transferencia (crecimiento horizontal hacia puesto del mismo nivel). Impulsando su carrera profesional, permitiendo que asuman mayores responsabilidades y/o que apliquen sus conocimientos en nuevas líneas de acción.

El reclutamiento externo se centra en buscar nuevos colaboradores a través de ofertas para MT. Busca incorporar conocimientos, experiencia y habilidades que la organización no posee, para ello se requiere que el perfil buscado se defina de forma precisa y eficaz.

Ambos tipos de reclutamiento contribuyen a retroalimentar y fortalecer el inventario de capacidades y conocimiento de la empresa. Y deben trabajarse de forma articulada para asegurar un correcto flujo de talentos.

#### **2.2.10. Celeridad del proceso de selección**

El uso de las TIC sirve para reducir el tiempo del proceso de selección de personal, primero se elige un grupo de candidatos que cumplen con los requisitos y el perfil que busca la empresa, segundo los candidatos seleccionados pasan por más filtros, finalmente para así quedarse con un mínimo de personas para que procedan a dar las entrevistas.

Más beneficios relacionados es el no trasladarse a otro lugar para postular a un puesto, ya que hoy en día se opta más por las entrevistas virtuales, y como último paso sería la reunión entre el jefe directo, sin embargo, esto es opcional de acuerdo con lo que decida la empresa, esto hace más ágil el proceso de reclutar al talento, ya que no hay desplazamiento para ambas partes y el horario es flexible. Por otro lado, cuando el reclutamiento externo, en ciertos casos los postulantes se encuentran trabajando en otras empresas, por lo que esta flexibilidad permite que la convocatoria tenga un mayor alcance a los potenciales colaboradores (InfoCapitalHumano, 2023).

Asimismo, el ahorro de tiempo se expresa en horas-hombre mejor aprovechadas, contribuyendo en la reducción de costos y mejora de la experiencia del colaborador.

#### **2.2.11. Efectividad del proceso de selección**

La medida de la eficiencia y la eficacia de un proceso se puede hacer con base en diversos parámetros, directos e indirectos (Chiavenato, 2020). Los parámetros directos de la selección son:

- La cantidad de candidatos seleccionados (valor absoluto)
- La calidad de candidatos seleccionados (valor relativo), representado por la cantidad de candidatos aceptados y colocados con respecto al total de participantes del proceso de selección.

- La rapidez en la selección de los candidatos (valor absoluto), medido desde la selección hasta la colocación en el puesto.
- El costo de la selección (valor absoluto).
- Dependiendo del nivel del candidato puede resultar más compleja su selección, por lo que se requerirá aplicar técnicas más complejas y de mayor costo.

Los parámetros indirectos se centran en los resultados de la empresa, entre los principales se tienen:

- La adecuación o ajuste del candidato seleccionado al puesto (valor absoluto)
- El tiempo de adecuación o ajuste del candidato al puesto (valor absoluto)
- Mayor permanencia en la empresa (valor absoluto)
- Mejor aprendizaje (valor absoluto)
- Mayor éxito debido a que el proceso de selección favorece el éxito de los candidatos en la empresa (valor absoluto)
- Valor agregado, expresado en el valor que aporta el candidato selección a la empresa (valor absoluto)
- El rendimiento de la inversión en la selección, el ratio entre costos y beneficios asociados a la selección del perfil buscado (valor relativo).

### **2.2.12. Inteligencia artificial**

Según la Real Academia Española (2022) es la “disciplina científica que se ocupa de crear programas informáticos que ejecutan operaciones comparables a las que realiza la mente humana, como el aprendizaje o el razonamiento lógico”.

Por ejemplo, a menudo las personas realizan actividades en las cuales emplean el raciocinio para poder llevarlas a cabo, así podemos mencionar cuando dos amigos se citan en algún centro comercial es posible identificarlo dentro la multitud, ya que para ello reconoce algunas características que son propias de algunas personas, tales como el color de cabello, la forma de la nariz, la curva del mentón entre otras cualidades. La inteligencia artificial trata de emular estas actividades, ya que según Oracle México (Oracle México, 2020), menciona que IA está relacionada con sistemas o máquinas que imitan la inteligencia humana para realizar algunas tareas que llevadas a cabo de forma iterativa permiten recopilar información. Las tecnologías de inteligencia artificial y

aprendizaje automático han avanzado mucho en términos de capacidades y accesibilidad, debido a la gran cantidad de información que hoy en día las organizaciones pueden almacenar y de distintas fuentes tales como base de datos institucionales, redes sociales, información gubernamental e información financiera; teniendo siempre en consideración las leyes de protección de datos personales (Aguirre et al., 2021)

### **2.2.13. Filtro del proceso de selección**

Adecuar criterios de filtrado permiten reducir el volumen total de candidatos y encontrar los postulantes que poseen un perfil más alineado a lo que busca la empresa. Dependiendo del nivel del puesto, el grado de especialización y los plazos se pueden incorporar 1 o más criterios.

Este proceso inicia “una vez que se tiene la información de los puestos vacantes, el paso siguiente es elegir las técnicas de selección convenientes para escoger a los candidatos adecuados. Las técnicas de selección se clasifican en cinco grupos” (Chiavenato, I., 2017).

- Entrevistas de selección
- Pruebas de conocimientos o habilidades
- Exámenes psicométricos
- Exámenes de personalidad
- Técnicas de simulación

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis General**

El uso de las TIC influye significativamente en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

- El uso de TIC impacta positivamente en la satisfacción del empleador.
- El uso de redes sociales influye positivamente en la captación de postulantes de calidad

### **3.3 Variables de la Investigación**

#### **3.3.1 Variable Independiente**

Tecnologías de la Información y Comunicación

#### **3.3.2 Variable Dependiente**

Proceso de selección del personal

#### **3.3.3 Dimensiones de las variables**

Variable Independiente

- Software especializado
- Redes sociales
- Gestión de la información

Variable Dependiente

- Satisfacción del empleador
- Captación de postulantes de calidad

### 3.4 Operacionalización de variables

A continuación, se muestra la matriz operacional, donde se muestra las dimensiones, indicadores, ítems.

**Tabla 3.1 Matriz operacional**

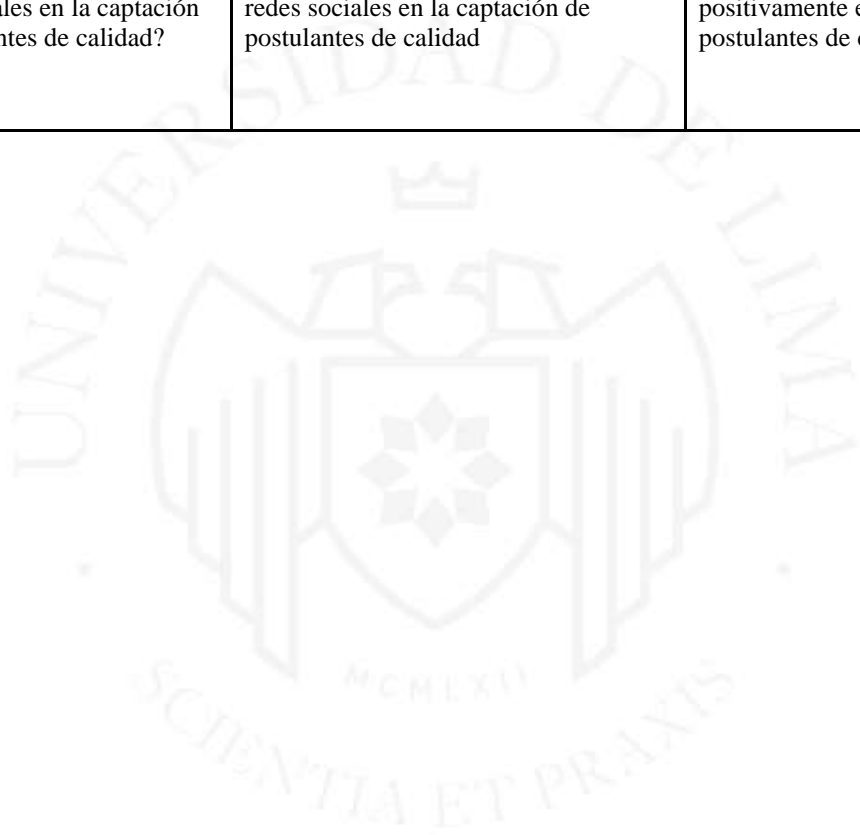
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V. INDEPENDIENTE: El uso de las TIC	Software especializado	CANTIDAD DE POSTULANTES CAPTADOS	3,4,5,6,7
	Redes sociales	Engagement	1,2
	Gestión de la información	VOLUMEN DE INFORMACIÓN UTILIZADA	8,9
V. DEPENDIENTE: Proceso de selección del personal	Satisfacción del empleador	NET PROMOTER SCORE (NPS)	14,15
	Postulantes de calidad	CANTIDAD DE POSTULANTES COLOCADOS	10,11,12,13

### 3.5 Matriz de Consistencia

A continuación, se muestra la matriz de consistencia, donde se muestra la formulación del problema, objetivos, hipótesis, variables y dimensiones de la investigación.

**Tabla 3.2 Matriz de consistencia**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	DIMENSIONES DE LA INVESTIGACIÓN
PG: ¿Cómo el uso de las TIC influye en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana?	OG: Determinar la influencia del uso de las TIC en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana.	HG: El uso de las TIC influye significativamente en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana.	VI: El uso de las TIC VD: Proceso de selección del personal	Dimensiones independientes; <ul style="list-style-type: none"> <li>● Software especializado</li> <li>● Redes sociales</li> <li>● Gestión de la información</li> </ul> Dimensiones dependientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción del empleador</li> <li>● Captación de postulantes de calidad.</li> </ul>
PE1: ¿Cuál es el impacto del uso de TIC en los niveles de satisfacción del empleador?	OE1: Determinar el impacto del uso de TIC en la satisfacción del empleador.	HE1: El uso de TIC impacta positivamente en la satisfacción del empleador.		
PE2: ¿Cómo influye el uso de redes sociales en la captación de postulantes de calidad?	OE2: Precisar la influencia del uso de redes sociales en la captación de postulantes de calidad	HE2: El uso de redes sociales influye positivamente en la captación de postulantes de calidad		



## CAPÍTULO IV: PROPUESTA METODOLOGÍA

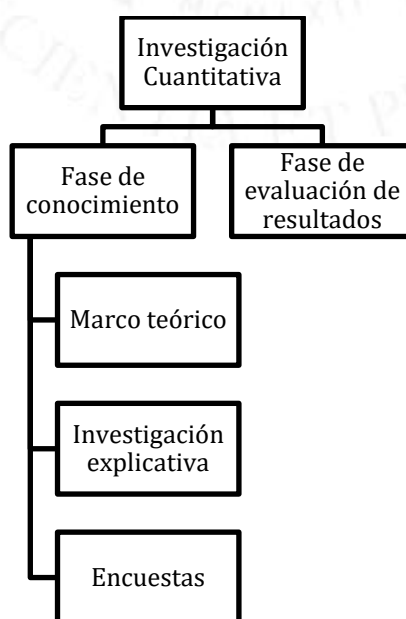
### 4.1 Tipo de la Investigación

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que, recopila la perspectiva de especialistas en reclutamiento y selección sobre la aplicabilidad de herramientas TIC en sus procesos, así como también se brinda recomendación para facilitar su adopción en otras empresas.

El diseño de la investigación es explicativo según el nivel de profundización del objeto de estudio, puesto que, se busca encontrar la razón principal por la cual se tiene una tendencia creciente del uso de las TIC en procesos empresariales de reclutamiento y selección. A través de una entrevista a un alto directivo de la empresa, se busca evidenciar si el uso de estas herramientas digitales cumple con las expectativas de la organización.

### 4.2 Diseño de la investigación

El siguiente esquema se visualiza la manera en que realizaremos la investigación para obtener las respuestas que sostendrán nuestra hipótesis:



### 4.3 Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la investigación será una persona encargada de seleccionar y reclutar personal por medio de las tecnologías de la información y comunicación en los supermercados de en Lima Metropolitana, el género es indiferente, el rango de edades es entre 23 años a 60 años con experiencia en el área de proceso de selección.

Se le realizará una encuesta para averiguar la percepción de los reclutadores al momento de contratar personal mediante el uso de las TIC.

### 4.4 Población de estudio

La población de estudio son todas las mujeres y hombres entre los 23 y 60 años responsables del proceso de selección de personal dentro los supermercados de en Lima Metropolitana.

Lugar: Zona Lima Metropolitana

Sexo: Masculino y Femenino

NSE: A y B

### 4.5 Muestra de la Investigación

La muestra para el trabajo de investigación es de 145 personas entre mujeres y hombres dentro del rango de edad de los 23 años y 60 años responsables del proceso de selección de personal de los supermercados en Lima Metropolitana.

El presente trabajo de investigación está conformado por un tipo de muestra probabilístico mediante la utilización de la siguiente formula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$n$  = Tamaño de muestra buscado

$N$  = Tamaño de la Población o Universo

$Z$  = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

$e$  = Erro de estimación máximo aceptado

$p$  = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

$q = (1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Considerando los siguientes datos:

Parámetro	Insertar Valor
<b>N</b>	233
<b>Z</b>	1.960
<b>P</b>	50.00%
<b>Q</b>	50.00%
<b>e</b>	5.00%

Obteniendo como resultado el siguiente tamaño de muestra:

- Tamaño de muestra “n” = 145

Cuadro de referencia Nivel de Confianza

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

#### 4.6 Técnicas de recolección

Las dos técnicas de recolección que se usarán para la presente investigación serán del cuestionario y la entrevista, las cuales nos servirán para poder recolectar la información necesaria y poder llegar a un objetivo en específico y evidenciar el grado de importancia de las variables empleadas.

Por un lado, se realizarán los cuestionarios a través de internet, la cual nos permitirá recopilar la información de manera rápida y obtener los resultados de manera sencilla.

Asimismo, la entrevista nos ayudará a tener un enfoque más claro sobre las variables que deseamos estudiar, ya que, es un proceso de participación y conversación en el que podemos recolectar información relevante y específica.

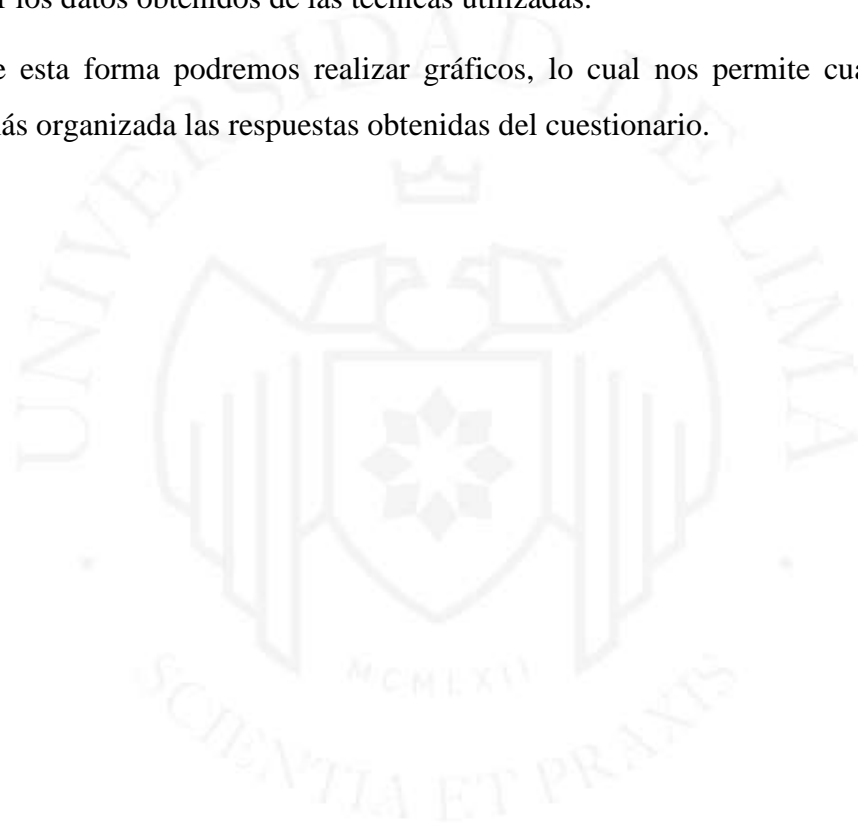
La selección de la muestra no es aleatoria, ya que se basa en las decisiones de los responsables de la investigación.

#### **4.7 Técnica de análisis e interpretación de datos**

La herramienta para la validez de las preguntas fue por Juicio de expertos, siendo que las preguntas fueron revisadas previamente con los investigadores.

Las técnicas para el análisis y la interpretación de datos que utilizaremos son: Microsoft Excel, Google Forms, Drive, Zoom y Microsoft Word las cuales nos permitirá interpretar los datos obtenidos de las técnicas utilizadas.

De esta forma podremos realizar gráficos, lo cual nos permite cuantificar de manera más organizada las respuestas obtenidas del cuestionario.



## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados del cuestionario realizado a 145 colaboradores pertenecientes del área de RR.HH. de Sede Lima, la misma tiene por finalidad determinar la influencia del uso de las TIC en el proceso de selección del personal de los supermercados.

**Tabla 5.1**

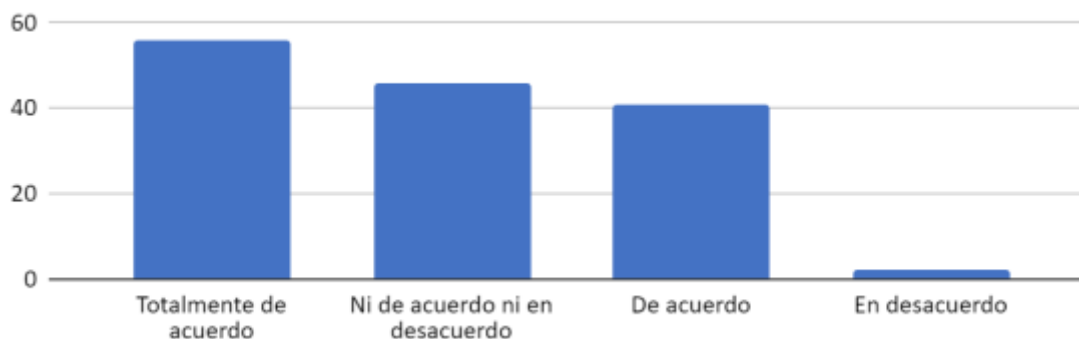
*Las redes sociales contribuyen en localizar al candidato ideal al momento de seleccionar personal*

Pregunta: ¿Indique en qué grado está de acuerdo con cada afirmación, respecto al uso de las redes sociales para el proceso de Selección? [Las redes sociales contribuyen en localizar al candidato ideal al momento de seleccionar personal]	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
Totalmente de acuerdo	56	56	38.6%	38.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	102	31.7%	70.3%
De acuerdo	41	143	28.3%	98.6%
En desacuerdo	2	145	1.4%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024

**Figura 5.1**

*Las redes sociales contribuyen en localizar al candidato ideal al momento de seleccionar personal*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

El 66% de los reclutadores está de acuerdo en que la aplicación de redes sociales contribuye a localizar al candidato ideal para el proceso de selección de personal, mientras que 1.37% no está de acuerdo.

**Tabla 5.2**

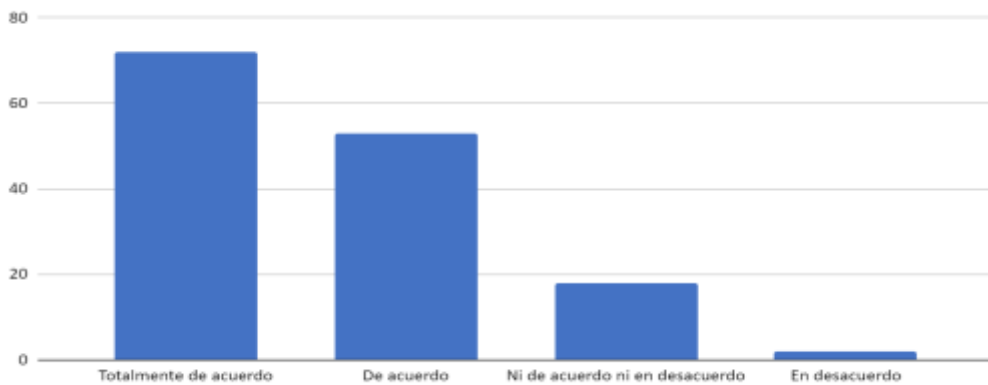
*Es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales*

<b>Pregunta: ¿Indique en qué grado está de acuerdo con cada afirmación, respecto al uso de las redes sociales para el proceso de Selección? [Es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	72	72	49.7%	49.7%
De acuerdo	53	125	36.6%	86.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	143	12.4%	98.6%
En desacuerdo	2	145	1.4%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.2**

*Es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

El 85% de los reclutadores está de acuerdo con la idea de que es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales, específicamente, 49.65% está totalmente de acuerdo y 36.55% estar de acuerdo; mientras que el otro 1.37% responde no estar de acuerdo.

**Tabla 5.3**

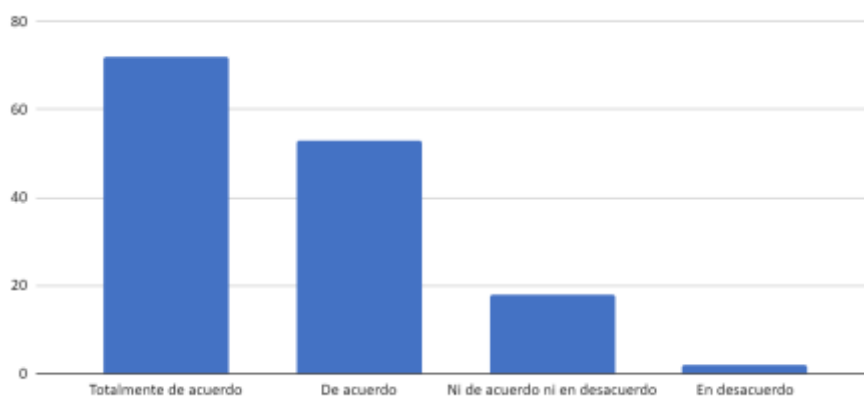
*Es primordial que hoy en día las personas que busquen empleo tengan una cuenta de red social*

<b>Pregunta: Indique en qué grado está de acuerdo con cada afirmación, respecto al uso de las redes sociales para el proceso de Selección [Es primordial que hoy en día las personas que busquen empleo tengan una cuenta de red social]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	63	63	43.4%	43.4%
De acuerdo	46	109	31.7%	75.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	143	23.4%	98.6%
En desacuerdo	2	145	1.4%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.3**

*Es primordial que hoy en día las personas que busquen empleo tengan una cuenta de red social*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

El 74% de los reclutadores cree que es primordial que hoy en día las personas que busquen empleo tengan una cuenta de red social, un 23% son indecisos, y un 1.37% está en desacuerdo, lo que representa solo una persona.

**Tabla 5.4**

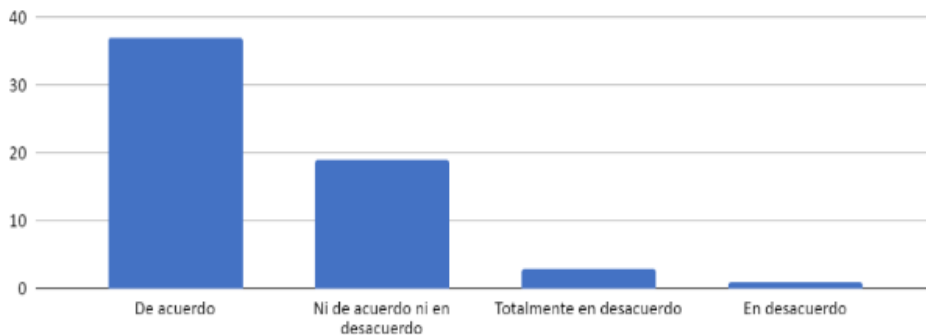
*El uso de las redes sociales beneficia a más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv)*

<b>Pregunta: Indique en qué grado está de acuerdo con cada afirmación, respecto al uso de las redes sociales para el proceso de Selección. [El uso de las redes sociales benefician más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv)]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	85	85	58.6%	58.6%
De acuerdo	37	122	25.5%	84.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	141	13.1%	97.2%
Totalmente en desacuerdo	3	144	2.1%	99.3%
En desacuerdo	1	145	0.7%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.4**

*El uso de las redes sociales beneficia a más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv)*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Se puede apreciar, que 85 personas, equivalentes al 58%, están totalmente de acuerdo en que el uso de las redes sociales beneficia a más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv), un 13% está indeciso, y un 2% está en desacuerdo lo que representa tres personas.

**Tabla 5.5**

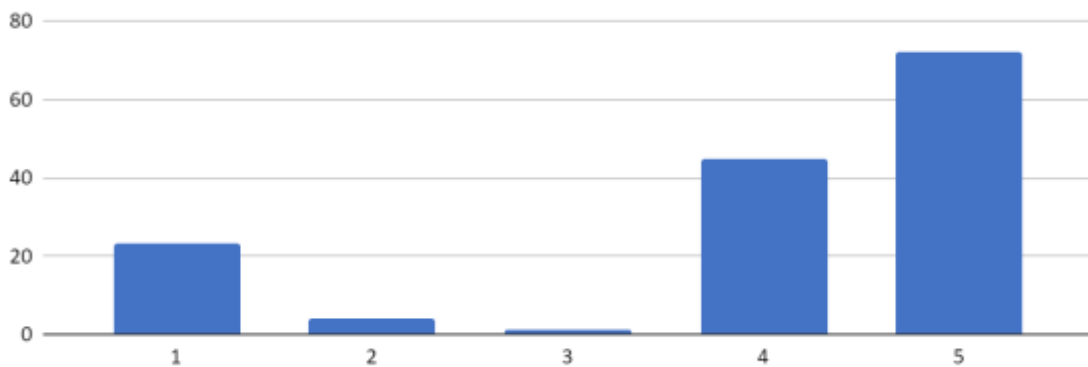
*¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es nada frecuente y 5 muy frecuente (LinkedIn)*

<b>Pregunta: ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es nada frecuente y 5 muy frecuente (LinkedIn)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	23	23	15.9%	15.9%
2	4	27	2.8%	18.6%
3	1	28	0.7%	19.3%
4	45	73	31.0%	50.3%
5	72	145	49.7%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.5**

*LinkedIn*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Se puede apreciar, que el 49% utiliza con frecuencia LinkedIn para captar al nuevo personal, lo que representa 72 personas; mientras que el resto de 15% utiliza otras redes sociales para contactarse con los candidatos, lo que representa 4 personas encuestadas.

**Tabla 5.6**

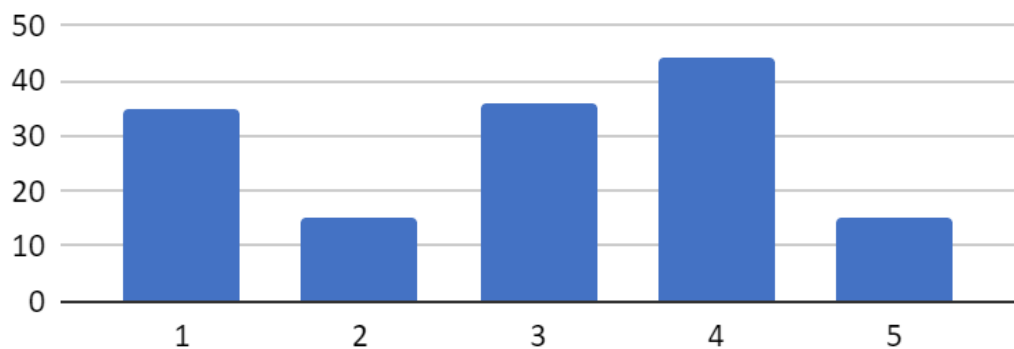
*¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Facebook)*

<b>Pregunta: ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Facebook)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	35	35	24.1%	24.1%
2	15	50	10.3%	34.5%
3	36	86	24.8%	59.3%
4	44	130	30.3%	89.7%
5	15	145	10.3%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.6**

*Facebook*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Se puede apreciar, que se divide parcialmente y que no todos los reclutadores de los supermercados lo emplean, ya que Facebook no es una red social formal que se utilice para poder seleccionar personal.

**Tabla 5.7**

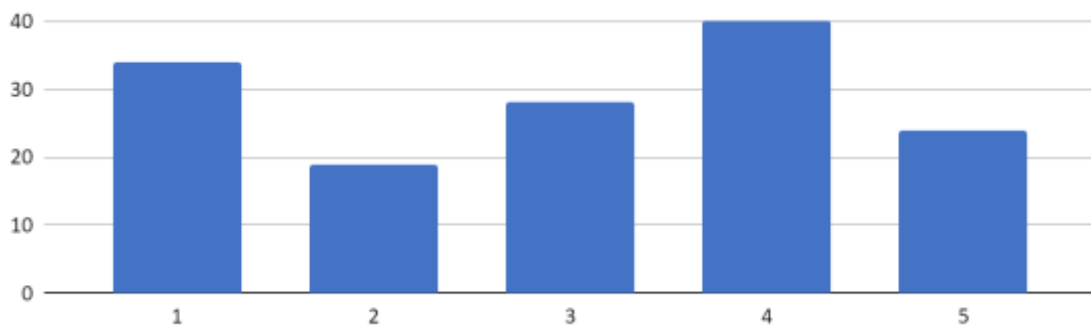
*¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Twitter)*

<b>Pregunta: ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Twitter)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	34	34	23.4%	23.4%
2	19	53	13.1%	36.6%
3	28	81	19.3%	55.9%
4	40	121	27.6%	83.4%
5	24	145	16.6%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.7**

*Twitter*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Se puede apreciar, que al igual que la red social Facebook en este caso también se divide parcialmente la frecuencia de uso y que no todos los reclutadores de los supermercados lo utilizan, ya que Twitter no es una red social oficial que se utilice para poder reclutar personal.

**Tabla 5.8**

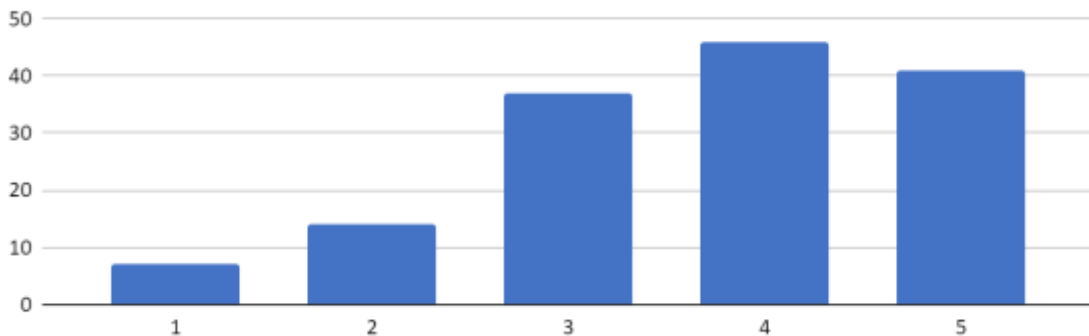
*¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (WhatsApp)*

<b>Pregunta: ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (WhatsApp)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	7	7	4.8%	4.8%
2	14	21	9.7%	14.5%
3	37	58	25.5%	40.0%
4	46	104	31.7%	71.7%
5	41	145	28.3%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.8**

*WhatsApp*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Según el gráfico, se puede observar que el 59% de los encuestados concluyen que es poco y nada frecuente utilizar WhatsApp como filtro en el proceso de selección, ya que es una herramienta de comunicación.

**Tabla 5.9**

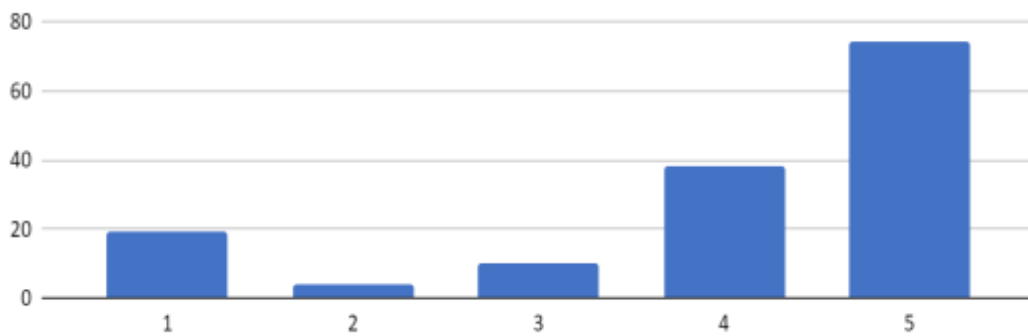
*¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos?*

*Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil. (AIRA)*

<b>Pregunta: ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (AIRA)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	19	19	13.1%	13.1%
2	4	23	2.8%	15.9%
3	10	33	6.9%	22.8%
4	38	71	26.2%	49.0%
5	74	145	51.0%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.9 AIRA**



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla anterior, se muestra que el 51% de los reclutadores consideran muy útil la plataforma AIRA, lo que representa 74 personas; el 26% la considera útil, lo que representa 38 personas, otro 7% la considera más o menos útil; por último, 13% de los reclutadores no consideran a AIRA útil, lo que representa 19 personas.

**Tabla 5.10**

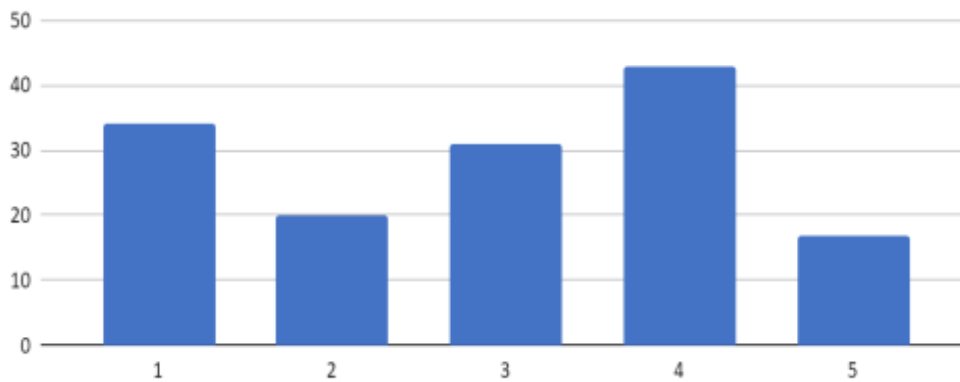
*¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Instagram)*

<b>Pregunta: ¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente (Instagram)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	34	34	23.4%	23.4%
2	20	54	13.8%	37.2%
3	31	85	21.4%	58.6%
4	43	128	29.7%	88.3%
5	17	145	11.7%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.10**

*Instagram*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla anterior, se expone que el 11% de los reclutadores no utilizan con frecuencia la red social Instagram con el propósito de captar nuevo personal para el proceso de selección, lo que representa 17 personas, otro 29% afirma no usar Instagram con este fin, lo que representa 43 personas; por otro lado, 21% contesta que la utiliza más o menos con frecuencia, siendo 31 respuestas, finalmente solo 34 reclutadores la utiliza muy frecuente para el proceso de selección, siendo el 23% de la muestra. Con todo eso se concluye que al ser una red social no empresarial se observan respuestas muy diversas.

**Tabla 5.11**

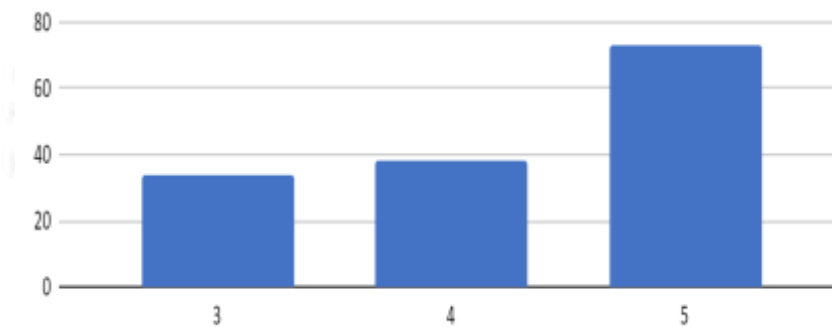
*¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos?  
Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil.  
(BUMERAN)*

<b>Pregunta: ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil (BUMERAN)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
3	34	34	23.4%	23.4%
4	38	72	26.2%	49.7%
5	73	145	50.3%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.11**

*BUMERAN*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla anterior, se indica que 50% de los reclutadores consideran muy útil la plataforma de BUMERAN, lo que representa a la mayoría de encuestados que son 73, otro 26% considera útil esta plataforma, haciendo referencia a 38 reclutadores; por último, el 23% la considera más o menos útil, representado 34 personas. Los resultados confirman que la plataforma BUMERAN es la preferida de los reclutadores para el proceso de selección.

**Tabla 5.12**

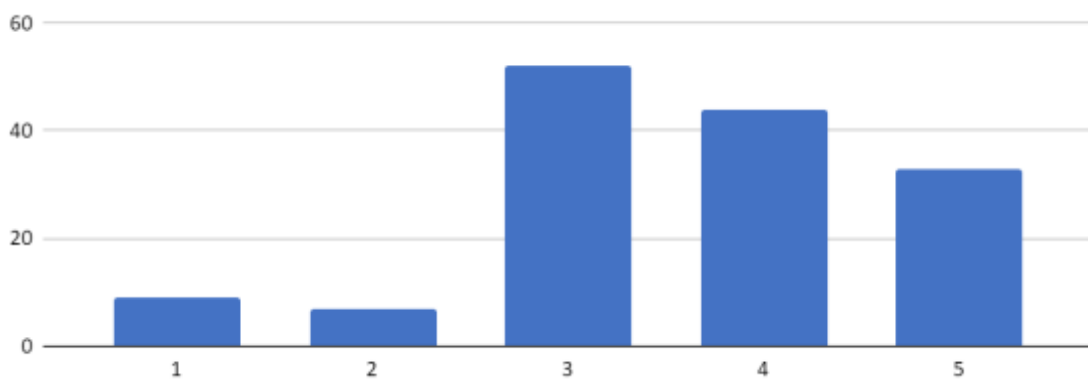
*¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos?  
Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil  
(Laborum)*

Pregunta: ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil (LABORUM)	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
1	9	9	6.2%	6.2%
2	7	16	4.8%	11.0%
3	52	68	35.9%	46.9%
4	44	112	30.3%	77.2%
5	33	145	22.8%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.12**

*Laborum*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla anterior, se señala que 35% considera más o menos útil la plataforma de Laborum para el proceso de selección, lo que representa 52 encuestados; el 30% y 22% considera útil y muy útil esta plataforma respectivamente, representando a 44 y 33 encuestados; y, por último, 6% no la consideran para nada útil, siendo las respuestas de 9 personas.

**Tabla 5.13**

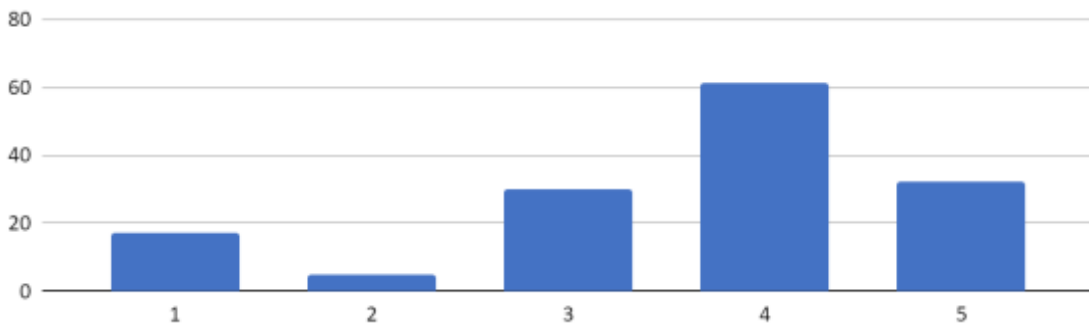
*¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos?  
Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil  
(Computrabajo)*

Pregunta: ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil (Computrabajo)	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
1	17	17	11.7%	11.7%
2	5	22	3.4%	15.2%
3	30	52	20.7%	35.9%
4	61	113	42.1%	77.9%
5	32	145	22.1%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.13**

*Computrabajo*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla anterior, se muestra que 42% de los reclutadores consideran útil la plataforma Computrabajo, lo que representa a 61 encuestados; otro 22% la considera muy útil, representando a 32 encuestados; mientras que 20% la considera más o menos útil, y otro 11% no la considera para nada útil, representan las respuestas de 30 y 17 personas respectivamente.

**Tabla 5.14**

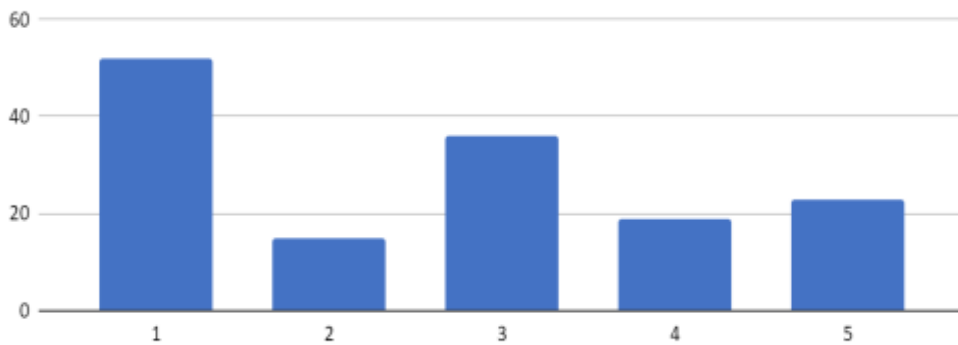
*¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos?  
Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil.  
(Neuvoo)*

<b>Pregunta: ¿Cuál de estas plataformas considera útiles para encontrar a buenos candidatos? Ordenar según valore el nivel de rendimiento, donde 1 es nada útil y 5 muy útil. (Neuvoo)</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	52	52	35.9%	35.9%
2	15	67	10.3%	46.2%
3	36	103	24.8%	71.0%
4	19	122	13.1%	84.1%
5	23	145	15.9%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.14**

*Neuvoo*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En el gráfico anterior, se muestra la opinión de los reclutadores de los supermercados en Lima metropolitana respecto a la plataforma Neuvoo, 35% no la considera útil para encontrar a buenos candidatos, lo que representa 52 de los encuestados, otro 10% la considera poco útil, representando a 15 personas; asimismo, 24% la consideran más o menos útil; mientras que solo 15% la considera muy útil, siendo respuestas de 23 reclutadores.

**Tabla 5.15**

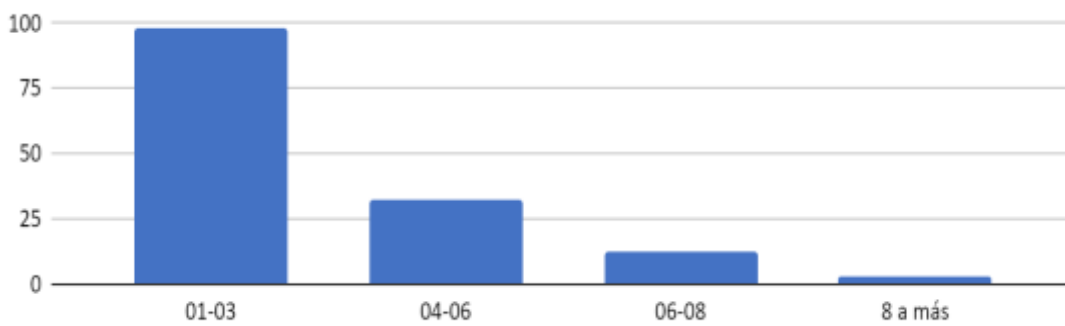
*Cantidad de programas*

<b>Pregunta: ¿Cuántos sistemas de información en promedio, usted cree que utiliza para el proceso de selección de personal?</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
01-03	98	98	67.6%	67.6%
04-06	32	130	22.1%	89.7%
06-08	12	142	8.3%	97.9%
8 a más	3	145	2.1%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.15**

*Cantidad de programas*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla 5.15 se expone la cantidad de programas que puede hacer uso un reclutador de los supermercados en Lima Metropolitana. Entre 1 a 3 programas respondieron 98 personas, lo que representa el 67% de los encuestados. Entre 4 a 6 programas respondieron 32 personas, lo que representa el 22% de los encuestados, mientras que solo 3 personas respondieron entre 8 a más, que es igual al 2% de los encuestados. Los programas más nombrados fueron People soft, Oracle, y SAP.

**Tabla 5.16**

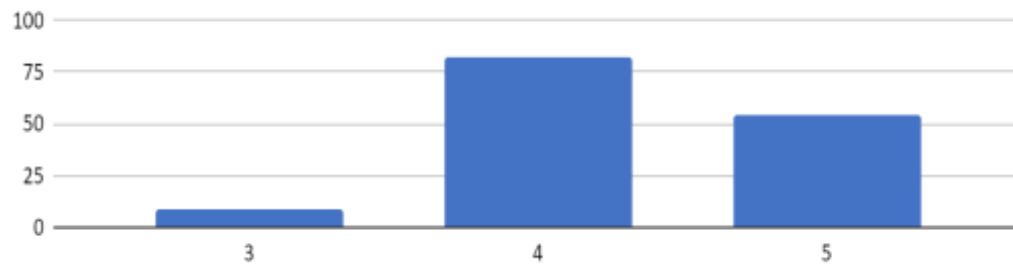
*Nivel de importancia*

<b>Pregunta: En la escala del 1 al 5, ¿Qué tan importante considera el uso de los sistemas de información para el proceso de selección de personal?</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
3	9	9	6.2%	6.2%
4	82	91	56.6%	62.8%
5	54	145	37.2%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.16**

*Nivel de importancia*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla 5.16 se evidencia el nivel de importancia que los reclutadores de los supermercados en Lima Metropolitana le dan al uso de los sistemas de información. Se obtuvo que 54 personas consideran muy importante a los sistemas de información, lo que representan el 37% de los encuestados, el resto que representa el 56% los consideran importantes. Se puede afirmar, que los reclutadores se dan cuenta de la importancia de contar con un sistema de información el cual contiene las bases de datos, los softwares, es decir, los elementos para poder realizar el proceso de selección del personal.

**Tabla 5.17**

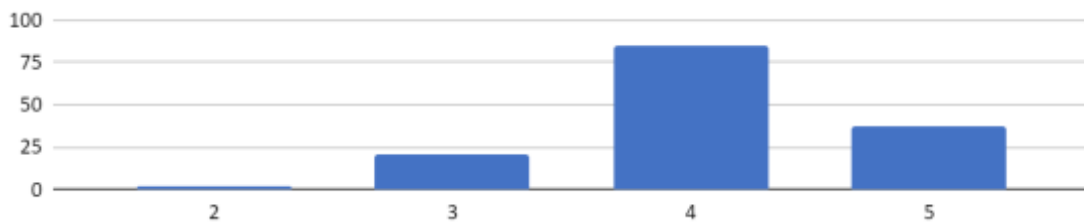
*Nivel de eficiencia de programas*

<b>Pregunta: En la escala del 1 al 5, ¿Con qué frecuencia se actualiza sobre los sistemas de información aplicados al proceso de selección de personal?</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
2	2	2	1.4%	1.4%
3	21	23	14.5%	15.9%
4	85	108	58.6%	74.5%
5	37	145	25.5%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.17**

*Nivel de deficiencia de programas*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla 5.17, se expone el nivel de deficiencia que pueden presentar los programas relacionados al proceso de selección del personal. De los encuestados 2 contestaron que muy pocas veces tuvieron problemas con los programas, lo que representa el 1.3%, 85 señalan que varias veces tuvieron problemas, lo que representa 58.62%, y 21 encuestados respondieron que algunas veces se les ha presentado problemas con los programas, lo que representa 14.48%.

En otras palabras, se puede deducir que los softwares van a presentar fallas en algún momento de su vida útil, mientras vayan desgastando con el tiempo, por tal motivo, se debe tener un backup de respaldo con tal de no perder la información o avances que se hayan obtenido hasta el momento de presentarse la falla.

**Tabla 5.18**

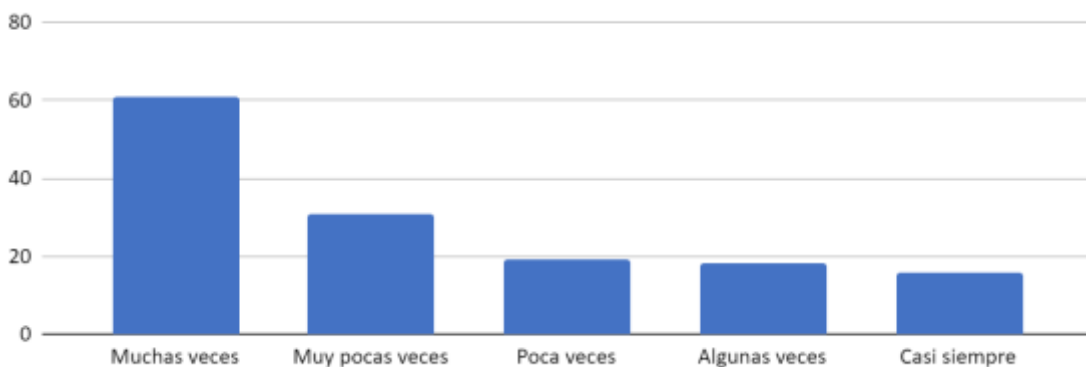
*Nivel de dificultad*

<b>Pregunta: ¿Cuántas veces ha tenido problemas durante el proceso de selección por causa de fallas en los programas?</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Muchas veces</b>	61	61	42.1%	42.1%
<b>Muy pocas veces</b>	31	92	21.4%	63.4%
<b>Pocas veces</b>	19	111	13.1%	76.6%
<b>Algunas veces</b>	18	129	12.4%	89.0%
<b>Casi siempre</b>	16	145	11.0%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.18**

*Nivel de dificultad*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Se aprecia que en la tabla 5.18, se indica el nivel de dificultad que se puede dar al momento de utilizar las bases de datos, y 19 reclutadores consideran que muy pocas veces complicado utilizar las bases de datos al momento de seleccionar personal, lo que representa el 13% de los encuestados, 61 reclutadores lo consideran muchas veces complicado representando 42%,. Es decir, la mayoría de los reclutadores pueden manejar las bases de datos con algunas complicaciones cuando estén en el proceso de selección de personal.

**Tabla 5.19**

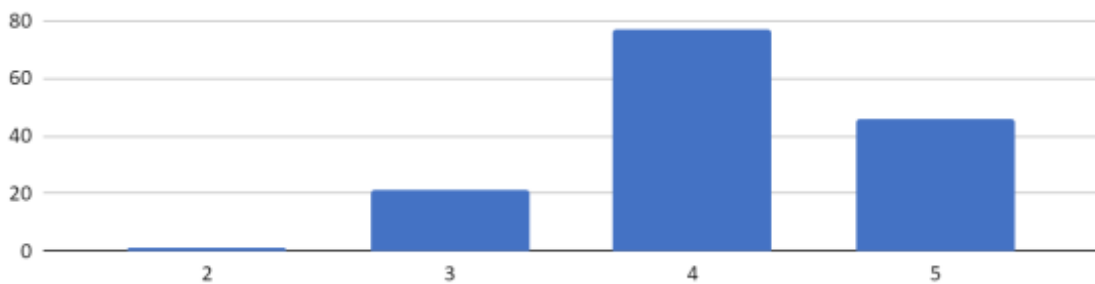
*Nivel de apoyo*

Pregunta: En la escala del 1 al 5, ¿Considera difícil la utilización de base de datos al momento de seleccionar personal?	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
2	1	1	0.7%	0.7%
3	21	22	14.5%	15.2%
4	77	99	53.1%	68.3%
5	46	145	31.7%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.19**

*Nivel de apoyo*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

Se puede apreciar en la tabla 5.19 se muestran el nivel de apoyo que las bases de datos les ofrecen a los reclutadores en el proceso de selección del personal con el manejo de la información de los candidatos. Siendo que 77 de ellos contestaron estar de acuerdo, lo que representa el 53%, y el 31% afirma estar de acuerdo.

En otras palabras, es un hecho que las bases de datos son de gran apoyo para organizar y clasificar cuando se tiene mucha información como perfil de postulante, experiencia, educación, intereses, entre otros datos.

**Tabla 5.20**

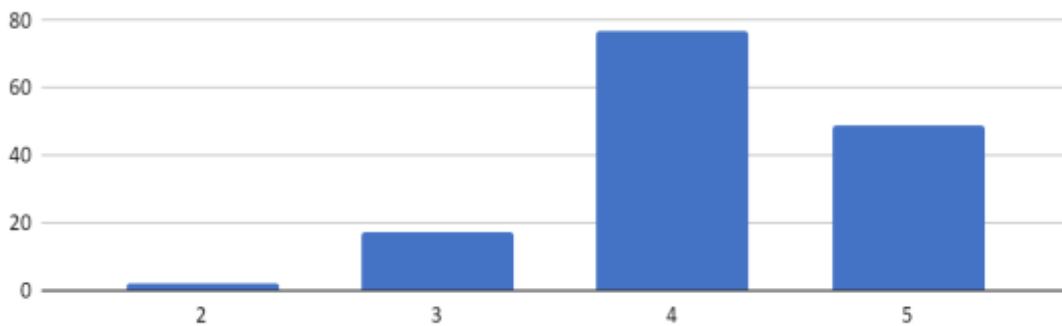
*Nivel de celeridad*

<b>Pregunta: En la escala del 1 al 5, ¿Qué tan de acuerdo está que tener una base de datos ayuda a manejar con mayor facilidad la información de los candidatos al momento de seleccionarlos?</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
2	2	2	1.4%	1.4%
3	17	19	11.7%	13.1%
4	77	96	53.1%	66.2%
5	49	145	33.8%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.20**

*Nivel de celeridad*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla 5.20, se presenta el nivel de conformidad respecto al empleo de las TIC y su efecto de mejorar la celeridad en el proceso de selección.

Hay 77 reclutadores que afirman estar de acuerdo, lo que representa el 53%, 49 reclutadores están muy de acuerdo, lo que representa el 33%, y solo 2 reclutadores contestan estar en desacuerdo. Es decir, casi el 90% de los encuestados cree que el uso de las TIC ha ayudado a la reducción en tiempo del proceso de selección del personal.

**Tabla 5.21**

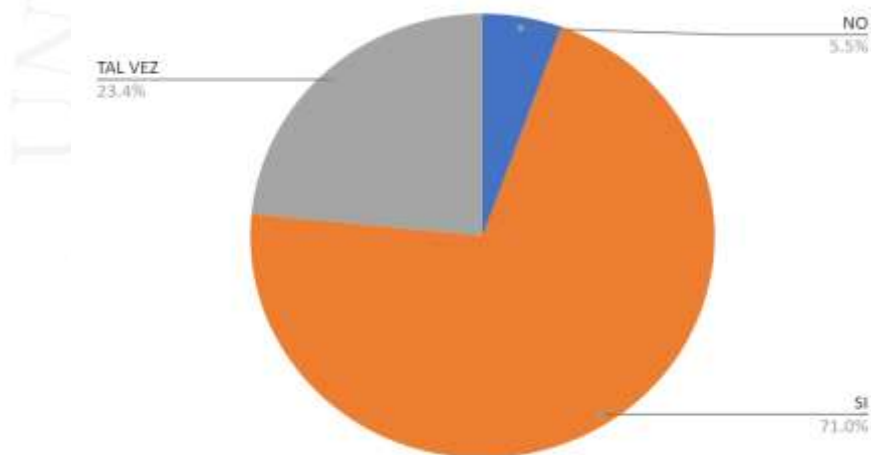
*Reducción de tiempo del proceso*

Pregunta: ¿Cree posible que a largo plazo se podrá reducir al menos 50% de tiempo del proceso de selección del personal gracias a la innovación de las TIC?	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
NO	8	8	5.5%	5.5%
SI	103	111	71.0%	76.6%
TAL VEZ	34	145	23.4%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.21**

*Reducción de tiempo del proceso*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla 5.21, se expone la idea que a largo plazo se podrá reducir al menos 50% de tiempo del proceso de selección del personal gracias a la innovación de las TIC. El 71% respondieron que sí, lo que representa 103 de los encuestados, el 23% cree que tal vez si se pueda disminuir el tiempo.

En otras palabras, hay pocos encuestados que consideran que el uso de las TIC no ayudará a reducir el tiempo del proceso de selección.

**Tabla 5.22**

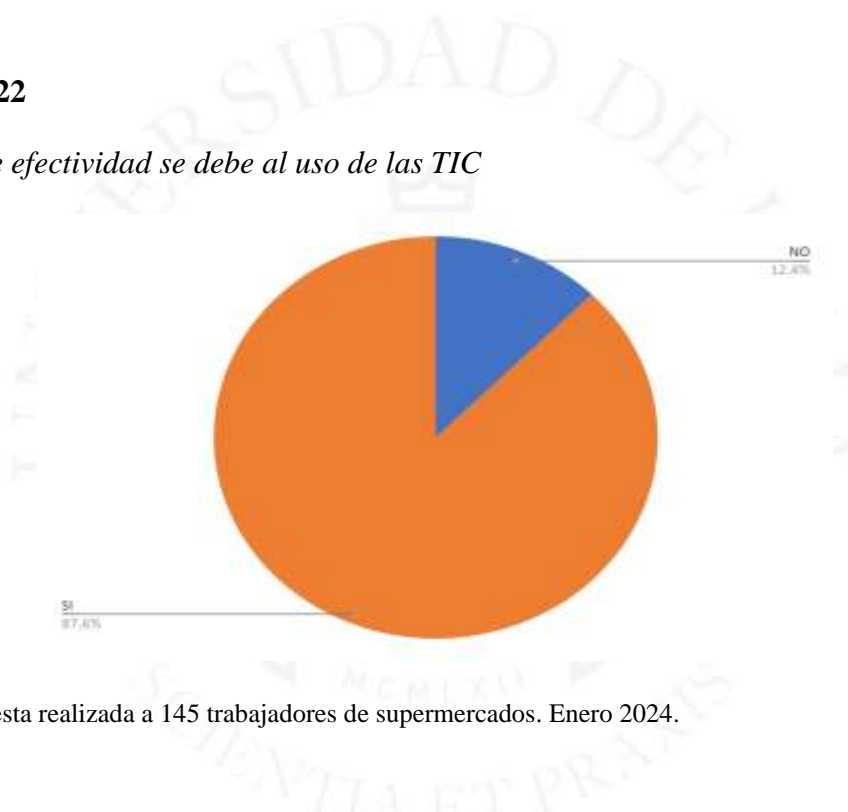
*El 50% de efectividad se debe al uso de las TIC*

Pregunta: ¿Qué tan de acuerdo está en que el empleo de las TIC ha ayudado a mejorar la efectividad en el proceso de selección?	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
NO	18	18	12.4%	12.4%
SI	127	145	87.6%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.22**

*El 50% de efectividad se debe al uso de las TIC*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla anterior, se muestra la idea de que el 87% de los reclutadores cree que sí se debe al menos 50% del rendimiento del proceso de selección del personal se deba al empleo de las TIC, lo que representa 127 de los encuestados, y solo el 12% considera que no se deba a las TIC. Es decir, no hay reclutador que no piense que la mitad de la efectividad del proceso selección del personal se deba al uso de las TIC.

**Tabla 5.23**

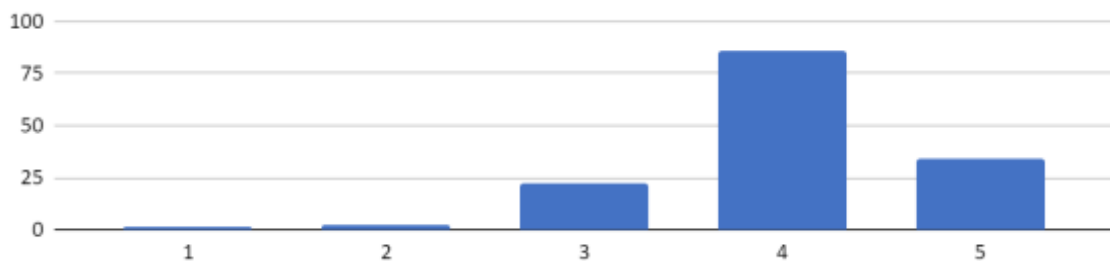
*Mejora de la efectividad del proceso de selección por el uso de las TIC*

Pregunta: ¿Cree que al menos el 50% de la efectividad en el proceso de selección de personal se deba al uso de las TIC?	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
1	1	1	0.7%	0.7%
2	2	3	1.4%	2.1%
3	22	25	15.2%	17.2%
4	86	111	59.3%	76.6%
5	34	145	23.4%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.23**

*Mejora de la efectividad del proceso de selección por el uso de las TIC*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

La tabla 5.23 señala el nivel de efectividad que tiene el proceso de selección gracias al uso de las TIC, el 59% de los reclutadores respondió estar de acuerdo que sí se ha mejorado, lo que representa 86 de los encuestados, el 23% considera estar muy de acuerdo representando el 23% y el 15% está más o menos de acuerdo. Se puede afirmar que todos los reclutadores consideran que el uso de las TIC optimiza el proceso de selección del personal.

**Tabla 5.24**

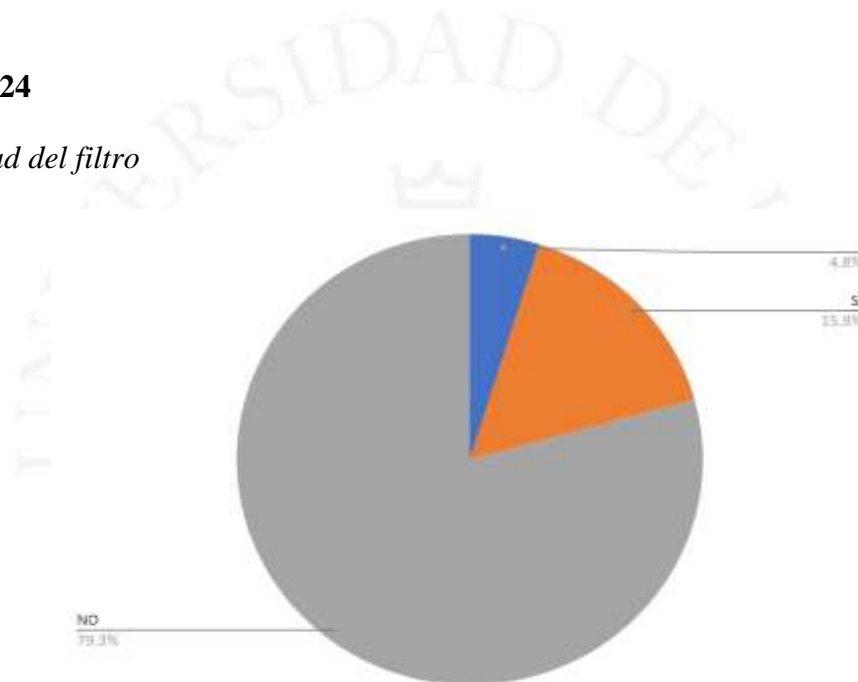
*Efectividad del filtro*

Pregunta: ¿Considera efectivo el filtro empleado en su empresa para la selección del personal?	Recuento	# Acumulado	% Porcentaje	% Acumulado
NO OPINA	7	7	4.8%	4.8%
SI	23	30	15.9%	20.7%
NO	115	145	79.3%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.24**

*Efectividad del filtro*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

En la tabla 5.24, se enseña la opinión de los reclutadores de los supermercados sobre la efectividad en el filtro para seleccionar a los candidatos del proceso de selección. El 79% cree que sí es efectivo el filtro con el que cuentan actualmente, mientras que el 15%, lo que representa solo 23 reclutadores. Se puede afirmar que casi en su totalidad los reclutadores no creen que se necesite hacer alguna mejora en el proceso de filtración de candidatos.

**Tabla 5.25**

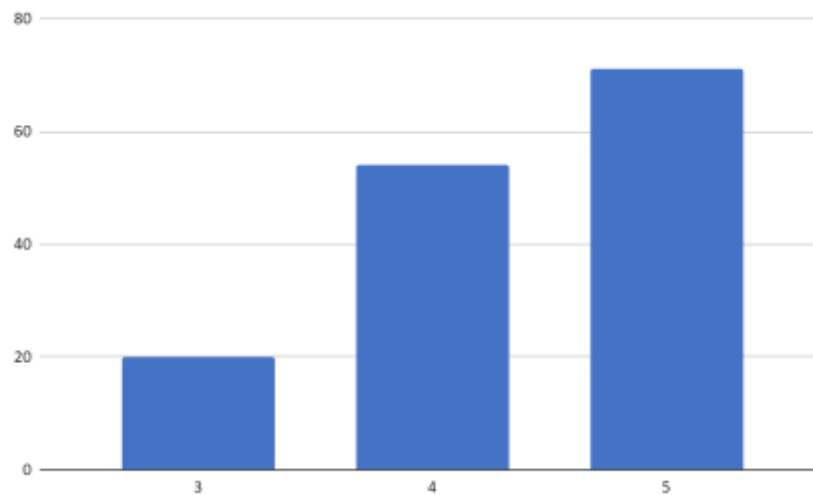
*Educación*

<b>Pregunta: Ordenar según valore el nivel de importancia de las siguientes categorías que sirven como base para realizar el filtro de empleados, donde 1 es poco importante y 5 muy importante. [Educación]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
3	20	20	13.8%	13.8%
4	54	74	51.0%	51.0%
5	71	145	100.0%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.25**

*Educación*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

De acuerdo con la tabla 5.26, se muestra el nivel de importancia que los reclutadores de los supermercados dan a cinco factores al momento de seleccionar personal. Siendo la educación el tercer factor de mayor relevancia al momento de seleccionar a los candidatos. Puesto que, 48% la consideran muy importante, lo que representa 71 de los encuestados; otro 37% lo considera importante, representado por 54 personas y el 13% la considera más o menos importante, representando 20 personas. Se afirma que no hay reclutador que no la considere importante como factor, asimismo es el factor más importante en los cinco expuestos.

**Tabla 5.26**

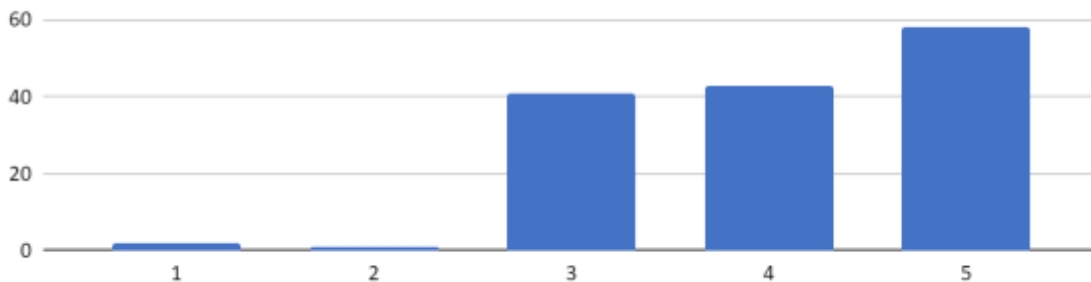
*Competencias*

<b>Pregunta: Ordenar según valore el nivel de importancia de las siguientes categorías que sirven como base para realizar el filtro de empleados, donde 1 es poco importante y 5 muy importante. [Competencias]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	2	2	1.4%	1.4%
2	1	3	0.7%	2.1%
3	41	44	28.3%	30.3%
4	43	87	29.7%	60.0%
5	58	145	40.0%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.26**

*Competencias*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

De acuerdo con la tabla 5.26, se muestra el nivel de importancia que los reclutadores de los supermercados les dan a cinco factores al momento de seleccionar personal. Siendo las competencias el factor de mayor relevancia al momento de seleccionar a los candidatos.

Dado que, 40% la consideran muy importante, lo que representa 58 de los encuestados; otro 29% la considera importante, representando 43 personas. Mientras que, 1.37% no la consideran para nada importante, representando por 2 personas.

**Tabla 5.27**

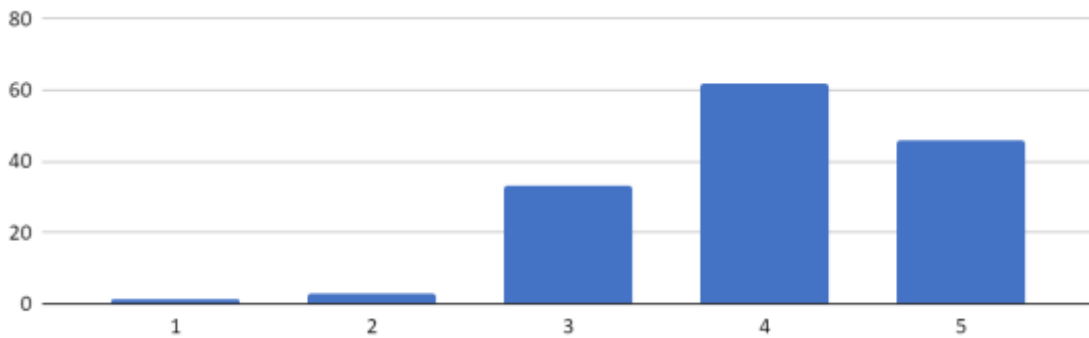
*Experiencia laboral*

<b>Pregunta: Ordenar según valore el nivel de importancia de las siguientes categorías que sirven como base para realizar el filtro de empleados, donde 1 es poco importante y 5 muy importante. [Experiencia laboral]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	1	1	0.7%	0.7%
2	3	4	2.1%	2.8%
3	33	37	22.8%	25.5%
4	62	99	42.8%	68.3%
5	46	145	31.7%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.27**

*Experiencia laboral*



Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

De acuerdo con la tabla 5.27, se muestra el nivel de importancia que los reclutadores de los supermercados les dan a cinco factores al momento de seleccionar personal. Siendo la experiencia laboral el segundo factor de mayor relevancia al momento de seleccionar a los candidatos. Dado que, 42% la consideran importante, lo que representa 62 de los encuestados; 22% la considera más o menos importante, lo que representa 33 personas, y 2% no la considera tan importante, representando 3 personas.

**Tabla 5.28**

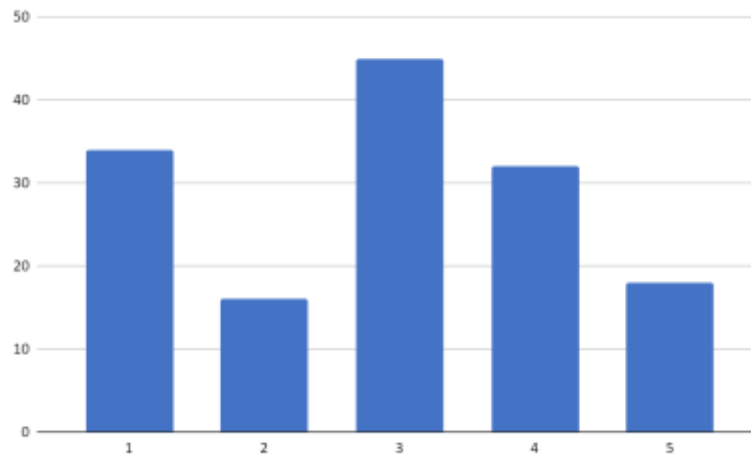
*Información del contacto*

<b>Pregunta: Ordenar según valore el nivel de importancia de las siguientes categorías que sirven como base para realizar el filtro de empleados, donde 1 es poco importante y 5 muy importante. [Información del contacto]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	34	34	23.4%	23.4%
2	16	50	11.0%	34.5%
3	45	95	31.0%	65.5%
4	32	127	22.1%	87.6%
5	18	145	12.4%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.28**

*Información del contacto*



Nota: Encuesta realizada a 145 de supermercados. Enero 2024.

De acuerdo con la tabla 5.28, se muestra el nivel de importancia que los reclutadores de los supermercados les dan a cinco factores al momento de seleccionar personal. Siendo la información del contacto el factor más o menos importante al

momento de seleccionar a los candidatos. Dado que, 31% lo consideran más o menos importante, lo que representa 45 de los encuestados; 23% no la considera importante, lo que representa 34 personas; mientras que, 18% la considera muy importante, representando 12 personas.

**Tabla 5.29**

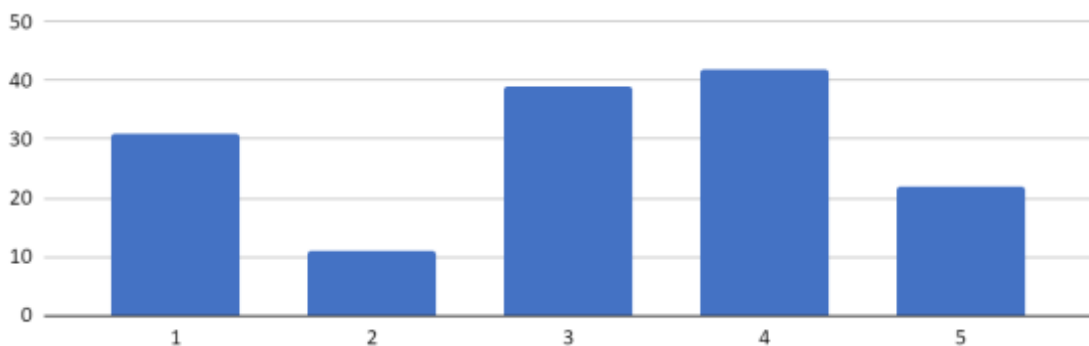
*Presentación CV*

<b>Pregunta: Ordenar según valore el nivel de importancia de las siguientes categorías que sirven como base para realizar el filtro de empleados, donde 1 es poco importante y 5 muy importante. [Presentación del curriculum]</b>	<b>Recuento</b>	<b># Acumulado</b>	<b>% Porcentaje</b>	<b>% Acumulado</b>
1	31	31	21.4%	21.4%
2	11	42	7.6%	29.0%
3	39	81	26.9%	55.9%
4	42	123	29.0%	84.8%
5	22	145	15.2%	100.0%

Nota: Encuesta realizada a 145 trabajadores de supermercados. Enero 2024.

**Figura 5.29**

*Presentación CV*



Nota: Encuesta realizada a 145 de supermercados. Enero 2024.

De acuerdo con la tabla 5.29, se señala el nivel de importancia que los reclutadores de los supermercados les dan a cinco factores al momento de seleccionar personal. La presentación del CV es uno de los factores con menos relevancia al momento de seleccionar a los candidatos. Los resultados indican que el 21% no la considera importante, lo que representa 251 personas, otro 26% cree que es más o menos importante, representando 39 personas; mientras que 28% la considera importante, representando 42 personas. Se deduce que es el penúltima en tomar en cuenta.

## 5.2 Análisis de confiabilidad

**Tabla 5.30**

*Alfa de Cronbach de la variable El uso de las TIC*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estadística de fiabilidad	0,718	9

La tabla 1 muestra que el coeficiente de alfa de Cronbach para la variable “El uso de las TIC” es 0.718, con 9 elementos en total. Esto indica una moderada consistencia entre las respuestas a las preguntas relacionadas con el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC), esto se debe a que nuestros encuestados están representados en 15% Gerentes, 35% Jefaturas y 50% Asistentes y practicantes, debido a que el mayor porcentaje recae sobre personal que con pocos años de experiencia y que no cuenta con todo el panorama sobre las TIC a comparación de un Jefe o Gerente.

**Tabla 5.31**

*Alfa de Cronbach de la variable Proceso de selección de personal*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estadística de fiabilidad	0,539	6

La tabla 2 presenta el coeficiente alfa de Cronbach para la variable “Proceso de selección de personal”. El valor del coeficiente es 0.539, y la variable consta de 6 elementos en total. Este valor indica una fiabilidad relativamente baja en la consistencia

de las respuestas relacionadas con el proceso de selección de personal, debido a que la encuesta fue dirigida al personal de recursos humanos de las empresas de supermercados más conocidas en el país, del cual se ha observado que nuestros encuestados aún no tenían claro el proceso de selección en su totalidad, debido a que tenían pocos meses de ingresar a la organización producto de la alta rotación de personal en esta área.

**Tabla 5.32**

*Alfa de Cronbach de Todos los ítems*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estadística de fiabilidad	0,604	15

La tabla 3 muestra el coeficiente alfa de Cronbach para todos los ítems incluidos en el estudio o investigación. El valor del coeficiente alfa es 0.604, y hay un total de 15 elementos. Este valor sugiere una consistencia baja en las respuestas a todos los ítems considerados juntos. La explicación de eso es que una parte de los encuestados son colaboradores que cuentan con poca experiencia en el uso de TIC y selección de personal, además que cuentan con poco tiempo de haber ingresado a estas empresas.

### 5.3 Contrastación de hipótesis

A continuación, se muestra la contrastación de las hipótesis:

HO: El uso de las TIC no influye significativamente en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana.

HG: El uso de las TIC influye significativamente en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana.

Nivel de significancia= 0.05

**Tabla 5.33.***Resumen de procesamiento de casos*

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Recuento	145	100,0%	0	0,0%	145	100,0%

**Tabla 5.34.***¿Comprende el concepto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?*

¿Para el proceso de selección de personal utiliza algún tipo de TIC							
		No		Tal vez		Sí	
Tecnologías de la Información y Comunicación	No	Recuento	6	16	22		
		%	27.3%	72.7%	100%		
	Sí	Recuento	12	111	123		
		%	9.8%	90.2%	100%		
	Total	Recuento	18	127	145		
		%	12.4%	87.6%	100%		

**Tabla 5.35.***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,266 <sup>a</sup>	1	,022		
Corrección de continuidad	3,779	1	,052		
Razón de verosimilitud	4,350	1	,037		
Prueba exacta de Fisher				,033	,033
Asociación lineal por lineal	5,230	1	,022		
N de casos válidos	145				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,73.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2  
 Valor P = 0.33

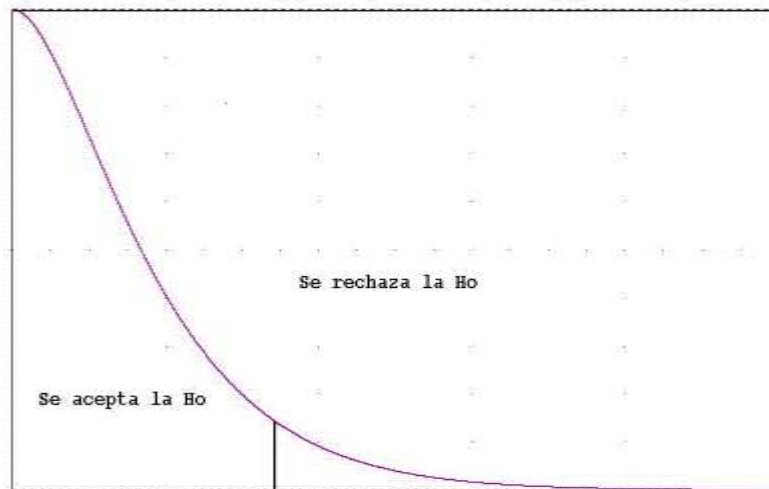
**Tabla 5.36.**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,191	,022
	V de Cramer	,191	,022
N de casos válidos		145	

**Figura 5.30**

*Medidas simétricas*



$X^2_t = 3.84$

$X^2_c = 5.266$

- **Resultados e Interpretación:**

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa, concluyendo que “El uso de las TIC influye significativamente en el proceso de selección del personal de los supermercados en Lima Metropolitana”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual

se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N.º 1 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

HE0: El uso de TIC no impacta positivamente en la satisfacción del empleador.

HE1: El uso de TIC impacta positivamente en la satisfacción del empleador.

Nivel de significancia= 0.05

**Tabla 5.37.**

*¿Comprende el concepto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)? \*12. ¿Cree posible que a largo plazo se podrá reducir al menos 50% de tiempo del proceso de selección del personal gracias a la innovación de las TIC?*

Celeridad de Selección					
			No	Tal vez	Sí
Tecnologías de la Información y Comunicación	No	Recuento	2	10	10
		%	9,1%	45,5%	45,5%
	Si	Recuento	6	24	93
		%	4,9%	19,5%	75,6%
	Tal vez	Recuento	8	34	103
		%	5,5%	23,4%	71,0%

**Tabla 5.38**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,346a	2	,015
Razón de verosimilitud	7,619	2	,022
Asociación lineal por lineal	6,510	1	,011
N de casos válidos	145		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,21.

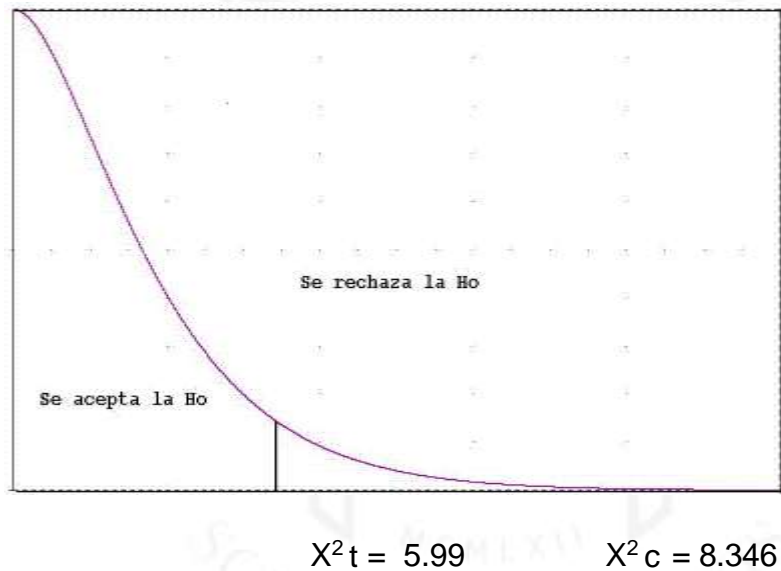
**Tabla 5.39.**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,240	,015
	V de Cramer	,240	,015
N de casos válidos		145	

**Figura 5.31**

*Medidas simétricas*



- **Resultados e Interpretación:**

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “El uso de TIC impacta positivamente en la satisfacción del empleador”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N.º 1 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado

HE0: El uso de redes sociales no influye positivamente en la captación de postulantes de calidad

HE2: El uso de redes sociales influye positivamente en la captación de postulantes de calidad

Nivel de significancia= 0.05

**Tabla.5.40**

*¿Cuáles de estas redes sociales utiliza usted como filtro para su búsqueda en la selección de personal? Ordenar en función de frecuencia de uso, donde 1 es muy frecuente y 5 nada frecuente [Linkedin]\*13. ¿Qué tan de acuerdo está en que el empleo de las TIC ha ayudado a mejorar la efectividad en el proceso de selección?*

		Proceso de selección			Total
		Totalmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
Redes sociales: Linkedin	Totalmente de acuerdo	Recuento 5	13	5	23
		% 21,7%	56,5%	21,7%	100,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento 6	33	11	50
		% 12,0%	66,0%	22,0%	100,0%
	Totalmente en desacuerdo	Recuento 3	40	29	72
		% 4,2%	55,6%	40,3%	100,0%
Total		Recuento 14	86	45	145
		% 9,7%	59,3%	31,0%	100,0%

**Tabla.5.41**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,526 <sup>a</sup>	4	,032
Razón de verosimilitud	10,244	4	,037
Asociación lineal por lineal	8,448	1	,004
N de casos válidos	145		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,22.

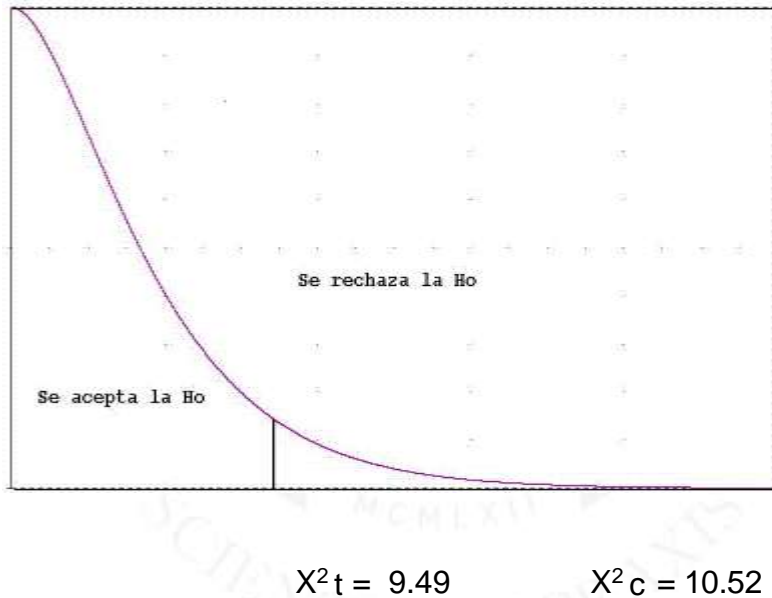
**Tabla 5.42**

*Medidas Simétricas*

<b>Medidas simétricas</b>			Significación aproximada
		Valor	
Nominal por Nominal	Phi	,269	,032
	V de Cramer	,191	,032
N de casos válidos		145	

**Figura 5.32**

*Medidas simétricas*



- **Resultados e Interpretación:**

La prueba V Cramer genera un valor cercano a cero, indicando una baja asociación entre las variables, el valor de significancia bilateral P-valor de 0.032 menor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, concluyen en: “El uso de redes sociales influye positivamente en la captación de postulantes de calidad”, tienen relación mínima entre sí.

Con un nivel de significación del 5% se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternante, concluyendo que “El uso de redes sociales influye positivamente en

la captación de postulantes de calidad”, lo cual ha sido probado mediante la Prueba No Paramétrica usando el software SPSS V26, para lo cual se adjunta las evidencias, consistente en la tabla de contingencia N.º 1 y el resultado de la prueba estadística respectiva Chi Cuadrado.

#### **5.4 Discusión de Resultados**

Luego de comparar las hipótesis, se probaron dos hipótesis específicas, dando como resultado la prueba de la hipótesis general, es decir, el uso de las TIC influye significativamente en el proceso de contratación de los supermercados en Lima Metropolitana.

Con base en la información anterior, comenzaremos a comentar los resultados obtenidos.

El estudio de Mukiura de 2016 sobre el uso de las redes sociales para atraer y contratar candidatos potenciales para una empresa concluyó que el uso de las redes sociales para identificar, atraer o reclutar empleados ha aumentado, siendo LinkedIn la red social más utilizada. para el departamento de recursos humanos con un 40% de las respuestas.

Además, otro de los principales motivos de su uso es mejorar el proceso de atracción, selección y gestión del talento, reduciendo costes, encontrando un nicho de candidatos potenciales y la facilidad de uso de las redes sociales. Otro motivo adicional es dar a conocer la imagen y fortalecer la reputación corporativa de la compañía, coincidiendo con algunos de nuestros resultados.

Dado que la mayoría de los reclutadores encuestados prefieren utilizar las redes sociales para encontrar nuevos talentos, creen que su uso tiene una serie de ventajas.

Del mismo modo, el estudio de Roman de 2016, que revela el apoyo de sistemas inteligentes, exclusivamente el Proyecto “TALENT+”, apoya las decisiones de gestión del talento orientadas a la contratación, llegó a las siguientes conclusiones: el viaje del reclutador es más fácil porque la interacción entre el solicitante y él es más directa

Esta idea coincide con nuestros resultados, ya que se sostiene que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones acelera el proceso de selección, lo que incluye mayor proximidad entre el candidato y la organización, se reduce la

burocracia, se dinamizan las entrevistas, se clasifica la información, se filtrado, etc. Es decir, los sistemas de información influyen en el proceso de contratación.

Con la investigación de Laguna (2017), donde analiza el cambio que atraviesa el proceso de reclutamiento y selección de personal con la llegada de las nuevas tecnologías de información y comunicación, cuyos resultados indican que las organizaciones se vieron forzadas a hacer uso de portales de empleo web y redes sociales para adaptarse al nuevo entorno global debido a los avances tecnológicos.

Además, se precisa que la creación del portal de empleo web CompuTrabajo da inicio al reclutamiento 2.0, y que a partir de ese punto se fueron creando una serie de redes sociales y plataformas virtuales.

También, se señala que el uso de las redes sociales y los portales de empleo dependen del tamaño de la empresa, y el 75% de las empresas estudiadas utilizan LinkedIn para proceso de selección y selección, y en segundo y tercer lugar, CompuTrabajo y Facebook. El uso de estas es para corroborar la información que el postulante brinda.

Además, de observar si su perfil se asemeja con el de la empresa. Comparando estos resultados con los nuestros, se concuerda en que uno de los principales usos de las redes sociales es que sirven como apoyo para contrastar las declaraciones que hacen los postulantes, ya que existe evidencia que no toda la información que proporcionar es cierta, con tal de obtener el trabajo a veces llegan a mentir u omitir información o detalles importantes para el conocimiento de la empresa.

Con la investigación de Cabrera, Casimiro y Valdez (2018), donde explica que la influencia de las redes sociales en las estrategias de selección de personal, actúan como herramientas importantes para el reclutamiento y selección de este, el cual también menciona que el uso de las redes sociales ayuda a que los procesos de selección sean más eficientes. Esta información se obtuvo a través de encuestas entre reclutadores de diversas empresas, las cuales indican que el uso de las redes sociales ayuda a optimizar el tiempo en las tareas, y también contribuye a una comunicación más rápida con el postulante.

Asimismo, los resultados que obtuvieron en esta investigación mediante la encuesta indicaron que los principales portales web donde las empresas utilizan para reclutar y seleccionar candidatos es Bumeran, Computrabajo y LinkedIn.

Además, otra similitud que también se encontró fue el aspecto de que las redes sociales juegan un papel fundamental en el proceso de reclutamiento y selección.

Por último, con la investigación de Buenadicha (2016), explica de que las empresas hoy en día no solo cuentan con un portal web para poder informar acerca del producto, la empresa, entre otros si no que a su vez se ha convertido en una herramienta para los postulantes en enviar su currículum directamente a través de la página web.

Según Buenadicha esta manera de reclutar es muy importante, ya que postulan personas con capacidades y características que van de la mano con el perfil del puesto. Por ello se considera que el internet ha sido la mejor herramienta que ha podido suceder porque ha permitido generar distintas plataformas para poder contactarse.

La captación de talento online se puede realizar de varias maneras. En esencia, y dependiendo de las herramientas utilizadas, la selección de personal se puede realizar mediante una página web corporativa, ya sea por medio de redes sociales, bolsas de trabajo y otros métodos de comunicación online. Este trabajo está el proceso de selección de personal de forma online mediante el uso las tecnologías de la información y comunicación.

## CONCLUSIONES

La investigación demuestra que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) tienen un impacto significativo en los procesos de selección de personal, lo que se evidencia al rechazar la hipótesis nula. Esto sugiere que la implementación de TIC mejora la eficiencia y efectividad en la selección de candidatos. Para tal fin se recopiló la perspectiva de 145 especialistas en reclutamiento y selección utilizando como instrumento una encuesta.

- El 90% de los encuestados considera importante el uso de sistemas de información en el proceso de selección de personal. Esto indica una clara aceptación y reconocimiento de la relevancia de las TIC en la optimización de los procesos de reclutamiento, lo que sugiere que su implementación es vista como un factor clave para mejorar la eficiencia en la selección de talento.
- La preferencia del 76.67% de los encuestados por LinkedIn como principal filtro en la búsqueda de personal resalta la importancia de esta plataforma en el reclutamiento moderno. Esto sugiere que las empresas deben centrar sus esfuerzos en optimizar su presencia en redes sociales y plataformas digitales para atraer a los mejores candidatos
- La alta valoración de la plataforma Bumerán por el 83.33% de los encuestados como útil para el reclutamiento indica que las herramientas especializadas son efectivas para encontrar buenos candidatos. Esto sugiere que las empresas deben considerar la inversión en estas plataformas para mejorar sus procesos de selección
- El uso de TIC no solo optimiza el proceso de selección, sino que también contribuye a aumentar la satisfacción del empleador, al facilitar la identificación de candidatos más adecuados y calificados para los puestos disponibles mediante las herramientas tecnológicas.
- Las redes sociales y otras plataformas digitales se han convertido en herramientas clave para la captación de postulantes de calidad, lo que permite

a las empresas acceder a un mayor número de candidatos potenciales y mejorar la calidad de las contrataciones favoreciendo el proceso de selección de personal.

- La investigación resalta que el uso de TIC en el proceso de selección puede resultar en un ahorro significativo de tiempo, dinero y recursos, lo que es crucial en un mercado laboral competitivo donde las empresas buscan optimizar sus procesos.
- La investigación revela la importancia de integrar las TIC en los procesos de recursos humanos, especialmente en un entorno laboral que exige agilidad y eficacia en la selección de personal.



## RECOMENDACIONES

A partir del estudio sobre el uso de las TIC en el proceso de selección de personal en los supermercados en Lima Metropolitana, se pueden formular las siguientes recomendaciones.

- Se recomienda crear códigos de ética para la protección de datos personales con la finalidad de que el empleo de las herramientas tecnológicas, en este caso, las redes sociales se utilicen solamente para procesos de reclutamiento y selección de personal.
- Se sugiere a las empresas del sector retail adoptar y actualizar constantemente herramientas tecnológicas especializadas en reclutamiento, como software de gestión de candidatos y plataformas de e-recruitment, para optimizar el proceso de selección
- Es fundamental capacitar a los reclutadores y al personal de recursos humanos en el uso efectivo de las TIC. Esto incluye formación en el manejo de redes sociales, análisis de datos y uso de software especializado, para maximizar el potencial de estas herramientas en la selección de talento
- Se sugiere que las empresas utilicen redes sociales como LinkedIn y otras plataformas digitales para atraer y captar candidatos de calidad. Esto no solo amplía el alcance de la búsqueda de talento, sino que también mejora la imagen corporativa y la reputación de la empresa.
- Es recomendable establecer un sistema de evaluación continua de los procesos de selección que utilicen TIC, para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias de reclutamiento según las necesidades cambiantes del mercado laboral.
- Promover una cultura organizacional que valore la transformación digital y el uso de tecnologías en todos los niveles de la empresa. Esto facilitará la aceptación y el uso efectivo de las TIC en los procesos de selección y en otras áreas de la organización.
- Se recomienda implementar un sistema de análisis de datos que permita a los reclutadores tomar decisiones informadas basadas en métricas y resultados

obtenidos a través del uso de TIC, mejorando así la calidad de las contrataciones.

- La utilización de software especializados en gestión de la información, como es el caso de SAP, permitirá mantener un mayor orden y control de las bases de datos, y así emplearlo para convocatorias activas y futuras.



## REFERENCIAS

- Acosta, B., García, V., & Acosta, M. (2018). Perfiles de difícil contratación y necesidades de capacitación: Una visión de las empresas de reclutamiento. *Revista Gestão e Desenvolvimento*, 15(2), 118-135. doi:<https://doi.org/10.25112/rgd.v15i2.1350>
- Aguado, D., Andrés, J. C., García-Izquierdo, A. L., & Rodríguez, J. (2019). LinkedIn “Big Four”: Job performance validation in the ICT sector. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(2), 53–64. doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a7>
- Allal-Chérif, O., Aranega, A. Y., & Sánchez, R. C. (2021). Intelligent recruitment: How to identify, select, and retain talents from around the world using artificial intelligence. *Technological Forecasting and Social Change*, 169, 120822.
- Alekseeva, L., Azar, J., Gine, M., Samila, S., & Taska, B. (2019). The Demand for AI Skills in the Labor Market. 38. Obtenido de <https://ssrn.com/abstract=3470610>
- Arall, J. J., & Molías, L. M. (2019). La competencia digital y la empleabilidad en la sociedad de la información. *REOP-Revista Espanola de Orientacion y Psicopedagogia*, 30, 67–88.
- Bazan, V., Hermoso, R., & Escario, I. (2019). E-recruitment en España : Evolución y uso de las TIC para atraer candidatos. Zaragoza.
- Cabrera Asenjo, R. A., Valdez , J. A., & Casimiro, I. (2018). Impacto de las redes sociales en las estrategias de selección de recursos humanos internacionales 2012- 2017. Lima.
- Cano, M. (2018) *En Tecnología en RR.HH: Nuevos sistemas permiten una gestión más completa*. Info Capital Humano. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/tecnologia-en-rr-hh-nuevos-sistemas-permiten-una-gestion-mas-completa/>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.ulima.edu.pe/?il=5207>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.ulima.edu.pe/?il=9350>
- Chumpitaz, M. (2019, Aug 05). Selección de personal: Las plataformas digitales no bastan. *Semana Económica* Retrieved from [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PR](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PR)

OQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/selección-de-personal-las-plataformas-digitales/docview/2268522621/se-2

Conceptos básicos sobre bases de datos. Support Microsoft. Recuperado el 12 de marzo de 2023 <https://support.microsoft.com/es-es/office/conceptos-b%C3%A1sicos-sobre-bases-de-datos-a849ac16-07c7-4a31-9948-3c8c94a7c204>

El Economista (2021). Capital humano, el activo más importante de las organizaciones. Recuperado el 25 de febrero de 2024 <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Capital-humano-el-activo-mas-importante-de-las-organizaciones-20210204-0163.html>

EvaluandoSoftware. (11 de Agosto de 2022). Obtenido de <https://www.evaluandosoftware.com/las-tecnologias-informacion-la-gestion-recursos-humanos/>

Galian Jimenez, M. (2018). NUEVAS TENDENCIAS EN LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL. Jaén.

García, D. N. Big Data y Recursos Humanos.

Gascón, V. (2022, Aug 22). Identifican con tecnología la vacante ideal: El uso de IA y otras herramientas no sólo reduce el proceso de 15 días a 3 meses, también elimina prejuicios del reclutador. Reforma Retrieved from

Gómez, F. X. (2019). La importancia del e-recruitment en la moderna gestión de recursos humanos. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*, 6(2), 33–39. <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/17184/La-importancia.pdf?sequence=2>

Guzman Padilla, C. (2022). Digitalización de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas. Facultad de derecho de la Universidad de La Laguna.

Hernandez Martinez, L. (2020). El reclutamiento 4.0 en la era digital: La selección de talento y el marketing digital. Universidad de Zaragoza. <https://zaguan.unizar.es/record/101929/files/TAZ-TFG-2020-1545.pdf?version=1>

Hernandez Trasovares, A. (2003). Los sistemas de informacion: evolucion y desarrollo. Departamento de Economía y Dirección de Empresas Universidad de Zaragoza.

Indarapu, S. R. K., Vodithala, S., Kumar, N., Kiran, S., Reddy, S. N., & Dorthi, K. (2023). Exploring human resource management intelligence practices using machine learning models. *The Journal of High Technology Management Research*, 34(2), 100466.

InfoCapitalHumano. (3 de Marzo de 2023). InfoCapitalHumano. Obtenido de <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/tecnologia-en-rr-hh-nuevos-sistemas-permiten-una-gestion-mas-completa/>

- KPMG. (2018). *Perspectivas España 2020*. KPMG, Madrid. Obtenido de <https://home.kpmg/es/es/home/tendencias/2020/03/perspectivas-espana-2020.html>
- Laguna García, A. M. (2017). *Procesos de reclutamiento y selección de personal mediado por las tecnologías de información y comunicación*. Soluterra LTDA, 143. <http://hdl.handle.net/10554/36446>
- Larraz, V., Espuny, C., & Gisbert, M. (2011, May). *Los componentes de la competencia digital*. Universitat d'Andorra. Obtenido de [https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/01/cice\\_larraz\\_espuny\\_gisbert\\_2011\\_05.pdf](https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/01/cice_larraz_espuny_gisbert_2011_05.pdf)
- Laudon, K. & Laudon, J (2016) “Sistemas de información gerencial”. Decimocuarta edición - página 54. Pearson. [http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas\\_de\\_informacion\\_gerencial\\_14%20edicion.pdf](http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf)
- Lee, C., & Cha, K. (2023). FAT-CAT—Explainability and augmentation for an AI system: A case study on AI recruitment-system adoption. *International Journal of Human-Computer Studies*, 171, 102976.
- Li, P., Bastone, A., Mohamad, T. A., & Schiavone, F. (2023). How does artificial intelligence impact human resources performance. evidence from a healthcare institution in the United Arab Emirates. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(2), 100340.
- Martin, A. (2017) “La esencia del reclutamiento como proceso previo a la selección”. *Capital humano* N° 317. Febrero, 17.
- Mateos, M. B. (2016). *El reclutamiento de personal a través de los sitios web corporativos*. España.
- Mercado Negro. (2020). *Las herramientas tecnológicas de Claro impulsan la innovación digital en el Perú*. (L. Llaja R, Recopilador) Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mercadonegro.pe/digital/claro-peru-herramientas-tecnologicas-que-impulsan-la-innovacion-digital/>
- Mukiur, R. M. (2016). Reclutamiento a través de las redes sociales: Reclutamiento 3.0. *Opcion*, 32(Special Issue 10), 135–151.
- Navarro, N., Media, B., & Infojobs, M. De. (2019). *Las redes sociales, herramienta clave para la gestión del talento*. 109–111
- Navarro, D. (2021) “Big Data y Recursos Humanos data”. Facultad de ciencias económicas y empresariales, Universidad de Málaga. [https://www.researchgate.net/profile/David-Navarro-Garcia/publication/365926026\\_Big\\_Data\\_y\\_Recursos\\_Humanos/links/6389019f658cec21049d5f6f/Big-Data-y-Recursos-Humanos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/David-Navarro-Garcia/publication/365926026_Big_Data_y_Recursos_Humanos/links/6389019f658cec21049d5f6f/Big-Data-y-Recursos-Humanos.pdf)

- Ovalle, D. C. & Rodriguez, D. & Higinio, J. C. (2021). Modelo de proceso de selección de personal utilizando las técnicas de Reclutamiento 4.0 y plataformas digitales en tiempos de COVID 19. Universidad Privada del Norte. [https://laccei.org/LACCEI2021-VirtualEdition/full\\_papers/FP90.pdf](https://laccei.org/LACCEI2021-VirtualEdition/full_papers/FP90.pdf)
- Peñalver, A. (2021). El nuevo rol de recursos humanos en momentos de alta incertidumbre. *Capital humano* N° 365. Junio,21.
- Rebollo, C. (2022, Nov 24). El reclutamiento de personal se reinventa en las redes: “Se crea una relación de confianza entre los candidatos y las empresas mucho antes de haber contacto directo”. *EL PAÍS* (America Edition) Retrieved from [http://fresno.ulima.edu.pe/ss\\_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/el-reclutamiento-de-personal-se-reinventa-en-las/docview/2740178128/se-2](http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/el-reclutamiento-de-personal-se-reinventa-en-las/docview/2740178128/se-2)
- Román, J. V., Cristóbal, J. C. G., & Vázquez, J. A. G. (2016). TALENT + Tecnologías avanzadas para la Gestión del Talento. *Procesamiento de Lenguaje Natural*, 57, 159–162.
- Sainz Diez, T. (2018). Cómo reclutan las empresas a sus empleados: nuevas técnicas de selección de personal. Facultad de derecho de La Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14534/SAINZDIEZTANIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santiago, J. (2019). The relationship between brand attractiveness and the intent to apply for a job: A millennials’ perspective. *European Journal of Management and Business Economics*, 29(2), 142-157. doi:<https://doi.org/10.1108/EJMBE-12-2018-0136>
- Talento conectado (2019). Infoempleo y Ernest&Young (EY). [https://cdn.infoempleo.com/infoempleo/documentacion/publicaciones/Informe\\_talento\\_conectado\\_2019.pdf](https://cdn.infoempleo.com/infoempleo/documentacion/publicaciones/Informe_talento_conectado_2019.pdf)
- Tendencias talento 2022. Organización internacional de directivos de capital humano (DCH) & LLYC.Madrid. <https://www.orgdch.org/wp-content/uploads/2022/01/Informe-Tendencias-Talento-2022.pdf>
- Vazquez Mendez, M., & Sunyer Torrents, A. (2021). Gestión global de talento en una empresa multinacional del sector de la automoción. *Revista Internacional de Organizaciones*, 27, 111–135. <https://doi.org/10.17345/rio27.111-135>

## BIBLIOGRAFÍA

- Acikgoz, Y. (2019). Employee recruitment and job search: Towards a multi-level integration. *Human resource management review*, 29(1), 1-13.
- Aguado, D., Rico, R., Rubio, V. J., & Fernández, L. (2016). Applicant reactions to social network web use in personnel selection and assessment. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 183-190.
- Aguirre Felix Díaz, I., Argomedo Sotelo, G. Y., Monzon Ñañez, J. A., & Tuesta Izaguirre, C. A. Impacto de la adopción de inteligencia artificial como estrategia de negocio en las empresas del sector servicios durante la época de pandemia en el Perú.
- Guzmán Padilla, M. C. (2022). Digitalización de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas.
- Horodyski, P. (2023). Recruiter's perception of artificial intelligence (AI)-based tools in recruitment. *Computers in Human Behavior Reports*, 10, 100298.
- Black, J. S., & van Esch, P. (2021). AI-enabled recruiting in the war for talent. *Business Horizons*, 64(4), 513-524.
- Horodyski, P. (2023). Applicants' perception of artificial intelligence in the recruitment process. *Computers in Human Behavior Reports*, 100303.
- Delecraz, S., Eltarr, L., Becuwe, M., Bouxin, H., Boutin, N., & Oullier, O. (2022). Responsible Artificial Intelligence in Human Resources Technology: An innovative inclusive and fair by design matching algorithm for job recruitment purposes. *Journal of Responsible Technology*, 11, 100041.
- Hanze Andrade, E. (2020). El reclutamiento a través de redes sociales como nueva tendencia en la selección de personal y su aplicación en la empresa Tata Consultancy Services Ecuador (Master's thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Ruparel, N., Bhardwaj, S., Seth, H., & Choubisa, R. (2023). Systematic literature review of professional social media platforms: Development of a behavior adoption career development framework. *Journal of Business Research*, 156, 113482.
- Henderson, K. E. (2019). They posted what? Recruiter use of social media for selection. *Organizational Dynamics*, 48(4), 100663.



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Presupuesto

La cantidad de dinero para invertir en la investigación se repartió entre materiales y recursos que serán financiados en moneda nacional: el sol peruano.

En materiales se consideró: hojas bond, lapiceros, impresiones, escaneo, software y membresías, del cual se tiene como suma total 222.00 soles. Mientras que, en recursos se registró el uso de luz, teléfono, internet que dio como suma total 300.00 soles.

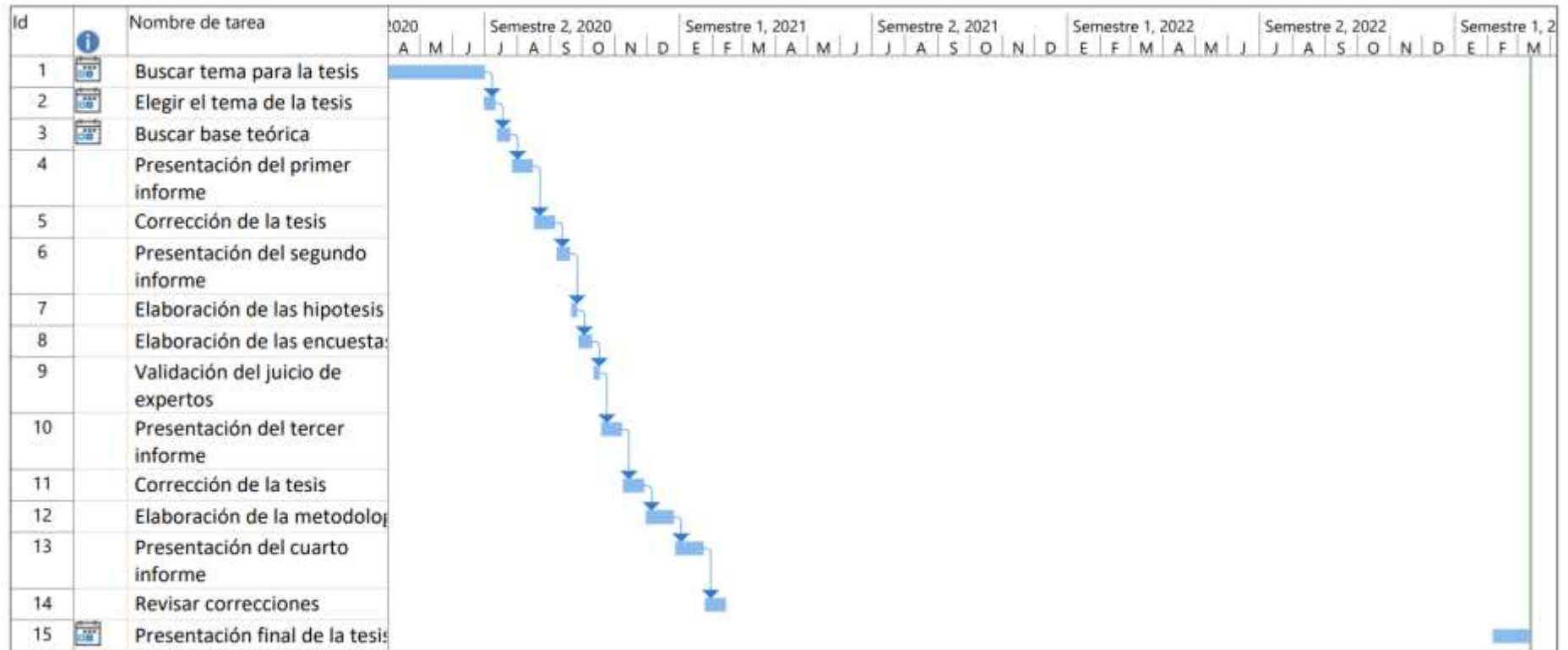
La investigación se realizó durante el período del 2024, se registró un mayor uso de servicios relacionados al internet y luz.

A continuación, se detalla el presupuesto que asciende a un total de 522.00 soles.

PRESUPUESTO		
Cantidad	Material / Recursos	Costo (S/)
1	Hojas bond	13
5	Lapiceros	20
2	Impresiones	4
2	Escaneo	5
1	Software	100
1	Membresías	80
-	Teléfono	100
-	Internet	100
-	Luz	100
<b>TOTAL</b>		<b>522</b>

## Anexo 2: Cronograma

El tiempo establecido para la investigación era de un año terminando a mediados del 2024. El cronograma está compuesto por 15 actividades para poder culminar el estudio sobre el uso de las TIC y el proceso de selección de personal de los supermercados en Lima Metropolitana.



## Anexo 3: Cuestionario

### Datos generales

- Edad
- Género
- Lugar de residencia

### Preguntas filtro

- ¿Comprende el concepto de tecnologías de la información y comunicación (TIC)?
- ¿Alguna vez ha utilizado cualquier tipo de TIC?
- ¿Para el proceso de selección utiliza alguna herramienta considerada como TIC?

### Redes Sociales

1. Use la enumeración de la siguiente escala:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

- 1.1. ¿Cree usted que las redes sociales contribuyen en localizar al candidato ideal al momento de seleccionar personal?
- 1.2. ¿Cree que es común encontrar información falsa publicada en las redes sociales?
- 1.3. ¿Qué tan importante considera que hoy en día las personas que buscan empleo cuenten con una cuenta de red social?
- 1.4. ¿Cree que el uso de las redes sociales beneficia más a las empresas que otro medio de comunicación (periódico, radio o tv)?

2. Use la enumeración de la siguiente escala:

Muy frecuente	Frecuente	Más o menos frecuente	Poco frecuente	Nada frecuente
---------------	-----------	-----------------------	----------------	----------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

- 2.1. ¿Con qué frecuencia utiliza LinkedIn como filtro para su búsqueda en la selección de personal?
- 2.2. ¿Con qué frecuencia utiliza Facebook como filtro para su búsqueda en la selección de personal?
- 2.3. ¿Con qué frecuencia utiliza Twitter como filtro para su búsqueda en la selección de personal?
- 2.4. ¿Con qué frecuencia utiliza Whatsapp como filtro para su búsqueda en la selección de personal?
- 2.5. ¿Con qué frecuencia utiliza Instagram como filtro para su búsqueda en la selección de personal?

### PLATAFORMAS

3. Use la enumeración de la siguiente escala:

Muy útil	Útil	Más o menos útil	Poco útil	Nada útil
5	4	3	2	1

- 3.1. ¿Considera la plataforma AIRA útil para encontrar a buenos candidatos?
- 3.2. ¿Considera la plataforma Bumeran útil para encontrar a buenos candidatos?
- 3.3. ¿Considera la plataforma Laborum útil para encontrar a buenos candidatos?
- 3.4. ¿Considera la plataforma Computrabajo útil para encontrar a buenos candidatos?
- 3.5. ¿Considera la plataforma Neuvoos útil para encontrar a buenos candidatos?

### El uso de software

4. ¿Cuántos software en promedio utiliza para el proceso de selección de personal?

1-3
4-6

6-8
8 a más

5. ¿Qué tan importante considera el uso de los sistemas de información para el proceso de selección de personal?
6. ¿Con qué frecuencia se actualiza sobre los sistemas de información aplicados al proceso de selección de personal?
7. ¿Cuántas veces ha tenido problemas durante el proceso de selección por causa de fallas en los programas?

#### **El uso de base de datos**

8. ¿Considera difícil la utilización de base de datos al momento de seleccionar personal?
9. ¿Considera usted que tener una base de datos ayuda a manejar con mayor facilidad la información de los candidatos al momento de seleccionarlos?

#### **TIEMPO de la selección**

10. ¿Qué tan de acuerdo está que el empleo de las TIC ha ayudado a mejorar el tiempo de proceso de selección?
11. ¿En qué medida cree que sea posible que a largo plazo las tic podrán reducir el tiempo del proceso de selección?

#### **PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

##### **-EFICACIA**

12. ¿Qué tan de acuerdo está en que el empleo de las TIC ha ayudado a mejorar la efectividad en el proceso de selección?
13. ¿En qué medida cree que sea posible que a largo plazo las TIC mejoren la efectividad del proceso de selección?

##### **-EFICIENCIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

14. ¿Qué tan de acuerdo está en que el empleo de las TIC ha ayudado a mejorar la eficiencia en el proceso de selección?
15. ¿En qué medida cree que sea posible que a largo plazo las TIC mejoren la eficiencia del proceso de selección?



# TESIS 15072024

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://zagan.unizar.es">zagan.unizar.es</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://dspace.itsjapon.edu.ec">dspace.itsjapon.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.ulima.edu.pe">repositorio.ulima.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	1%

---

9	<a href="http://riull.ull.es">riull.ull.es</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://vlex.com.mx">vlex.com.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://www.infocapitalhumano.pe">www.infocapitalhumano.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unan.edu.ni">repositorio.unan.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %

21	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Argentina John F. Kennedy Trabajo del estudiante	<1 %
23	capitalhumano.wolterskluwer.es Fuente de Internet	<1 %
24	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
25	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
26	www.tdx.cat Fuente de Internet	<1 %
27	idconline.mx Fuente de Internet	<1 %
28	prof.usb.ve Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Ponce Health Sciences University Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="https://eprints.ucm.es">eprints.ucm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
37	<a href="http://www.mideplan.go.cr">www.mideplan.go.cr</a> Fuente de Internet	<1 %
38	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
39	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1 %
40	<a href="https://appswl.elsevier.es">appswl.elsevier.es</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="http://www.efectodigital.online">www.efectodigital.online</a> Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Universidad de Málaga - Tii Trabajo del estudiante	<1 %

43	<a href="http://repositorio.uasb.edu.ec">repositorio.uasb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://idus.us.es">idus.us.es</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://repositori.udl.cat">repositori.udl.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://unividafulp.edu.co">unividafulp.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
51	<a href="http://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
52	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Fuente de Internet	<1 %
53	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	<1 %
54	<a href="http://noticias.uniminuto.edu">noticias.uniminuto.edu</a> Fuente de Internet	<1 %

<1 %

55

[ricerca.uniparthenope.it](http://ricerca.uniparthenope.it)

Fuente de Internet

<1 %

56

[www.mercadonegro.pe](http://www.mercadonegro.pe)

Fuente de Internet

<1 %

57

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

58

[www.scielo.org.bo](http://www.scielo.org.bo)

Fuente de Internet

<1 %

59

Submitted to Universiteit van Amsterdam

Trabajo del estudiante

<1 %

60

[repositorio.unjfsc.edu.pe](http://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

61

[repository.ucc.edu.co](http://repository.ucc.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

62

[tesis.unap.edu.pe](http://tesis.unap.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

63

[upcommons.upc.edu](http://upcommons.upc.edu)

Fuente de Internet

<1 %

64

[issuu.com](http://issuu.com)

Fuente de Internet

<1 %

65

[uajournals.com](http://uajournals.com)

Fuente de Internet

<1 %

66 [www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

67 [www.mba-asturias.com](http://www.mba-asturias.com)

Fuente de Internet

<1 %

---

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo