

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

*Tesis para optar por el grado académico de
Bachillerato*

**PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE
LAS PYMES GREEN ROOM SALÓN Y
CARLOS LEAL STUDIO SALÓN
DEDICADAS A BRINDAR SERVICIOS DE
BELLEZA EN EL CANTÓN DE HEREDIA
DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL
2022**

Yara Melissa Gutiérrez Mayorga

Diciembre, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	2
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	8
AGRADECIMIENTOS	11
DEDICATORIA	12
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	13
ABSTRACT.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales	18
1.1.2. Delimitación del problema	23
1.1.3. Justificación.....	23
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	25
1.3 OBJETIVOS	25
1.3.1 Objetivo general	26
1.3.2 Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	27
2.1 MARCO TEÓRICO	28
2.1.1 RECLUTAMIENTO	28
2.1.1.1 Proceso	28
2.1.1.2 Tipos de reclutamiento	29
2.1.2 SELECCIÓN	38
2.1.2.1 Definición de Selección	38
2.1.2.2 La selección como proceso de comparación	39
2.1.2.3 La selección como proceso de decisión.....	40
2.1.2.4 Modelos de selección	41
2.1.2.5 Técnicas de selección de personal.....	42
2.1.2.5.1 Entrevista de selección de personal	42

2.1.2.5.2 Etapas de la entrevista de selección.....	43
2.1.3 REFORMA PROCESAL LABORAL	46
2.1.3.1 Objetivo.....	46
2.1.3.2 Principales reformas.....	47
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	50
2.3 MARCO CONTEXTUAL	53
2.3.1 Salón de belleza #1: Green Room Salón	53
2.3.2 La visión:	53
2.3.3 La misión:	53
2.3.4 Valores:	53
2.3.5 Salón #2: Studio Salón Carlos Leal.....	55
2.3.6 La visión	57
2.3.7 La misión:	57
2.3.8 Valores:	57
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	58
INTRODUCCIÓN	59
3.1 ENFOQUE	59
3.1.1 Enfoque Cuantitativo.....	59
3.1.2 Enfoque Cualitativo.....	61
3.1.3 Proceso Mixto.	62
3.2 ALCANCE	63
3.3 DISEÑO	65
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO.....	65
3.4.1 Población.....	66
3.4.2 Tipo de muestra.....	66
3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión	67
3.4.4 Consideraciones éticas.	67
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	68
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.	68
3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.	79
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	81
4.1. GENERALIDADES.....	82

4.1.1. Características del perfil del entrevistado	82
4.1.2. Resultados	82
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	128
5.1. INTRODUCCIÓN.....	129
5.2. RELACIÓN CON LOS ANTECEDENTES.....	129
5.2. RELACIÓN CON EL MARCO REFERENCIAL.....	132
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	135
6.1 CONCLUSIONES.....	136
6.2 LIMITACIONES.....	140
6.3 RECOMENDACIONES	141
REFERENCIAS.....	146
ANEXOS	150
ANEXO 1. CUESTIONARIO.....	151
ANEXO 2. DECLARACION JURADA.....	160
ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZO LA INVESTIGACION.....	161
ANEXO 4. CARTA APROBACIÓN TUTORA	163
ANEXO 5. CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR	164
ANEXO 6. CARTA DE AUTORIZACION PARA LICENCIA DE TFG FINAL	165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población.	66
Tabla 2. Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.....	67
Tabla 3. Cuadro de operacionalización de las variables.	69
Tabla 4. Análisis de datos	79
Tabla 5. Salón de belleza donde labora.....	83
Tabla 6. ¿Cuál es su género?.....	84
Tabla 7. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?	85
Tabla 8. ¿Cuál es su grado académico?	86
Tabla 9. ¿Qué tipo de función realiza usted en su trabajo?.....	87
Tabla 10. ¿Cómo se enteró usted que tenían una vacante en su lugar de trabajo?.....	89
Tabla 11. ¿Cuándo se divulgó la vacante se realizó por medio de un anuncio?.....	90
Tabla 12. ¿Considera usted que el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo?.....	91
Tabla 13. ¿Cuándo se enteró de la vacante visitó algún sitio web para conocer información sobre el salón de belleza donde labora actualmente? (Sitio web del salón / redes sociales / otros)	92
Tabla 13.1 ¿Cuál fue el sitio web al que accedió para ver el anuncio?.....	93
Tabla 14. ¿Llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento?	94
Tabla 15. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento? .	95
Tabla 16. En general, ¿qué tan satisfecho estás con el proceso de reclutamiento?.....	96
Tabla 17. ¿Conoce usted si existían varios candidatos para la vacante al momento en que lo seleccionaron?	97
Tabla 18. ¿Cuánto tiempo duró el proceso de selección?	98
Tabla 19. ¿Durante el proceso de selección le realizaron alguna entrevista?	99
Tabla 20. ¿Cómo fue contactado por el salón de belleza para concertar la entrevista?.....	100
Tabla 21. ¿Quién le realizó la entrevista?	101
Tabla 22. ¿Durante la entrevista, le consultaron sobre?.....	102

Tabla 23. ¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?.....	103
Tabla 24. En caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?.....	104
Tabla 25. ¿Considera usted que el ambiente durante la entrevista fue el apropiado?.....	105
Tabla 26. ¿Durante la entrevista le informaron que se le aplicaría un periodo de prueba para el puesto de trabajo?.....	106
Tabla 26.1. Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique ¿cuánto fue el tiempo?.....	107
Tabla 27. ¿Cómo calificaría el proceso de selección?	108
Tabla 28. ¿Ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral?	109
Tabla 29. ¿Considera usted el salón de belleza donde labora actualmente, aplica adecuadamente la Reforma Procesal Laboral en el proceso de reclutamiento?.....	110
Tabla 30. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de reclutamiento? Puede marcar más de una opción.	111
Tabla 31. ¿Considera que se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento?	113
Tabla 32. ¿Considera que en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio?.....	114
Tabla 33. ¿Considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación?.....	115
Tabla 33.1. Si su respuesta a la pregunta anterior fue un sí, indique el , ¿por qué?	116
Tabla 34. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de selección? Puede marcar más de una opción.....	117
Tabla 35. ¿Considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios?	118
Tabla 36. ¿Durante el proceso de selección le aplicaron alguna prueba? Si contesta no, pase a la pregunta 36.	119
Tabla 37. ¿Qué tipo de prueba le aplicaron?.....	120
Tabla 38. ¿Considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección?	121

Tabla 39. ¿Considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó?	122
Tabla 40. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de reclutamiento?.....	123
Tabla 41. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de selección?.....	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logo de Green Room Salón	54
Figura 2 Foto exterior del Green Room Salón	55
Figura 3 Logo de Studio Salón Carlos Leal	56
Figura 4 Foto exterior del Studio Salón Carlos Leal.....	56
Figura 5 Proceso cuantitativo.....	60
Figura 6 Proceso cualitativo.....	62
Figura 7. Salón de belleza donde labora	84
Figura 8. ¿Cuál es su género?	85
Figura 9. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?.....	86
Figura 10. ¿Cuál es su grado académico?	87
Figura 11. ¿Qué tipo de función realiza usted en su trabajo?	88
Figura 12. ¿Cómo se enteró usted que tenían una vacante en su lugar de trabajo?	89
Figura 13. ¿Cuándo se divulgó la vacante se realizó por medio de un anuncio?.....	90
Figura 14. ¿Considera usted que el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo?.....	91
Figura 15. ¿Cuándo se enteró de la vacante visitó algún sitio web para conocer información sobre el salón de belleza donde labora actualmente? (Sitio web del salón / redes sociales / otros)	93
Figura 15.1 ¿Cuál fue el sitio web al que accedió para ver el anuncio?	94
Figura 16. ¿Llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento?.....	95
Figura 17. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento? .96	
Figura 18. En general, ¿qué tan satisfecho estás con el proceso de reclutamiento?	97
Figura 19. ¿Conoce usted si existían varios candidatos para la vacante al momento en que lo seleccionaron?.....	98
Figura 20. ¿Cuánto tiempo duró el proceso de selección?.....	99
Figura 21. ¿Durante el proceso de selección le realizaron alguna entrevista?.....	100
Figura 22. ¿Cómo fue contactado por el salón de belleza para concertar la entrevista?....	101

Figura 23. ¿Quién le realizó la entrevista?.....	102
Figura 24. ¿Durante la entrevista, le consultaron sobre?	103
Figura 25. ¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?	104
Figura 26. En caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?	105
Figura 27. ¿Considera usted que el ambiente durante la entrevista fue el apropiado?	106
Figura 28. ¿Durante la entrevista le informaron que se le aplicaría un periodo de prueba para el puesto de trabajo?.....	107
Figura 28.1. Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique ¿cuánto fue el tiempo?	108
Figura 29. ¿Cómo calificaría el proceso de selección?	109
Figura 30. ¿Ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral?.....	110
Figura 31. ¿Considera usted el salón de belleza donde labora actualmente, aplica adecuadamente la Reforma Procesal Laboral en el proceso de reclutamiento?.....	111
Figura 32. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de reclutamiento? Puede marcar más de una opción.	112
Figura 33. ¿Considera que se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento?	113
Figura 34. ¿Considera que en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio?.....	114
Figura 35. ¿Considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación?....	115
Figura 35.1 Si su respuesta a la pregunta anterior fue un sí, indique el, ¿por qué?	116
Figura 36. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de selección? Puede marcar más de una opción.....	117
Figura 37. ¿Considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios?	119
Figura 38. ¿Durante el proceso de selección le aplicaron alguna prueba? Si contesta no, pase a la pregunta 36.	120
Figura 39. ¿Qué tipo de prueba le aplicaron?	121

Figura 40. ¿Considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección?	122
Figura 41. ¿Considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó?	123
Figura 42. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de reclutamiento?	124
Figura 43. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de selección?	126

AGRADECIMIENTOS

A Dios por bendecirme y haberme permitido llegar hasta aquí y hacer realidad mi sueño.

A la Universidad Hispanoamericana por brindar esta carrera con la excelencia académica que los distingue.

A mi familia y a todas las personas que han formado parte de mi vida, especial agradecimiento por su amor, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles.

DEDICATORIA

A Dios: por haberme permitido llegar a este punto y dado la salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores y la motivación constante. Por su amor, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza y que me han enseñado siempre.

A mis profesores: porque marcaron cada etapa de mi camino universitario.

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El reclutamiento y la selección del talento humano consiste en una serie de procedimientos que tienen como objetivo atraer al personal idóneo, para ocupar los puestos de interés dentro de una organización. Es en esencia un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección.

En relación con lo anterior, es importante que se realicen este tipo de investigaciones para que los directivos de las organizaciones, en conjunto con los departamentos de gestión del talento humano, consideren mejorar el proceso de reclutamiento y de selección de todas las PYMES. Además, debe existir un compromiso, por parte del gobierno, para promover la correcta aplicación de la legislación emitida en cuanto a la Reforma Procesal Laboral, para que en esa forma las organizaciones, poco a poco, logren reconocer sus limitaciones, trabajen en estas y puedan cerrar las brechas que les impiden tener procesos más justos y eficaces.

Es así como, resulta trascendental el objetivo de estudio de esta investigación, el cual consiste en analizar el proceso de reclutamiento y de selección del Talento Humano de las PYMES, dedicadas a brindar servicios de belleza en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022.

En consecuencia, de lo anteriormente indicado, para el desarrollo de la investigación se determinó que la misma tiene un enfoque cuantitativo ya que; como lo indica el libro *Metodología de la Investigación las Rutas Cualitativas, Cuantitativas y Mixtas* (Hernández

y Mendoza, 2018) “parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica” (p.5), a su vez, se visualiza desde el alcance correlacional, donde se analizan las relaciones entre variables involucradas; además, con el alcance explicativo se busca el porqué de los hechos establecidos entre las variables de estudio, para, posteriormente, obtener datos en valores numéricos y así poder extraer una serie de conclusiones y recomendaciones. Los datos se van a obtener de diecinueve participantes y la herramienta de recolección de datos será un cuestionario con preguntas cerradas, abiertas y semiabiertas.

Dentro de los principales resultados que arrojó esta investigación, se pudo observar que hay deficiencias en los procesos de reclutamiento y de selección; y en cuanto a la Reforma Procesal Laboral, se maneja todavía mucha desinformación, referente a esta legislación, en cuanto a la materia que se regula con esta ley, en dichos procesos. En este sentido, se debe definir, claramente, un modelo de reclutamiento y de selección, con el fin de ser más justos y eficaces e incentivar una mejor gestión del talento humano.

Por lo cual se puede concluir, es de gran importancia que para la gestión del talento humano, en el cual se incluyen el reclutamiento, la selección y la aplicación de la Reforma Procesal Laboral, de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, se tenga una adecuada interpretación y análisis, con el fin de que se logren mejoras en estos procesos y con ello se contribuya con la calidad de vida, además, de invertir tiempo en fomentar la justicia y equidad de dichos procesos.

Palabras claves: reclutamiento, selección, gestión del talento humano, reforma procesal laboral, PYMES.

ABSTRACT

The recruitment and selection of human talent consists of a series of procedures that aim to attract the right personnel to occupy positions of interest within an organization. It is essentially an information system, through which the organization discloses and offers the job opportunities that it intends to fill to the human resources market. To be effective, recruitment must attract a sufficient number of candidates to adequately supply the selection process.

In relation to the above, it is important that this type of research be carried out so that the managers of the organizations, together with the human talent management departments, consider improving the recruitment and selection process of all SMEs. In addition, there must be a commitment, on the part of the government, to promote the correct application of the legislation issued regarding the Labor Procedure Reform, so that in this way the organizations, little by little, manage to recognize their limitations, work on these and can close the gaps that prevent them from having fairer and more effective processes.

This is how the study objective of this research is transcendental, which consists of analyzing the recruitment and selection process of Human Talent of SMEs, dedicated to providing beauty services in the canton of Heredia, during the II four-month period of the 2022.

Consequently, from the above, for the development of the investigation it was determined that it has a quantitative approach since; As indicated in the book *Research Methodology, Qualitative, Quantitative and Mixed Routes* (Hernández and Mendoza, 2018) "it starts from an idea that is delimited and, once delimited, objectives and research questions

are generated, the literature is reviewed and a theoretical framework or perspective is built” (p.5), in turn, is visualized from the correlational scope, where the relationships between variables involved are analyzed; In addition, with the explanatory scope, the reason for the facts established among the study variables is sought, to subsequently obtain data in numerical values and thus be able to draw a series of conclusions and recommendations. The data will be obtained from nineteen participants and the data collection tool will be a questionnaire with closed, open and semi-open questions.

Among the main results that this investigation produced, it was possible to observe that there are deficiencies in the recruitment and selection processes; and regarding the Labor Procedure Reform, there is still a lot of misinformation regarding this legislation, regarding the matter that is regulated by this law, in said processes. In this sense, a recruitment and selection model must be clearly defined, in order to be fairer and more efficient and encourage better management of human talent.

Therefore, it can be concluded, it is of great importance that for the management of human talent, which includes the recruitment, selection and application of the Labor Procedure Reform, of the PYMES Green Room Salón and Carlos Leal Studio Salón, dedicated to providing beauty services, in the canton of Heredia, during the second quarter of 2022, there is an adequate interpretation and analysis, in order to achieve improvements in these processes and thereby contribute to the quality of life, in addition, to invest time in promoting the justice and equity of said processes.

Keywords: recruitment, selection, human talent management, labor procedure reform, SMEs.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes internacionales y nacionales

Los gerentes generales o dueños de pequeñas y medianas empresas (PYMES) asumen la gestión del talento humano limitando esa estrategia solo a las tareas administrativas, perdiendo el desarrollo potencial de una buena gestión del capital humano.

Aunque las pymes tienen una participación importante en el empleo formal y en la economía de Costa Rica, las micro, pequeñas y medianas empresas se enfrentan a serias dificultades por su propio tamaño, escasa profesionalización en las distintas áreas de trabajo, inestabilidad de su estructura de empleados o carencia de estrategias (Bayton, 2020). Desde esta perspectiva histórica se realizó una revisión teórica y metodológica a nivel internacional y nacional de los principales estudios realizados en relación con el tema de estudio de la presente investigación. Se destacan estudios en diversos países, mismos que se presentan seguidamente.

La investigación de Sánchez, (2018) titulada “*Diseño de un modelo de gestión de reclutamiento y selección para una empresa asesora de Recursos Humanos*” se realizó en la empresa CYPROSA y tiene 20 años de ofrecer sus servicios en el área de “outsourcing” de personal, brinda el proceso de reclutamiento y selección e imparte consultorías relacionadas con el ámbito laboral; surgió ante la necesidad de sistematizar las técnicas e instrumentos que se realizan en el proceso de reclutamiento y selección de personal, donde se aplicó un enfoque cualitativo y un diseño de investigación aplicada.

Como parte de la metodología se realizó una guía de instrumentos que pretenden gestionar el proceso de reclutamiento para todos los tipos de puesto (gerenciales, ejecutivos,

administrativos, técnicos y operativos) ya que actualmente, la mayor cantidad de proceso que realizan es para puestos operativos, esto puede deberse a la situación anteriormente comentada. De las conclusiones es importante destacar que el proceso de reclutamiento y selección que tenía CYPROSA no estaba apegado a la luz de la nueva Reforma Procesal Laboral, además, no tenían un lineamiento claramente establecido, sino que todos los involucrados del proceso utilizaban su propia metodología, instrumentos e informes diferentes.

En el estudio de Prieto, Pérez, y Escorcía, (2021) titulado *“La importancia del proceso de selección de personal en el desarrollo de las políticas de gestión del talento humano en las PYMES colombianas”*, tuvo como propósito establecer la importancia de la selección de personal dentro del desarrollo de las políticas de la gestión humana en las Pymes colombianas. El estudio, presenta un análisis de tipo cualitativo, con base en la obtención de datos de fuente secundaria.

Se concluye que la selección de personal es relevante ya que se establece una serie de competencias para los candidatos que aspiran a un cargo dentro de una empresa, por lo que la gestión humana se convierte en un aspecto central para las pymes, de potencializar el trabajo en equipo y hacer cambios que transformen radicalmente la organización en pro del cumplimiento de sus objetivos gerenciales

Por su parte, González, (2021) en investigación titulada *“Guías para el reclutamiento y selección de personal en PMES gastronómicas”*, consideró que las prácticas de gestión de talento humano en las empresas pueden significar diferenciación competitiva en el mercado,

por lo que tener al mejor personal en la plantilla de colaboradores es determinante para los procesos de reclutamiento y selección de personal que se aplican en las pymes.

En cuanto a la metodología se realizó bajo un estudio de caso, lo cual permitió proponer un formato-guía de reclutamiento y selección de personal para una Pyme gastronómica que incluye herramientas administrativas para que puedan generar ofertas de vacantes de manera estructurada en el reclutamiento y selección de personal.

Se concluye que:

Existe una necesidad de realizar estructuras funcionales de reclutamiento y selección de personal gastronómico para la empresa estudio de caso ya que como se muestra en las tablas 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4, los directivos de la misma cuentan con conocimientos generales sobre el reclutamiento y selección de personal, sin embargo, para el personal gastronómico es necesario realizar un proceso debidamente estructurado para poder corroborar ciertas habilidades que son necesarias para el correcto desempeño de una persona que cubra cualquier puesto dentro de una PyME gastronómica. (p.180)

La investigación de Tesfahun, (2017) titulada “*Assesment Of Recruitment And Selectionpractice In Ethiopian Revenue and Customs Authority Mercato No.1 Branch*”, tuvo como propósito evaluar las prácticas y procedimientos de reclutamiento y selección de la sucursal Mercato de la Autoridad de Ingresos y Aduanas de Etiopía, y de esta manera valorar cómo se practica el proceso de reclutamiento y selección, y así lograr adaptar a los empleados a su nuevo trabajo y los desafíos de dicho proceso.

El estudio adoptó un diseño de investigación descriptivo para evaluar la práctica de reclutamiento y selección, se emplearon métodos tanto cualitativos como cuantitativos para recopilar información mediante cuestionarios y entrevistas.

Dentro de las conclusiones se evidenció que el proceso de selección y contratación se caracteriza por muchos desafíos, como la rotación de empleados, la competencia en el mercado laboral y la falta de disponibilidad de mano de obra calificada.

El estudio de Rivera, (2015) titulado “*El proceso de reclutamiento y selección de personal en las PYMES una propuesta de implementación y mejora*”, el cual tuvo como objetivo establecer un sistema que promueva de manera concreta el proceso de reclutamiento y selección de personal en las distribuidoras de calzado Importado, en la cabecera departamental de Escuintla. La metodología empleada para la recopilación y análisis de la información utilizada en este estudio fue de tipo cualitativa descriptiva. La principal conclusión se enfocó que las empresas distribuidoras de calzado importado de la cabecera departamental de Escuintla no tienen definido un proceso adecuado para realizar esta función, por lo cual han venido implementando procesos de forma empírica y no tienen conocimiento de los pasos que integra la selección de personal, motivo por el cual no se realiza este proceso.

Aunado a lo anterior Villamil, (2013) en su tesis titulada “*Modelo de optimización del proceso de selección en PYMES de servicio temporal*”, cuyo objetivo general fue diseñar un modelo de optimización del proceso de selección para Pequeñas y Medianas empresas de Servicios Temporales Pymes EST, ya que es necesario revisar y conocer cómo se están llevando a cabo los procesos e identificar las falencias, demoras, reproceso que se pueden

presentar y a partir de esto plantear un enfoque que permita una mejora continua en el desarrollo del proceso.

La metodología utilizada es una investigación de tipo descriptivo, la cual permite analizar los problemas que surgen en el proceso de selección de las pymes de servicio temporal y presentar un modelo de optimización. Villamil, (2013) concluyó que existe la necesidad de realizar el sistema de información, ya que se evidenció la falta de organización de los datos y recursos administrados por las pymes de servicio temporal que aún no cuentan con un recurso tecnológico en el área de selección.

Por último, se muestra el artículo de Naranjo, (2012) titulado *“El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla”*, el cual tenía como propósito mostrar los resultados de un trabajo de investigación que se orientó en establecer si las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla llevan a cabo procesos de selección y contratación de personal de manera justa, cuidando las políticas y procedimientos de las empresas. Para ello se utilizó la información suministrada por la Cámara de Comercio y el DANE, que permitió hacer un muestreo aleatorio entre 260 empresas; se diseñaron dos modelos de encuesta y un modelo de entrevista que permitió apreciar la realidad de la situación laboral; simultáneamente, se entrevistó a los jefes de recursos de las compañías que suministraron la información base para determinar la realidad en los Procesos de Selección, y finalmente, para comparar la información se tomó una muestra representativa de la población laboralmente activa. Las conclusiones están enfocadas en que el proceso de reclutamiento y selección no es equitativo ni justo para los posibles aspirantes debido a que en su mayoría dicho proceso se da a través

de la recomendación y no por las competencias que poseen dichas personas, por lo que no existe una transparencia oportuna en los procesos de reclutamiento y selección en las medianas empresas estudiadas.

1.1.2. Delimitación del problema

La investigación se lleva a cabo en el segundo cuatrimestre del 2022, y se realiza con dos PYMES que tienen por nombre Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza en el cantón de Heredia.

1.1.3. Justificación

Toda organización debe estar compuesta por diferentes departamentos de apoyo que permitan mejorar su gestión y cumplir con los objetivos propuestos por la alta gerencia, entre los más importantes se tiene al departamento de Talento Humano el cual es un órgano próximo a la dirección de la empresa con funciones más estratégicas que administrativas.

Para Chiavenato (2017) la expresión de Talento Humano se refiere a “las personas que forman parte de la organización y que desempeñan en ellas determinadas funciones de utilización en sus competencias para dinamizar los recursos organizaciones” (p. 56). De lo anterior se deduce que la gestión de recursos humanos es importante ya que ayuda a los colaboradores a crecer y desarrollarse en la organización, lo cual hace posible un aumento de la productividad. Uno de los objetivos principales de las organizaciones radica en su rentabilidad, en el funcionamiento eficiente, que le permitan mantenerse en el mercado y crecer en el sector, para ello es ineludible mantener un buen nivel de ventas y producir maximizando sus recursos, con un control adecuado de los costos que le permitan cubrir los costos operativos, invertir y generar un margen de ganancia.

Dada la importancia del tema, implementar un proceso de reclutamiento y selección del personal de PYMES dedicadas a brindar servicios de belleza es fundamental, ya que si los procesos se realizan de manera eficiente y correcta es que se tiene el personal idóneo para un mejor servicio, asimismo, se reflejara en la disminución de quejas por la atención brindada a los clientes. Toda empresa indiferentemente de la actividad económica que se dedique tiende a desarrollar estrategias y establecer controles sobre su personal, ya que es uno de los activos más relevantes para que se realicen las actividades de manera eficiente.

Por lo tanto, la presente investigación es importante que la inteligencia y conocimiento del talento humano disponible, sea administrado de manera eficiente. En cuanto al mecanismo de selección de personal, se debe pensar en el proceso administrativo donde se reflejen las etapas de la planificación, organización, control de tal manera que administrar y organizar al recurso que se recluten sea un proceso efectivo donde se identifique a las personas competentes para cumplir las funciones del cargo establecido, que permita después de la vinculación crear equipos competitivos que contribuya al aporte de valor a la organización.

Cabe destacar que la investigación es conveniente debido a lo esencial de conocer e identificar cuáles son los procesos de reclutamiento y selección del Recurso Humano de las PYMES dedicadas a brindar servicios de belleza, asimismo, como la Reforma Laboral puede afectar dichos procesos. La relevancia social de esta investigación es muy importante en el proceso de fomentar y conocer la forma correcta de elegir el recurso humano porque permitiría orientar, proporcionar información, guiar y asesorar a las PYMES para que puedan tomar decisiones más adecuadas, teniendo en cuenta, tanto las características de las

opciones elegibles, como las características, capacidades y limitaciones de la persona que ha de tomar la decisión.

Así como, las implicaciones que tiene este estudio lo cual se presenta en las proyecciones o alcances de esta. Por consiguiente, este documento tiene valor teórico por su base científica, ya que las personas estudiantes y demás profesionales en administración, pueden considerar esta investigación como antecedente para futuros estudios. Por último, se considera relevante desde el punto de vista metodológico ya que es importante conocer las diferentes pruebas que realizan las PYMES en estudio para conocer la experiencia de los aspirantes que permitan potencializar la elección del Talento Humano.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se presenta la siguiente pregunta:

¿Cómo influye el proceso de reclutamiento y selección de Talento Humano de las PYMES que tienen por nombre Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza en el cantón de Heredia durante el II Cuatrimestre del 2022 en el servicio ofrecido por dichas empresas?

1.3 OBJETIVOS

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), los objetivos de investigación: “son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo. Evidentemente, los objetivos que se especifiquen deben ser congruentes entre sí” (p.37).

1.3.1 Objetivo general

Analizar el proceso de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar cuáles son los procesos de reclutamiento y selección del Talento Humano de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022.
- Conocer la aplicación de la Reforma Procesal laboral en los procesos de reclutamiento y selección de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, con el fin de verificar el cumplimiento de esta.
- Determinar los tipos de pruebas que aplican las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, a los candidatos, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, durante el proceso selección, para conocer la experiencia de estos.
- Realizar recomendaciones en relación con el proceso de reclutamiento y selección de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, con el fin de mejorar dichos procesos.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se desarrolla la perspectiva teórica que sustenta el estudio, por lo que de esta manera se conceptualizará cada una de los constructos y referentes, que conforman este para de esta forma respaldar el estudio.

2.1.1 RECLUTAMIENTO

2.1.1.1 Proceso

Según Rivera (2019) el proceso de reclutamiento es:

un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (p. 62).

Por tanto, el reclutamiento es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar, con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización. Con respecto a la presente investigación, el reclutamiento se asienta en las actividades de los salones de belleza, relacionadas con la indagación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de

sus objetivos. Es por lo anteriormente expuesto que se hace necesario conocer los tipos de reclutamiento indicados en el siguiente apartado.

2.1.1.2 Tipos de reclutamiento

A continuación, se exponen los diferentes tipos de reclutamiento existentes, primeramente, se observa el interno, luego el externo y por último el mixto.

Reclutamiento Interno

Según Chiavenato (2017) el reclutamiento interno ocurre cuando “la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal)” (p. 137).

Así, el reclutamiento interno implica:

- Transferencia.
- Ascenso.
- Transferencia con ascenso.
- Programas de desarrollo de personal.
- Planes de carrera para el personal. (Chiavenato, 2017, p. 137)

Este tipo de reclutamiento consiste en una coordinación e integración entre el departamento de reclutamiento y el resto de los departamentos de la empresa, e implica varios sistemas y bases de datos, considerando que este se basa en la base de datos, informaciones e incluso pruebas o exámenes que se realizan desde el ingreso a la empresa.

Ventajas del reclutamiento interno

El reclutamiento interno es un procedimiento o movilización interna del talento humano. Las ventajas principales del reclutamiento interno son:

- **Es más económico:** evita gastos en anuncios de periódicos u honorarios a empresas de reclutamiento, costos de atención a candidatos, de admisión, gastos de integración del nuevo candidato, etcétera.
- **Es más rápido:** evita las demoras frecuentes del reclutamiento externo, la espera del día en que se publique el anuncio en el periódico, la espera a que lleguen los candidatos, la posibilidad de que el candidato elegido tenga que trabajar en su actual empleo durante un periodo previo a su separación y la demora natural del propio proceso de ingreso, entre otras tardanzas.
- **Presenta un índice mayor de validez y de seguridad:** ya se conoce al candidato, ya se le evaluó durante un tiempo y sometió a la valoración de los jefes; la mayoría de las veces no necesita un periodo experimental ni de integración e inducción en la organización, ni de verificación de datos personales. El margen de error es pequeño debido al volumen de información de la empresa sobre los empleados.
- **Es una fuente poderosa de motivación para los empleados:** vislumbran la posibilidad de crecimiento dentro de la organización gracias a las oportunidades de ascensos. Cuando la empresa desarrolla una política congruente de reclutamiento interno, ésta estimula en su personal la actitud de mejoramiento constante y de autoevaluación, con objeto de aprovechar las oportunidades o incluso de crearlas.

- **Aprovecha las inversiones de la empresa en la capacitación del personal:** esto es útil cuando el empleado llega a ocupar puestos más elevados y complejos. (Chiavenato, 2017, p. 137)

De lo anterior se destaca que el reclutamiento interno puede llegar a ser una ventaja importante para el talento humano dentro de una misma organización ya que genera entre los colaboradores motivación, deseos de superación y competitividad que puede incrementar la producción dentro de las empresas, no obstante, este tipo de reclutamiento también tiene algunas desventajas como se muestra a continuación.

Desventajas del reclutamiento interno

Sin embargo, el reclutamiento interno presenta algunas desventajas que se muestran a continuación:

- Exige que los nuevos empleados tengan cierto potencial de desarrollo para ascender a un nivel superior al del puesto al que ingresan, además de motivación suficiente para llegar ahí. Si la organización no ofrece oportunidades de crecimiento en el momento adecuado, corre el riesgo de frustrar las ambiciones de sus empleados, lo que tendrá como consecuencia la apatía, el desinterés o la separación de la organización para encontrar oportunidades fuera de ella.
- Puede generar conflicto de intereses, pues, al ofrecer la oportunidad de crecimiento, crea una actitud negativa en los empleados que no son contemplados. Cuando se trata de jefaturas que no conseguirán ascender en la organización o no tienen potencial de desarrollo, éstas pasan a ocupar los puestos subalternos con

personal de potencial limitado para evitar la futura competencia por las nuevas oportunidades. O sofocan el desempeño y las aspiraciones de los subordinados que en el futuro podrían superarlos.

- Cuando se administra incorrectamente, se puede llegar a una situación que Lawrence Peter denomina “principio de Peter”: al promover continuamente a sus empleados, la empresa los eleva hasta el nivel en el que demuestran su máximo de incompetencia. Así, en la medida en que el empleado demuestra competencia en un puesto, la organización lo asciende hasta que llega a uno en que se muestra incompetente.
- Cuando se realiza continuamente, lleva a los empleados a limitarse cada vez más a las políticas y estrategias de la organización. Esto los lleva a perder creatividad y actitud de innovación. Las personas razonan y piensan sólo dentro de los patrones de la cultura organizacional.
- No se puede hacer en términos globales en toda la organización. La idea de que cuando el presidente se separa, la organización puede tomar a un oficinista aprendiz y promover a todo mundo ya fue enterrada hace mucho. Eso provoca una descapitalización del capital humano: la organización pierde un presidente y obtiene un oficinista aprendiz novato e inexperto. Para no dañar el patrimonio humano, el reclutamiento interno debe realizarse en la medida en que los candidatos internos tengan condiciones para igualar a los candidatos externos.

De lo anterior se deduce que el reclutamiento interno también tiene sus desventajas, considerando que este se debe realizar con mucho tacto y no debe de ser una práctica común dentro de las organizaciones ya que puede llevar a que las actitudes positivas y creatividad se vean disminuidas dentro del talento humano.

Reclutamiento externo

Para Chiavenato (2017) el reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento.

Algunas fuentes de reclutamiento externo son:

- Archivos de candidatos que se presentaron espontáneamente o en reclutamientos anteriores.
- Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa. •
- Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales.
- Contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela.
- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas.
- Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua.

- Anuncios en periódicos y revistas.
- Agencias de colocación o empleo.
- Viajes de reclutamiento en otras localidades.
- Reclutamiento por internet (Chiavenato, 2017, p. 139).

Este tipo de reclutamiento busca el talento humano en el mercado laboral disponible, es decir , fuera de la empresa, para ocupar un cargo. Para este tipo de reclutamiento es necesario conocer o tener bien claros los requerimientos para el puesto, el perfil que se busca, por lo que por lo general este reclutamiento se da por contactos, convenios, anuncios o bien por agencias de colocación de personal que busca suplir con la persona idónea el puesto vacante. A continuación, se muestran las ventajas de dicho reclutamiento.

Ventajas

El reclutamiento externo ofrece diferentes ventajas:

- **Lleva “sangre” y experiencia fresca a la organización:** la entrada de recursos humanos ocasiona una importación de ideas novedosas, con diferentes enfoques a los problemas internos de la organización y, casi siempre, una revisión de la manera en la que los asuntos se conducen dentro de ella. Mediante el reclutamiento externo, la organización se mantiene actualizada respecto del ambiente externo y de lo que ocurre en otras empresas.

- **Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización:** sobre todo cuando la política es admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe en la empresa.
- **Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal de otras empresas o de los mismos candidatos:** eso no significa que la empresa deje de hacerlas, sino que aprovecha de inmediato la ganancia de las inversiones ajenas. Por esta razón, muchas empresas prefieren el reclutamiento externo, además de pagar salarios más elevados, para evitar los gastos adicionales de la capacitación y desarrollo, con lo que obtienen resultados de desempeño en el corto plazo. (Chiavenato, 2017, p. 139).

Como se ha podido observar, en el reclutamiento externo se puede obtener más oferentes o candidatos disponibles, por lo que la posibilidad de encontrar la persona idónea para el puesto aumenta. Aunado a esto es posible contar con mayor cantidad de datos que permitan obtener el talento humano futuro dentro de la empresa.

Desventajas

De igual forma, el reclutamiento externo presenta algunas desventajas:

- **Por lo general es más tardado que el reclutamiento interno:** el tiempo que se invierte en la elección y puesta en marcha de las técnicas más adecuadas para influir en las fuentes de reclutamiento (atracción y presentación de candidatos, recepción y selección inicial, desarrollo de la selección, exámenes médicos, documentación, liberación del candidato del empleo anterior e ingreso) no es breve. Cuanto más

elevado es el nivel del puesto, tanto más extenso será el periodo, y la empresa debe prever con mayor anticipación la emisión de la requisición de empleo a fin de no presionar el reclutamiento por los factores de tiempo y urgencia en la obtención del candidato.

- **Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos:** se pagan anuncios en periódicos, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operativos relativos a salarios y prestaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios, etcétera.

- **En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno:** los candidatos externos son desconocidos, tienen orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no puede verificar y confirmar con exactitud. A pesar de las técnicas de selección o de predicción, las empresas aceptan al personal con un contrato por un periodo experimental o de prueba debido a la inseguridad del proceso.

- **Puede provocar barreras internas:** cuando se monopolizan las vacantes y las oportunidades dentro de la empresa, esto puede frustrar al personal que ve barreras para su crecimiento profesional, las cuales escapan a su control. Los empleados pueden percibir el monopolio del reclutamiento externo como una política de deslealtad de la empresa en relación con su personal. Decisiones estratégicas de reclutamiento Técnicas de reclutamiento por utilizar

- **Suele afectar a la política salarial de la empresa:** asimismo, puede influir en los niveles salariales internos, en especial cuando la oferta y la demanda de recursos humanos no están en equilibrio. (Chiavenato, 2017, p. 139).

De lo anterior se destaca que el reclutamiento externo, puede reflejar ciertos inconvenientes para la empresa que lo realice, como, por ejemplo, el tiempo, ya que por lo general los plazos de búsqueda suelen ser mayores, asimismo, el costo, ya que requiere una gran inversión de tiempo, no siempre es fácil encontrar al candidato que se pretende. Además, la inversión de la empresa puede ser onerosa, si fuera el caso de que se contrate una empresa que seleccione al talento, o bien la publicación de anuncios específicos.

Reclutamiento mixto

Por último, se encuentra que el reclutamiento mixto según lo menciona Chiavenato (2017) se aborda con tres procesos:

- a) Al principio, reclutamiento externo seguido de reclutamiento interno, en caso de que el primero no dé los resultados deseados. La empresa se interesa más en la entrada de recursos humanos que en su transformación; es decir, la empresa necesita en el corto plazo personal calificado, y debe importarlo del ambiente externo. Al no encontrar candidatos externos de la altura deseada, echa mano de su propio personal, sin considerar en un principio las calificaciones requeridas.
- b) Al principio, reclutamiento interno seguido de reclutamiento externo, en caso de no obtener los resultados deseados. La empresa da prioridad a sus empleados en la

disputa de las oportunidades existentes. Si no encuentra candidatos internos adecuados, opta por el reclutamiento externo.

- c) Reclutamientos externo e interno simultáneos. Es el caso en que a la empresa le preocupa llenar la vacante ya sea por medio de input (entradas) o mediante transformaciones de recursos humanos. Una buena política de personal da preferencia a los candidatos internos que, a los externos, en caso de igualdad de condiciones. Con esto, la empresa se asegura de no descapitalizar sus recursos humanos al tiempo que crea condiciones de competencia profesional saludable (Chiavenato, 2017, p. 140).

De lo anterior se deduce que el reclutamiento mixto incluye tanto el tipo de reclutamiento interno como el externo, esto con el fin de obtener mejores resultados al momento de seleccionar el candidato. Un ejemplo puede ser que la empresa abra la posibilidad de que un empleado recomiende a otro, o que se reciban hojas de vida de personas externas a la empresa.

2.1.2 SELECCIÓN

2.1.2.1 Definición de Selección

Según Chiavenato (2017) la selección de personal busca

entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos:

1. Adecuación de la persona al trabajo.
2. Adecuación del trabajo a la persona.
3. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto (p. 145)

De lo anterior es importante mencionar que todo proceso de selección tiene como fin analizar la información, seleccionar los datos relevantes de las especificaciones de los puestos que se desean cubrir, ya que con esto se busca ser objetivos y precisos en la selección de candidato ideal. Por lo que es relevante estudiar también los modelos y técnicas de selección como se muestra más adelante en este marco teórico, no obstante, la selección es un proceso de comparación donde se considera los requisitos del puesto y las competencias de los individuos que aplican para este.

2.1.2.2 La selección como proceso de comparación

Para Chiavenato (2017) la selección es un proceso de comparación entre dos variables:

por un lado, los criterios de la organización (como los requisitos del puesto por ocupar o las competencias individuales necesarias para la organización), y, por el otro, el perfil de los candidatos que se presentan. La primera variable la proporciona la descripción y el análisis del puesto o de las habilidades requeridas, y la segunda se obtiene por la aplicación de las técnicas de selección. La primera variable se denomina x , y la segunda, y , y cuando x es mayor que y , se dice que el candidato no satisface las condiciones ideales para ocupar determinado puesto, y se le rechaza. Cuando x y y son iguales, se dice que el candidato reúne las condiciones, por lo que se le contrata. Cuando la variable y es mayor que x , el candidato reúne más

características de las exigidas para el puesto, por lo que resulta sobrecalificado (p. 146).

Esta teoría de la comparación suele ser muy utilizada, sin embargo, no tiene los límites establecidos dentro de los procesos de selección ya que esta comparación exige que la descripción y el análisis de puestos o de las competencias requeridas se transformen en una ficha con los requerimientos para el puesto, lo cual haría que el proceso sea exitoso.

2.1.2.3 La selección como proceso de decisión

Otra teoría dentro del proceso es la selección como proceso de decisión, sobre ello Chiavenato (2017) expone

Una vez comparados los requisitos del puesto y los de los candidatos, puede ocurrir que algunos candidatos tengan requisitos aproximados y quieran proponerse al departamento que solicitó la ocupación del puesto. El órgano de selección (staff) no puede imponer al departamento solicitante que acepte a los candidatos aprobados en el proceso de comparación. Lo único que puede hacer es proporcionar una asesoría especializada con técnicas de selección para recomendar a los candidatos que juzgue más adecuados. La decisión final de aceptación o rechazo de los candidatos es siempre responsabilidad del departamento solicitante. Así, la selección es siempre responsabilidad de línea (de cada jefe) y función de staff (prestación de los servicios del departamento especializado) (p. 146).

Como se ha logrado evidenciar el proceso de selección puede darse de diferentes maneras en el mercado del talento humano presenta diversas fuentes de talento humano que

deben diagnosticarse y localizarse para después influir en ellas por medio de múltiples técnicas de reclutamiento que atraigan a candidatos para atender sus necesidades, por lo que los medios pueden ser internos si el talento humano se encuentra dentro de la misma organización o externa si están disponibles fuera de la empresa, o bien puede darse como un proceso de comparación o decisión siempre considerando las especificaciones para el puesto vacante de ahí la necesidad de estudiar también los modelos de selección como se muestra en el siguiente apartado.

2.1.2.4 Modelos de selección

Los modelos de selección del personal pueden variar de acuerdo con el objetivo que se tenga, puede ser para colocar un candidato, para seleccionar y contar con diferentes opciones para un solo puesto o bien para clasificar a la persona idónea para determinada vacante. Sobre ello, Chiavenato (2017) menciona lo siguiente:

Modelo de colocación: cuando no se incluye la categoría de rechazo. En este modelo hay un solo candidato y una sola vacante, que debe ocupar ese candidato. En otras palabras, debe admitirse al candidato sin más trámites

Modelo de selección: cuando hay varios candidatos y una sola vacante. Se compara cada candidato con los requisitos del puesto; las alternativas son aprobación o rechazo. Si se rechaza, queda eliminado del proceso, pues hay varios candidatos para una sola vacante.

Modelo de clasificación: es un enfoque más amplio y situacional, con varios candidatos para cada vacante (p. 147).

De lo anterior es importante mencionar que muchas veces el proceso de selección puede ser diverso y puntual, es decir, el seleccionar a un individuo que tenga suficiente conocimiento para realizar su trabajo, no garantiza que será productiva más adelante, por lo tanto, la persona que realiza el proceso debe contar con habilidades y experiencia al considerar un candidato para un puesto. Aunado a esto las técnicas de selección son esenciales es la escogencia de la persona indicada, de ahí que también se haga necesario conocer algunas técnicas como la entrevista que se muestra en el siguiente apartado.

2.1.2.5 Técnicas de selección de personal

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de personal y viene enseguida del reclutamiento, por lo que es esencial conocer bien al candidato antes de tomar las decisiones, de ahí la relevancia de estudiar las técnicas de selección ya que con estas se comprueba fácilmente si los conocimientos que se han informado en el currículum son ciertos.

2.1.2.5.1 Entrevista de selección de personal

Las entrevistas fueron instrumentos facilitadores de información importante y relevante de manera que, colaborando así a la consecución de los objetivos planteados, para Chiavenato (2017) específicamente la entrevista de selección es

En la técnica de selección más común en las empresas grandes, medianas y pequeñas. A pesar de carecer de bases científicas y considerarse la técnica más imprecisa y subjetiva, La tarea de selección debe de ser efectuada de una manera conjunta y acorde entre el departamento de recursos humanos y el jefe del departamento del puesto vacante, es recomendable que exista un acuerdo mutuo

con relación a las tareas que cada uno desee abordar durante sus respectivas entrevistas; evitando de esta manera repeticiones inútiles u omitir algún detalle. es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto del candidato. La entrevista personal tiene otras aplicaciones, como en el filtro inicial en el reclutamiento, en la selección de personal, en la asesoría y orientación profesional, en la evaluación del desempeño, en la separación, etc. (p. 153).

Esta técnica como se ha visto es muy común en los procesos de selección, por lo general se aplican de manera individual adaptándose al tiempo y espacio del entrevistado o entrevistada., durante la entrevista se realiza una comunicación abierta entre las personas que interactúan, donde el seleccionador debe contar con tacto y habilidades especiales para lograr obtener la información requerida, de ahí que sea necesario el cumplimiento de las etapas que se indican a continuación.

2.1.2.5.2 Etapas de la entrevista de selección

La entrevista de selección debe contar con ciertos pasos a seguir para lograr los objetivos propuestos dentro del proceso de selección, para ella se presentan las siguientes etapas:

1. Preparación de la entrevista

La entrevista no debe improvisarse ni apurarse. Con cita o sin ella, necesita cierta preparación o planeación que permita determinar los siguientes aspectos:

- Los objetivos específicos de la entrevista: lo que se pretende con ella.
- El tipo de entrevista (estructurada o libre) adecuada a los objetivos.

- Lectura preliminar del currículum vitae del candidato.
- La mayor cantidad posible de información del candidato.
- La mayor cantidad posible de información del puesto vacante y de las características personales esenciales que el puesto exige. (Chiavenato, 2017, p. 153)

Esta preparación es vital para que el entrevistador verifique y compare con relativa precisión la adecuación de los requisitos necesarios para el puesto con las características personales del candidato. Así, el entrevistador opera como instrumento de comparación entre lo que el puesto exige y lo que el candidato ofrece.

2. Ambiente

La persona que entrevista debe ofrecer a los candidatos un ambiente que promueva confianza por lo que el ambiente debe darse en dos aristas diferentes a saber:

Ambiente físico: el lugar físico de la entrevista debe ser privado y confortable, sin ruido, sin interrupciones y de carácter particular. Lo ideal es una sala pequeña, aislada y sin la presencia de otras personas que interfieran en su desarrollo.

Ambiente psicológico: el clima de la entrevista debe ser ameno y cordial, sin recelos ni temores, sin presiones de tiempo, coacciones ni imposiciones. La espera es inevitable, de manera que debe contarse con una cantidad suficiente de sillas. En la sala de espera debe haber periódicos, revistas y literatura, en especial periódicos internos o información sobre la organización. (Chiavenato, 2017, p. 154)

Estos ambientes han propiciado que puedan tener mayor confianza, tolerancia y respeto hacia la persona entrevistada; ha permitido tener coherencia tanto dentro como fuera del contexto de selección.

3. Desarrollo de la entrevista

Para Chiavenato (2017) el desarrollo de la entrevista es una etapa primordial ya que esta:

se intercambia la información que desean los dos participantes: el entrevistador y el entrevistado. En la entrevista actúan dos personas que inician un proceso de relación interpersonal, cuyo nivel de interacción debe ser muy elevado y, sobre todo, dinámico. El entrevistador estimula (con preguntas) al candidato, a fin de estudiar sus respuestas y reacciones de comportamiento (realimentación), las cuales le permiten elaborar nuevas preguntas (estímulos) que alimentan el proceso y así sucesivamente (p. 154).

Durante la etapa anteriormente descrita es importante mencionar que la persona seleccionadora obtiene la información que desea, pero también debe proporcionar al candidato la información necesaria para tomar sus decisiones.

4. Cierre de la entrevista

El cierre de la entrevista debe de realizarse de manera clara y respetuosa hacia el entrevistado, donde, además, se le informa que continua según el proceso de selección, es decir, se le proporciona al candidato algún tipo de información respecto de las acciones futuras, por ejemplo, si se le contactará para conocer el resultado, y cómo será ese contacto. (Chiavenato, 2017, p. 154)

5. Evaluación del candidato

Por último, la evaluación se realiza inmediatamente después que el entrevistado abandone la sala, el entrevistador debe empezar con la tarea de evaluarlo. Chiavenato (2017) describe que

Si no hizo anotaciones, debe poner por escrito los aspectos más importantes. Si utilizó alguna hoja de evaluación, debe revisarla y llenarla. Por último, es necesario tomar decisiones respecto del candidato: si debe rechazarse o aceptarse, y cuál es su posición en relación con los demás candidatos que se disputan la plaza. (Chiavenato, 2017, p. 154)

Posterior a la entrevista, ya sea dirigida a una orientación determinada o no, es decir, libre, se realizan las pruebas de conocimientos o habilidades, los exámenes psicométricos, los exámenes de personalidad, o bien se aplican las técnicas de simulación según el puesto que se esté ofreciendo en la empresa.

2.1.3 REFORMA PROCESAL LABORAL

2.1.3.1 Objetivo

La Ley N° 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral fue aprobada el 9 de diciembre de 2015 en la Asamblea Legislativa. Esta ley vino a evolucionar y modernizar la legislación laboral de Costa Rica, ya los trabajadores no tendrán que esperar tres o hasta 10 años para que su caso sea resuelto en los tribunales de trabajo. Ahora se espera que duren dos años o incluso meses. (Asamblea Legislativa, 2017)

El objetivo general de la reforma es garantizar que los trabajadores tengan un acceso real a la justicia y que se acorten los tiempos de atención. El principio a partir de julio pasado es que resolver los conflictos laborales no necesariamente supone acudir a los tribunales de justicia

2.1.3.2 Principales reformas

Dentro de las principales reformas se encuentra la no discriminación de los colaboradores, sin importar edad, etnia, orientación sexual u otro, impidiendo el despido por esta causa tal y como se observa en los siguientes artículos:

Artículo 404. Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación.

Artículo 405. Todas las personas trabajadoras que desempeñen en iguales condiciones subjetivas y objetivas un trabajo igual gozarán de los mismos derechos, en cuanto a jornada laboral y remuneración, sin discriminación alguna.

Artículo 406. Se prohíbe el despido de los trabajadores o las trabajadoras por las razones señaladas en el artículo 404. (Asamblea Legislativa, 2017)

Llama la atención que esta reforma la prohibición a las personas empleadoras discriminar por edad al solicitar un servicio o seleccionar a un trabajador o una trabajadora (Artículo 407), además este Código estipula la igualdad de condiciones para todas las personas de lo contrario podrán ser sancionados o juzgados, como se muestra en los siguientes artículos:

Artículo 408. Todas las personas, sin discriminación alguna, gozarán de las mismas oportunidades para obtener empleo y deberán ser consideradas elegibles en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan los requisitos formales solicitados por la persona empleadora o que estén establecidos mediante ley o reglamento.

Artículo 409. Toda discriminación de las contempladas en el presente título podrá ser hecha valer por las autoridades o la parte interesada ante los juzgados de trabajo, de la forma dispuesta en este Código. En estos casos, quien alegue la discriminación deberá señalar específicamente el sustento fáctico en el que funda su alegato y los términos de comparación que substancie su afirmación. (Asamblea Legislativa, 2017).

De igual manera, si se llegara a comprobar que existió discriminación desde el momento de la selección, contratación y despido, esta reforma considera la reinstalación en su puesto de trabajo como se muestra en el siguiente artículo.

Artículo 410. Los empleadores o las empleadoras a quienes se les compruebe haber cesado a personas trabajadoras, por cualquiera de los motivos de discriminación antes indicados, deberán reinstalarlas en su trabajo, con el pleno goce de sus derechos y las consecuencias previstas para la sentencia de reinstalación. En cuanto a la Administración Pública y las demás instituciones de derecho público, todo nombramiento, despido, suspensión, traslado, permuta, ascenso o reconocimiento que se efectúe en contra de lo dispuesto por el presente título será anulable a solicitud de la parte interesada, y los procedimientos seguidos en cuanto a reclutamiento o selección de personal carecerán de eficacia en lo que resulte

violatorio a este título. Todo trabajador que, en el ejercicio de sus funciones relativas a reclutamiento, selección, nombramiento, movimientos de personal o de cualquier otra forma incurra en discriminación en los términos de este título, incurrirá en falta grave para los efectos del artículo 81 de este Código.

Otras reformas son la inclusión de la oralidad y otras posibilidades de resolución de conflictos, la Reforma Procesal Laboral, con la que se busca atender y resolver de forma expedita los conflictos laborales. Para lo anterior se crearon seis unidades de resolución alternativa de conflictos en el MTSS y se está contratando a cerca de 45 árbitros, que serán los encargados de llevar los procesos.

Para los empleados del sector público, la reforma abre la opción de la conciliación y clarifica los procesos para poder ejercer el derecho a huelga, incluso cuando en la institución no exista un sindicato organizado. Otro punto es la huelga en servicios considerados esenciales, queda prohibida, por lo que se ofrece a los trabajadores opciones de conciliación.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual es importante, ya que a partir de este se plantea los conceptos que dan origen a la teoría en donde está fundamentada la investigación.

- **Concepto Administración del talento humano**

Para Chiavenato (2017), afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (p.123).

- **Concepto de reclutamiento**

Según Rivera (2019) el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. (p. 60).

- **Definición de selección**

Para Charry (2020) la selección de personal es un proceso que tiene varios puntos de vista y definiciones de acuerdo con el autor, para empresas de reclutamiento.

La selección de personal es un proceso mediante el cual una empresa o una entidad que reemplaza al área de recursos humanos de una compañía se encarga de elegir a

los empleados ideales para uno o varios puestos de trabajo. La selección de personal se inicia con el lanzamiento de la convocatoria donde se anuncia el o los puestos de trabajo disponibles. A partir de esto se reciben los CV de los candidatos (p. 30).

- **Definición de PYMES**

Según el Ministerio de Hacienda (2019) las microempresas son unidades productivas de bienes o servicios de menos de 5 empleados, mientras que las pequeñas tienen de 6 a 30 y las medianas tienen planillas de 31 a 100 colaboradores.

- **Reclutamiento interno**

Según Chiavenato (2017) el reclutamiento interno ocurre cuando “la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal)” (p. 137).

- **Reclutamiento externo**

Para Chiavenato (2017) el reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento.

- **Reclutamiento mixto**

El reclutamiento mixto se refiere a la combinación del reclutamiento interno y el externo. En teoría una empresa “nunca hace sólo reclutamiento interno ni sólo reclutamiento externo” (Chiavenato, 2017, p. 148)

- **Modelos de colocación**

Para Chiavenato (2017) el modelo de colocación es “cuando no se incluye la categoría de rechazo. En este modelo hay un solo candidato y una sola vacante, que debe ocupar ese candidato. En otras palabras, debe admitirse al candidato sin más trámites” (p. 147)

- **Reforma**

Según la Real Academia Española (2022) Acción y efecto de reformar o reformarse. Aquello que se propone, proyecta o ejecuta como innovación o mejora en algo.

- **Entrevista**

De acuerdo con Hernández y Mendoza, (2018), la entrevista como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistada) u otros (entrevistados)” (p.403).

2.3 MARCO CONTEXTUAL

El punto principal de la sección denominada marco contextual es el dar una estructura clara (lugar o ambiente) sobre el fenómeno o problema de investigación. Por lo que en esta investigación se tomaran en cuenta Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, ambos ubicados en la provincia de Heredia, por lo que a continuación se muestran los aspectos más relevantes de estos, en cuanto a misión, visión y valores.

2.3.1 Salón de belleza #1: Green Room Salón

El salón de belleza Green Room está ubicado 50m este de los Tribunales de Justicia en Heredia, Costa Rica. El propietario es el Sr. David Javier Vargas Carrillo, en este salón se realiza todo tipo de tratamiento para el cabello, uñas, y depilaciones faciales. Actualmente laboran 9 personas profesionales.

2.3.2 La visión:

“Ser líder en los procedimientos de belleza poniendo en práctica todo el conocimiento de los profesionales que forman nuestro equipo de trabajo, con el fin de brindarle al cliente una buena experiencia”.

2.3.3 La misión:

“se enfoca en ser un Salón de belleza con precios accesibles para la población herediana”.

2.3.4 Valores:

- Disciplina
- Ética
- Moral

- Puntualidad
- Compromiso
- Lealtad
- Orden
- Compañerismo
- Trabajo en equipo
- Respeto

Actualmente Green Room Salón cuenta con redes sociales como Facebook e Instagram. A continuación, se muestra el logo de la empresa en estudio:

Figura 1 *Logo de Green Room Salón*



Fuente: Facebook Green Room Salón

Figura 2 Foto exterior del Green Room Salón



Fuente: Elaboración propia

2.3.5 Salón #2: Studio Salón Carlos Leal

El Studio Salón de Carlos Leal está ubicado en la Aurora, 100mts norte del Palí, Heredia, Provincia de Heredia, Costa Rica. Esta empresa cuenta con 10 colaboradores que componen su equipo de trabajo. Este se dedica al estilismo profesional, todo en técnicas de cabello, y también se trabajan uñas. Este salón cuenta con redes sociales en Facebook; Studio Salón Carlos Leal, Instagram: Carlos Leal castillo. A continuación, el logo de Studio Salón Carlos Leal.

Figura 3 *Logo de Studio Salón Carlos Leal*



Fuente: Facebook Studio Salón Carlos Leal

Figura 4 *Foto exterior del Studio Salón Carlos Leal*



Fuente: Elaboración propia

2.3.6 La visión

“Ser un salón reconocido, distinguido y demandante, en el mundo de la belleza, estando a la vanguardia y siempre en contacto con la tendencia y la actualidad.”

2.3.7 La misión:

“está enfocado en satisfacer las necesidades de belleza de los clientes, mediante servicios de excelente calidad, completa y personalizada, en manos profesionales que superen las expectativas de nuestros clientes más exigentes.”

2.3.8 Valores:

- Excelencia en el Servicio.
- Honestidad en la recomendación de Servicios/Productos.
- Limpieza y Orden.
- Especialización.
- Puntualidad.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el marco metodológico el cual es muy importante para la investigación ya que define el tipo de enfoque, el alcance, diseño, objeto de estudio, instrumento de recolección de información, la variable y la estrategia para el análisis de datos, de esa forma poder dar un criterio basado en el método científico al planteamiento de la hipótesis. La investigación como lo indica Hernández y Mendoza (2018) es un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento” (p 4)

3.1 ENFOQUE

Según Hernández y Mendoza (2018) indica que el enfoque es:

Toda investigación se inicia con una idea que se desarrolla paulatinamente. Pero para comenzar una investigación necesitas primero conocer las rutas que han sido construidas por las comunidades científicas para estudiar cualquier tema, fenómeno o planteamiento. Hay tres rutas fundamentales: la cuantitativa, la cualitativa y la mixta (Hernández y Mendoza, 2018, p.4)

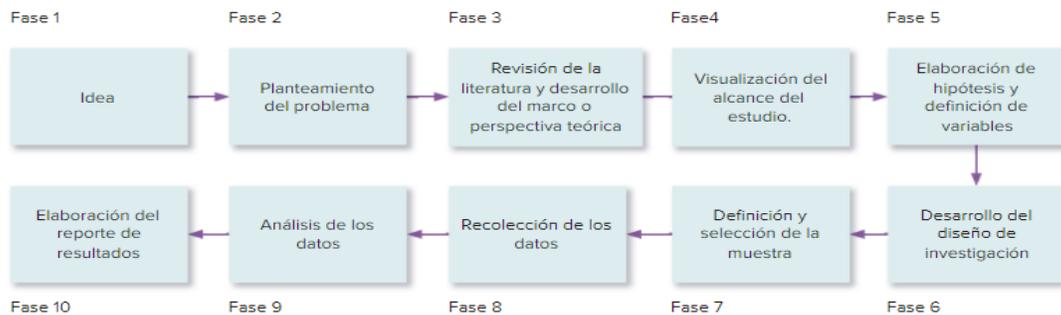
Los cuales se van a definir a continuación con el objetivo de establecer la ruta por la cual se va a dirigir la investigación.

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

Representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. De las preguntas se derivan hipótesis y determinan y definen variables; se traza un plan para probar las primeras (diseño, que es como “el mapa de la ruta”); se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (Hernández y Mendoza, 2018, p.4)

Para poder comprender un poco más el proceso cuantitativo se presenta a continuación de una forma gráfica las nueve fases:

Figura 5 *Proceso cuantitativo.*



Fuente: (Hernández y Mendoza, 2018)

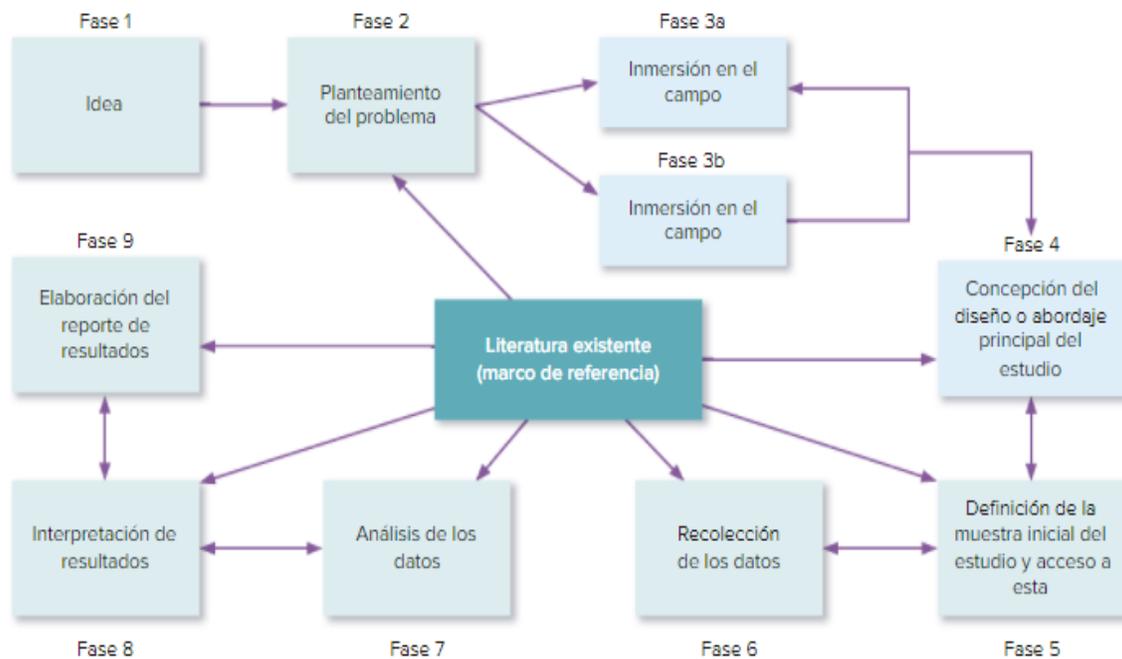
El enfoque cuantitativo va a permitir que la investigación utilice el cuestionario como instrumento para obtener cierta información numérica importante, desde el parámetro de los objetivos que se plantean al principio de la investigación, de esta manera, se obtendrá un resultado más preciso para la persona quien realiza la investigación, otorgando la oportunidad de conocer el origen de cada uno de esos descubrimientos.

3.1.2 Enfoque Cualitativo

Para Hernández y Mendoza (2018) en el enfoque cualitativo

el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. De igual forma, se plantea un problema de investigación, pero normalmente no es tan específico como en la indagación cuantitativa. Va enfocándose paulatinamente. La ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio. (p.7)

para tener un poco mas claro el proceso cualitativo a continuación se presenta un ejemplo:

Figura 6 *Proceso cualitativo*

Fuente:(Hernández y Mendoza, 2018, *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*)

3.1.3 Proceso Mixto.

El enfoque mixto es donde se entremezclan ambos enfoques tanto el cualitativo como el cuantitativo, a continuación, la definición:

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas meta inferencias) y lograr un mayor

entendimiento del fenómeno bajo estudio. Los métodos mixtos pueden implementarse de acuerdo con diversas secuencias. A veces lo cuantitativo precede a lo cualitativo, en otras ocasiones lo cualitativo es primero; también pueden desarrollarse de manera simultánea o en paralelo, e incluso es factible fusionarlos desde el inicio y a lo largo de todo el proceso de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018, p.10)

Para esta investigación el enfoque a desarrollar es el cuantitativo ya que como lo indica la definición, la investigación “Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica” (Hernández y Mendoza, 2018, p.5) para posteriormente obtener datos en valores numéricos y así poder extraer una serie de conclusiones y recomendaciones.

3.2 ALCANCE

Para efectos de la presente investigación se utiliza el alcance de tipo correlacional el cual Hernández y Mendoza (2018) lo describe como:

Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las variables, primero miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y las describen, y después cuantifican y analizan la vinculación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Las correlaciones pueden ser positivas (directamente proporcionales) o negativas (inversamente proporcionales). Cuanto mayor

sea el número de variables que se asocien en el estudio y mayor sea la fuerza de las relaciones, más completa será la explicación (p 110)

También se aplica el alcance explicativo o causal el cual se define como:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole (naturales, sociales, psicológicos, de salud, etc.). Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández y Mendoza, 2018, p 112)

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los dos alcances definidos anteriormente, ya que como nos indica la definición el alcance correlacional solo se utiliza en estudios cuantitativos, donde se analizan las relaciones entre variables involucradas, además con el alcance explicativo se busca el porqué de los hechos estableciendo entre las variables de estudio o lo que se conoce como la causa-efecto.

En particular la presente investigación busca determinar ¿Cómo influye el proceso de reclutamiento y selección de Talento Humano de las PYMES que tienen por nombre Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza en el cantón de Heredia durante el II Cuatrimestre del 2022 en el servicio ofrecido por dichas empresas?, por lo que como lo indica el alcance explicativo este permite también explicar los diferentes medios de reclutamiento y selección que utilizan las PYMES en estudio para conocer la experiencia de los aspirantes.

3.3 DISEÑO

Un diseño es “El plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema”. (Hernández y Mendoza, 2018, p 150)

Para el tipo de investigaciones cuantitativas se encuentran dos tipos de diseño, el diseño no experimental y el diseño experimental, este último corresponde a “una investigación en la que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes (supuestas causas antecedentes) para analizar las consecuencias que tal manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos consecuentes)” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 151)

Para efectos de la presente investigación se escoge el diseño no experimental el cual “se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron en su contexto natural sin la intervención directa del investigador” (Hernández y Mendoza, 2018, p 150) con un diseño transversal ya que realizan observaciones en un momento o tiempo determinado.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

Una unidad de análisis “es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final frecuentemente son las mismas, pero no siempre” (Hernández y Mendoza, 2018, p.198).

Para esta investigación los colaboradores del Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, ubicados en la provincia de Heredia, Costa Rica, son las personas que se tomaron en cuenta para el análisis de las variables.

3.4.1 Población

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández y Mendoza, 2018, p.198), para la investigación se trabajó con una población de 19 colaboradores de ambos salones de belleza, distribución que se presenta a continuación:

Tabla 1. *Distribución de la población.*

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
5	14	19

Fuente: Elaboración Propia, agosto, 2022.

3.4.2 Tipo de muestra.

En la investigación cuantitativa “una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población” (Hernández y Mendoza, 2018, p.196)

Por tal motivo, el tipo de muestreo es probabilístico ya que se trabajará con la totalidad de la población es decir un total de 19 colaboradores, los cuales todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos y además presentaron las siguientes características:

- a. Género: hombres y mujeres
- b. Etnia: costarricenses.
- c. Edades: entre los 20 a los 45 años
- d. Escolaridad: Bachillerato en educación media y universitaria
- e. Nivel socioeconómico: Medio-bajo

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión y exclusión son condiciones específicas con las que debe o no contar un individuo, para poder ser tomado dentro de la muestra seleccionada.

Tabla 2. *Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
*Colaboradores con al menos 6 meses de encontrarse laborando dentro de los salones de belleza.	*Colaboradores con menos de 6 meses de encontrarse laborando dentro de los salones de belleza.

Fuente: Elaboración Propia, agosto, 2022.

3.4.4 Consideraciones éticas.

Las personas contempladas para la recolección de los datos son colaboradores con al menos 6 meses de encontrarse laborando en los salones de belleza de Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón y de una forma totalmente voluntaria se les solicitó la colaboración para que contestaran un cuestionario enviado al correo electrónico personal, el cual contiene información únicamente relacionada con los objetivos de la investigación.

La información que contesten es exclusiva para dicha investigación y los resultados se presentarán de forma grupal por lo que en ningún momento se conocerá la identidad de la persona participante ya que es anónima.

Los datos suministrados serán resguardados por la investigadora, los cuales se trabajarán con confidencialidad para fines académicos.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Los instrumentos de medición son de mucha importancia para el proyecto de investigación, a los cuales se les va a atribuir un número para un mayor control. Los instrumentos poseen requisitos, como: que sean confiables, que se puedan validar y que sean objetivos. “Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis, sin datos no hay investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p 226)

Para esta investigación se utiliza como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas, abiertas y semiabiertas el cual requiere tener confiabilidad que según Hernández y Mendoza (2018) es el “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.255). También tiene que presentar validez según Hernández y Mendoza (2018) es el “Grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p.255).

En relación con Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.251)

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “las variables se definen como las conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación”. (p.474)

Tabla 3. Cuadro de operacionalización de las variables.

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional
<p>Identificar cuáles son los procesos de reclutamiento y selección del Talento Humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022.</p>	<p>Procesos</p>	<p>Reclutamiento</p> <p>Selección</p>	<p>Según Rivera (2019) el proceso de reclutamiento es: un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de</p>	<p>Cuestionario aplicado a los colaboradores de los salones de belleza en estudio, de la pregunta 1 a la 36.</p>

			<p>recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (p. 62).</p> <p>Según Chiavenato (2017) la selección de personal busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.</p>	
--	--	--	---	--

			Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos: 1. Adecuación de la persona al trabajo. 2. Adecuación del trabajo a la persona. 3. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto (p. 145)	
Conocer la aplicación de la Reforma Procesal laboral en los procesos de reclutamiento y selección de las PYMES Green	La Ley N° 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral .	Reclutamiento Selección	Según Rivera (2019) el proceso de reclutamiento es: un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente	Cuestionario aplicado a los colaboradores de los salones de belleza en estudio, de la pregunta 1 a la 36.

<p>Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, con el fin de verificar el cumplimiento de esta.</p>			<p>calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (p. 62).</p> <p>Según Chiavenato (2017) la selección de personal busca entre los candidatos reclutados a los más</p>	
--	--	--	---	--

			<p>adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Adecuación de la persona al trabajo.2. Adecuación del trabajo a la persona.3. Eficiencia y eficacia de la	
--	--	--	--	--

			persona en el puesto (p. 145)	
Determinar los tipos de pruebas que aplican las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, a los candidatos, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, durante el proceso de selección, para conocer la experiencia de estos.	Pruebas	Selección	Según Rivera (2019) el proceso de reclutamiento es: un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al	Cuestionario aplicado a los colaboradores de los salones de belleza en estudio, de la pregunta 1 a la 36.

			<p>mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (p. 62).</p> <p>Según Chiavenato (2017) la selección de personal busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la</p>	
--	--	--	--	--

			<p>organización.</p> <p>Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuación de la persona al trabajo. 2. Adecuación del trabajo a la persona. 3. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto (p. 145) 	
<p>Realizar recomendaciones en relación con el proceso de reclutamiento y selección de las PYMES, Green Room Salón y</p>	Recomendaciones	<p>Reclutamiento</p> <p>Selección</p>	<p>Según Rivera (2019) el proceso de reclutamiento es:</p> <p>un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos</p>	<p>Cuestionario aplicado a los colaboradores de los salones de belleza en estudio, de la pregunta 1 a la 36.</p>

<p>Carlos Leal</p> <p>Studio Salón, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, con el fin de mejorar dichos procesos.</p>			<p>potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar (p. 62). Según Chiavenato (2017) la selección de personal busca entre los candidatos reclutados a los</p>	
--	--	--	---	--

			<p>más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.</p> <p>Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Adecuación de la persona al trabajo.2.	
--	--	--	---	--

			Adecuación del trabajo a la persona. 3. Eficiencia y eficacia de la persona en el puesto (p. 145)	
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia, agosto 2022

3.7 ESTRATEGIA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Los datos cuantitativos se analizaron usando tablas con datos y sus respectivas figuras explicando los porcentajes de los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores de los salones de belleza en estudio.

Tabla 4. *Análisis de datos*

Método	Aplicación
Contenido del Instrumento	-Por medio de un cuestionario previamente diseñado con preguntas específicas a la investigación con el fin de recopilar los datos

Realización del plan piloto	-Una vez aprobado el instrumento por la tutora, antes de la aplicación definitiva del cuestionario, se realizó un plan piloto con 2 colaboradores con criterio excluyentes los cuales dieron recomendaciones al instrumento las cuales fueron analizadas para determinar los ajustes al mismo.
Análisis método cuantitativo	-Se utilizó la herramienta Excel generando una matriz que permitió analizar los datos
Síntesis y conclusiones	-Una vez analizados los datos de los cuestionarios, se procede a elaborar los hallazgos y conclusiones

Fuente: Elaboración propia, agosto 2022

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. GENERALIDADES

En esta investigación se procede a analizar los procesos de reclutamiento en dos salones, antes mencionados, a partir de las respuestas proporcionadas, a través de un instrumento digitalizado, para su construcción se consideró la teoría respectiva sobre los procesos de reclutamiento y selección, considerados en el marco referencial. Dicho proceso se realizará, con el fin de alcanzar los objetivos planteados en este trabajo investigativo.

4.1.1. Características del perfil del entrevistado

Las personas colaboradoras, quienes conforman la población estudiada en esta investigación fueron seleccionadas según los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Estos corresponden a 19 colaboradores de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza en el cantón de Heredia.

Dichos participantes tienen un rango de edad entre los 20 y hasta los 46 años, de los cuales 5 son hombres y 14 mujeres. Tal y como se detalla en el cuestionario respondido por cada uno, la información recopilada se manejó de forma confidencial, esto con el objetivo de poder obtener mayor apertura y confianza al responder y que esta forma permita un mejor abordaje de la investigación.

4.1.2. Resultados

Se aplicó el cuestionario a cada una de las personas incluidas en la población de interés, para conocer sus apreciaciones en relación con el proceso de reclutamiento y

selección experimentados en su lugar de trabajo, con el fin de cubrir todos los objetivos específicos planteados para esta investigación.

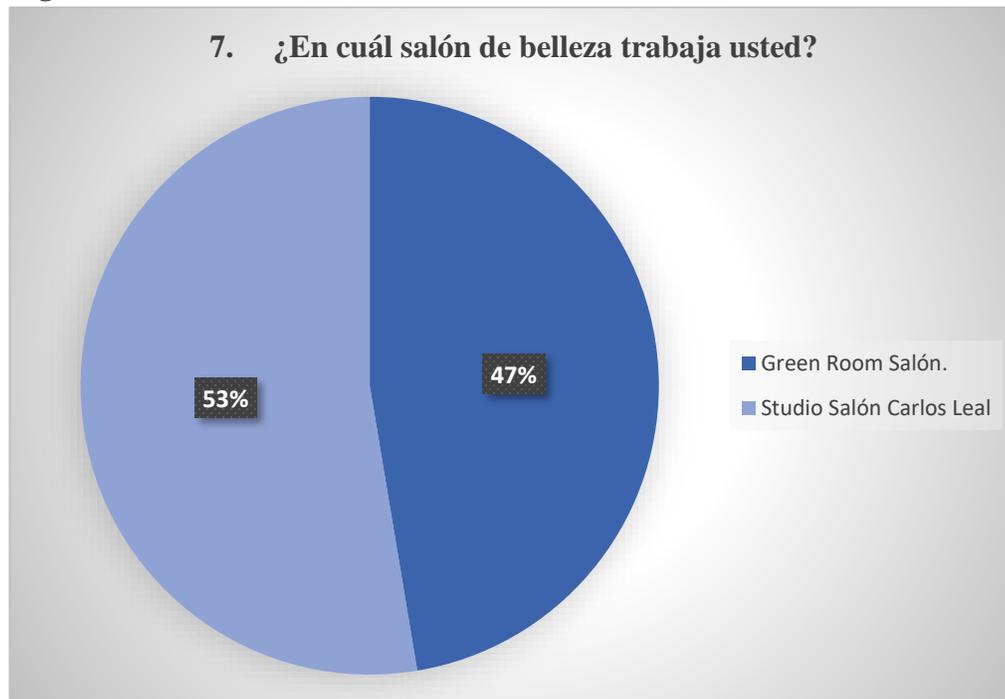
El cuestionario fue respondido por medio de Google Forms, acorde a la disponibilidad de cada uno de los colaboradores del estudio. Una vez finalizado el instrumento se descargó un documento en Excel con todas las respuestas, por persona.

Con la versión final de cada cuestionario se procederá a mostrar, mediante tablas de resumen y gráficos de datos, los resultados a cada interrogante planteada, se mostrará, por tanto, la información de las respuestas segregada por los objetivos específicos planteados para esta investigación y su categoría asociada.

Tabla 5. *Salón de belleza donde labora*

<i>Descripción</i>	<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿En cuál salón de belleza trabaja usted?	Studio Salón Carlos Leal.	10	53%
	Green Room Salón.	9	47%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 7. *Salón de belleza donde labora*

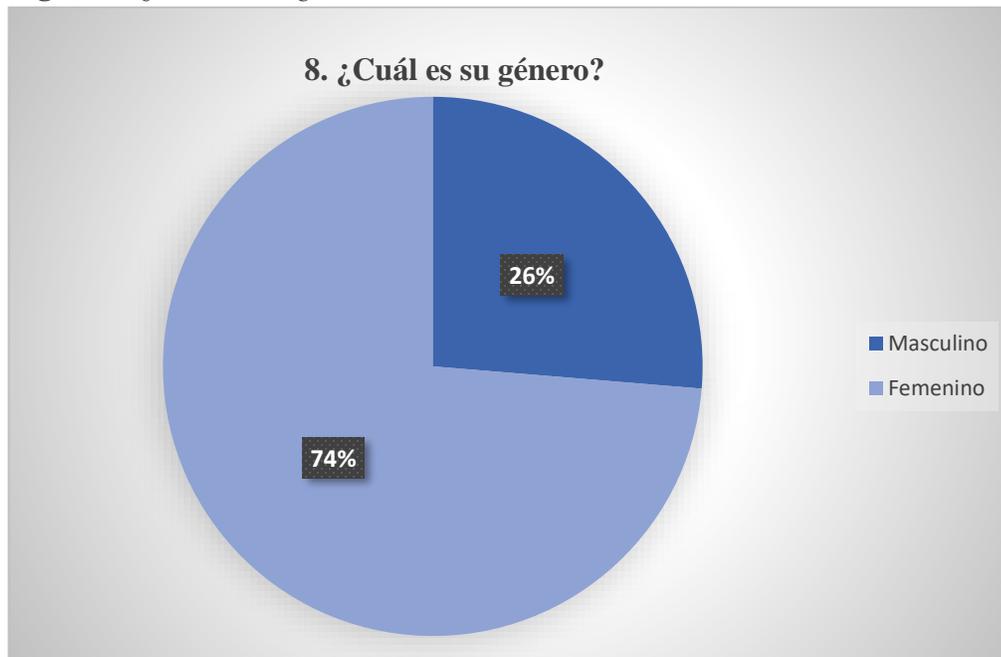
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

De acuerdo con lo evidenciado, las personas colaboradoras se encuentran distribuidas, 53% de las personas en Studio Salón Carlos Leal y 47% en el Green Room Salón.

Tabla 6. *¿Cuál es su género?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál es su género?	Femenino	14	74%
	Masculino	5	26%
Total		19	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022

Figura 8. *¿Cuál es su género?*

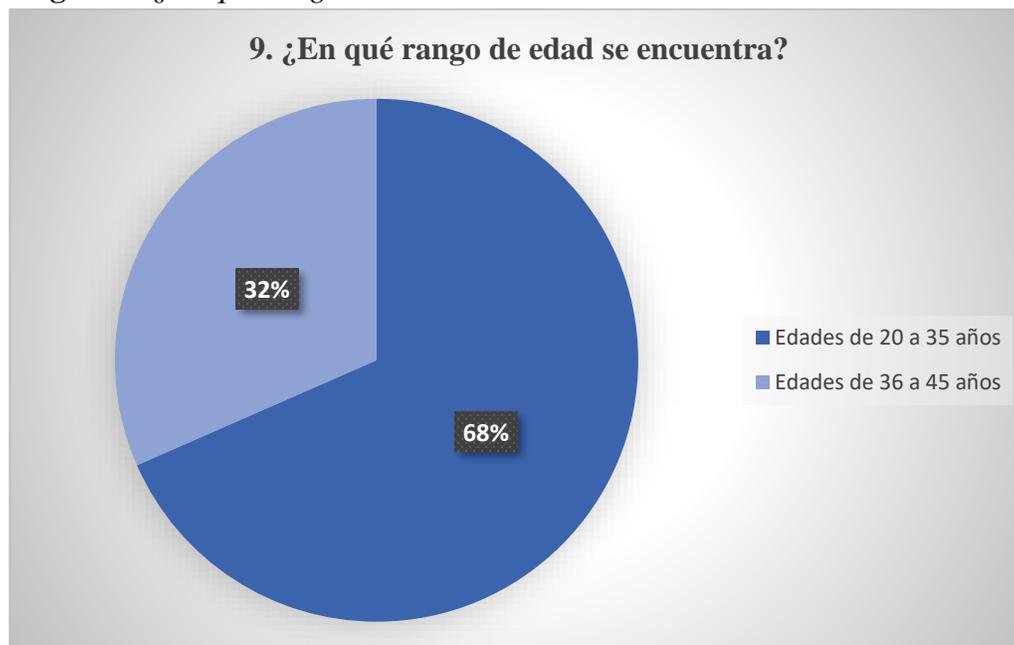
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En relación con el género de los encuestados las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón son 74% femeninos y 26% masculinos.

Tabla 7. *¿En qué rango de edad se encuentra usted?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿En qué rango de estado se encuentra usted?	Edades de 20 a 35 años	13	68%
	Edades de 36 a 45 años	6	32%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 9. *¿En qué rango de edad se encuentra usted?*

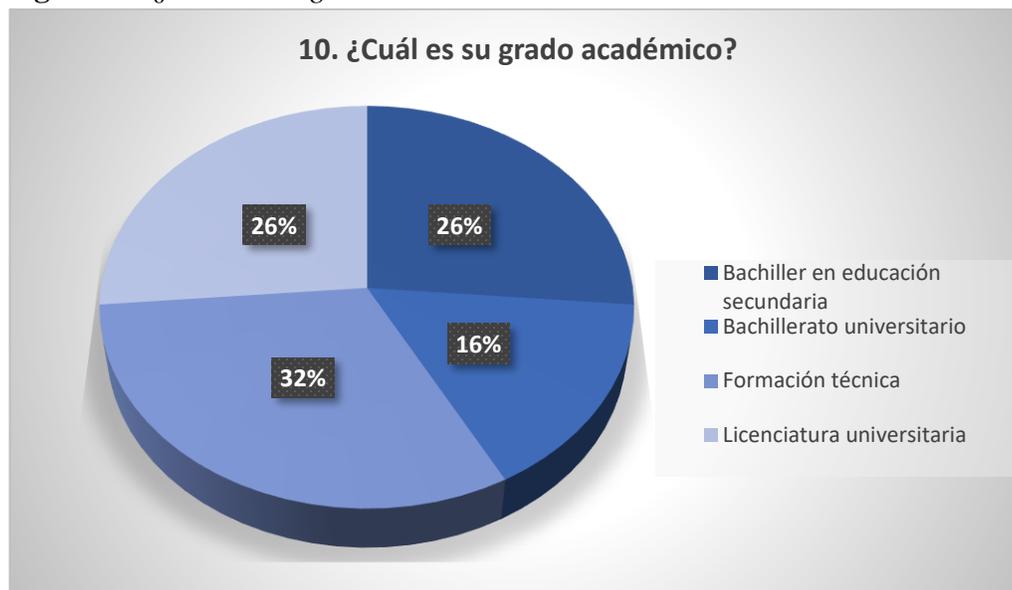
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En este caso, se muestra que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón tienen edades entre los 20 años a 35, con un 68% y de 36 a 45 años, con un 32%.

Tabla 8. *¿Cuál es su grado académico?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál es su grado académico?	Formación técnica	6	32%
	Bachiller en secundaria	5	26%
	Licenciatura universitaria	5	26%
	Bachillerato universitario	3	16%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 10. *¿Cuál es su grado académico?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

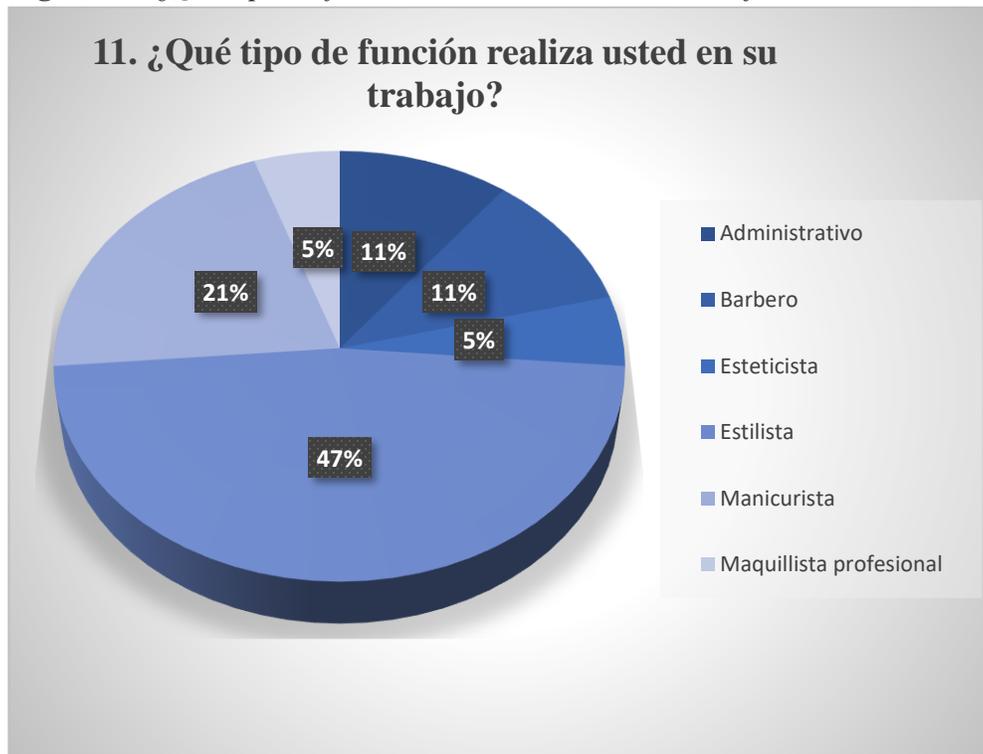
Respecto del grado académico de los encuestados, se muestra que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón poseen diferentes grados académicos, los mismos van desde formación técnica 32%, Bachiller en educación secundaria 26% y licenciatura universitaria 26%, y 16% de colaboradores tienen bachillerato universitario.

Tabla 9. *¿Qué tipo de función realiza usted en su trabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tipo de función realiza usted en su trabajo?	Estilista	9	47%
	Manicurista	4	21%
	Administrativo	2	11%
	Barbero	2	11%
	Esteticista	1	5%
	Maquillista profesional	1	5%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 11. *¿Qué tipo de función realiza usted en su trabajo?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En lo que respecta a la función desempeñada, se muestra que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal Green Room Salón tienen funciones como: 46% estilistas, 21% manicuristas, 11% administrativos, 11% barberos, 5% esteticistas y 5% maquillistas profesionales.

I. VARIABLE 1. procesos

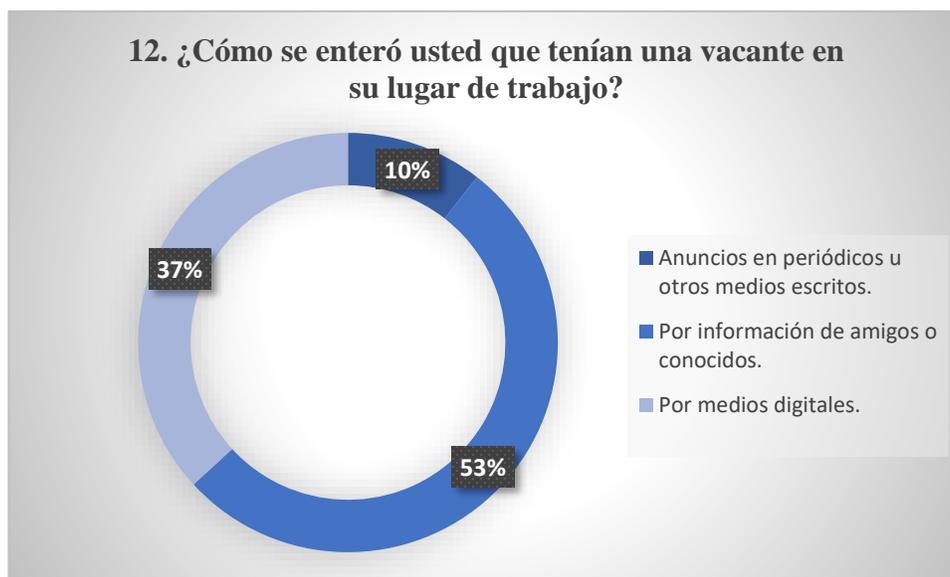
A. INDICADOR 1: Reclutamiento

Tabla 10. *¿Cómo se enteró usted que tenían una vacante en su lugar de trabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Cómo se enteró usted que tenían una vacante en su lugar de trabajo?	Por información de amigos o conocidos.	10	53%
	Por medios digitales.	7	37%
	Anuncios en periódicos u otros medios escritos.	2	10%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 12. *¿Cómo se enteró usted que tenían una vacante en su lugar de trabajo?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En cuanto a la forma cómo se enteraron de la vacante muestra que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón un 53% se

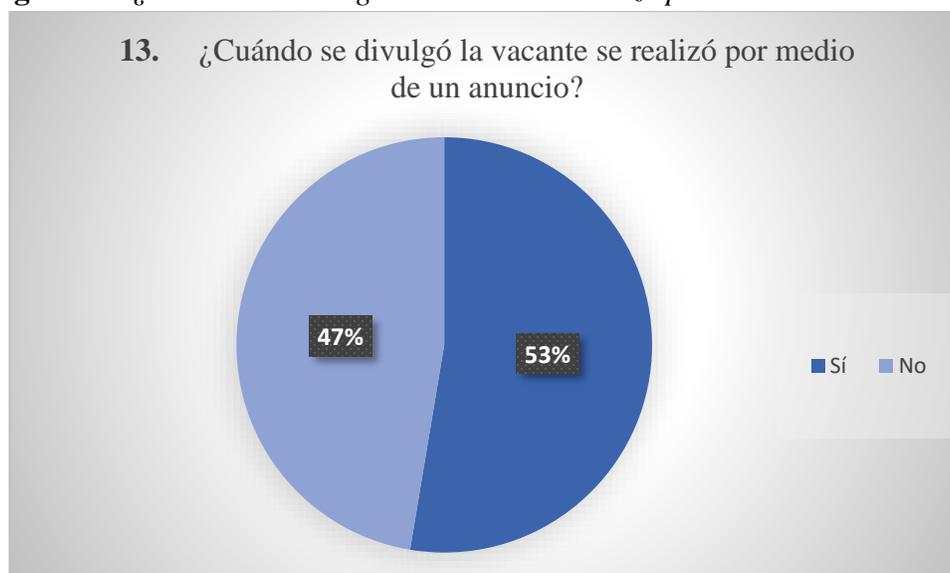
enteraron por conocidos o amigos , 37% por medios digitales, 10% por medios escritos, donde los amigos fue el principal medio.

Tabla 11. ¿Cuándo se divulgó la vacante se realizó por medio de un anuncio?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo se divulgó la vacante se realizó por medio de un anuncio?	Sí	10	53%
	No	9	47%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 13. ¿Cuándo se divulgó la vacante se realizó por medio de un anuncio?



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Sobre si la vacante se divulgó por anuncio, las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón expresan en su mayoría, que la vacante se

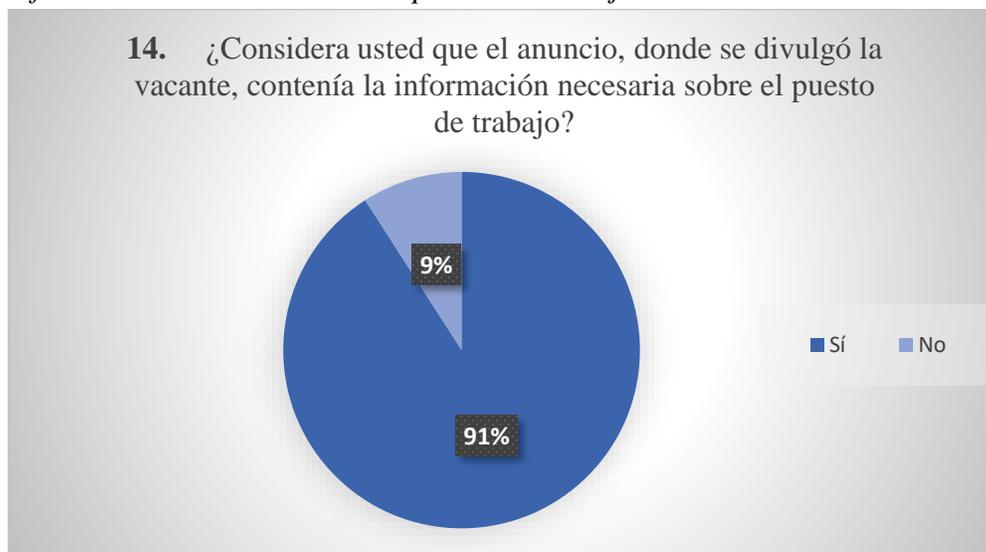
divulgó por medio de un anuncio: un 53% dijo que sí y un 47% dijo que no lo vio por un anuncio.

Tabla 12. *¿Considera usted que el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo?	Sí	9	91%
	No	1	9%
Total		10	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 14. *¿Considera usted que el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

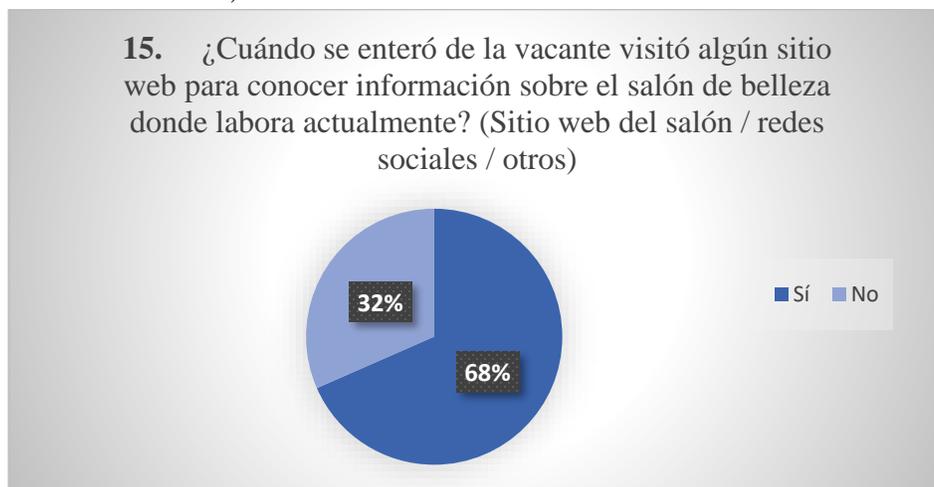
Para la pregunta sobre si el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo se pudo constatar que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón consideran en un 91% que el anuncio sí contenía información necesaria sobre el puesto vacante y en un 9% que no lo hacía.

Tabla 13. *¿Cuándo se enteró de la vacante visitó algún sitio web para conocer información sobre el salón de belleza donde labora actualmente? (Sitio web del salón / redes sociales / otros)*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo se enteró de la vacante visitó algún sitio web para conocer información sobre el salón de belleza donde labora actualmente? (Sitio web del salón / redes sociales / otros)	Sí	13	68%
	No	6	32%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 15. *¿Cuándo se enteró de la vacante visitó algún sitio web para conocer información sobre el salón de belleza donde labora actualmente? (Sitio web del salón / redes sociales / otros)*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Cuando se preguntó sobre si al enterarse de la vacante visitó algún sitio web, para conocer sobre el lugar, las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón expresaron, en su mayoría, un 68%, que sí visitaron sitios web, para conocer sobre el trabajo donde laboran, actualmente, y un 32% que no lo hicieron.

Tabla 13.1 *¿Cuál fue el sitio web al que accedió para ver el anuncio?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál fue el sitio web al que accedió para ver el anuncio?	Facebook	8	53%
	Instagram	6	40%
	www.carloslealsalon.com	1	7%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 15.1 *¿Cuál fue el sitio web al que accedió para ver el anuncio?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

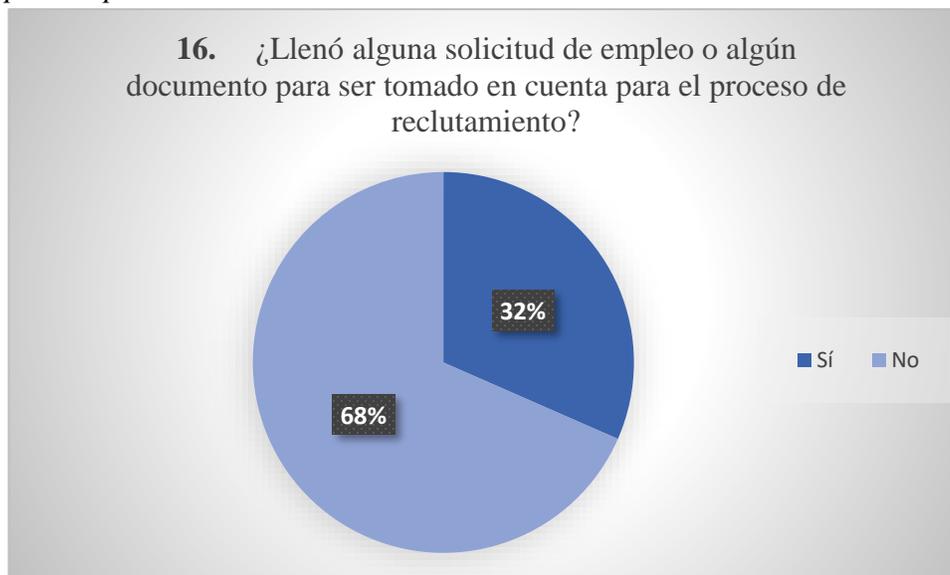
Según el cuestionario realizado se muestra que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón expresan, un 53% visitaron Facebook, para conocer sobre su lugar de trabajo, un 40%, visitaron Instagram y un 7% visitó la página oficial de www.carloslealsalon.com.

Tabla 14. *¿Llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento?	No	13	68%
	Sí	6	32%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 16. *¿Llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

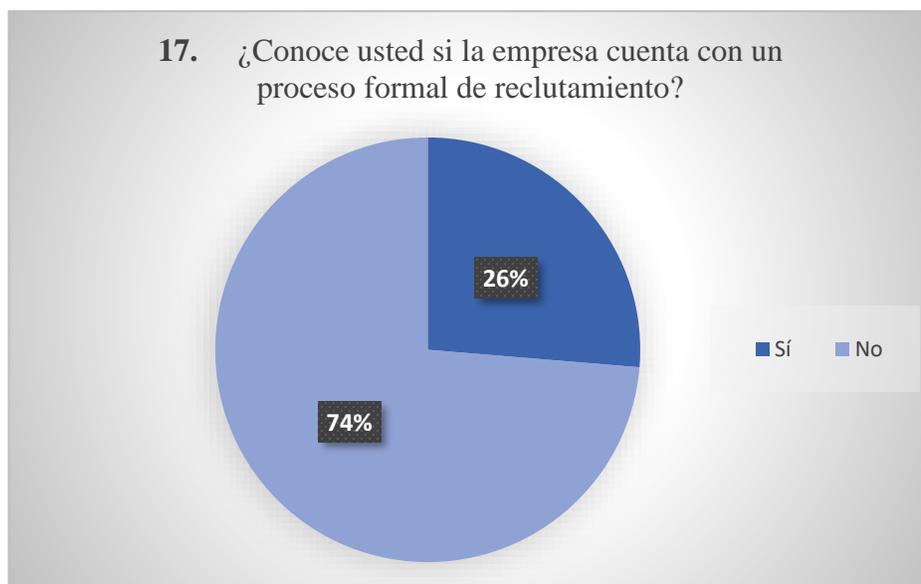
A partir de los resultados de esta pregunta sobre si llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento se evidencia que de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, un 68%, no llenaron ningún documento para solicitud de su puesto y un 32%, sí lo hicieron.

Tabla 15. *¿Conoce usted si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento?	No	14	74%
	Sí	5	26%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 17. *¿Conoce usted si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

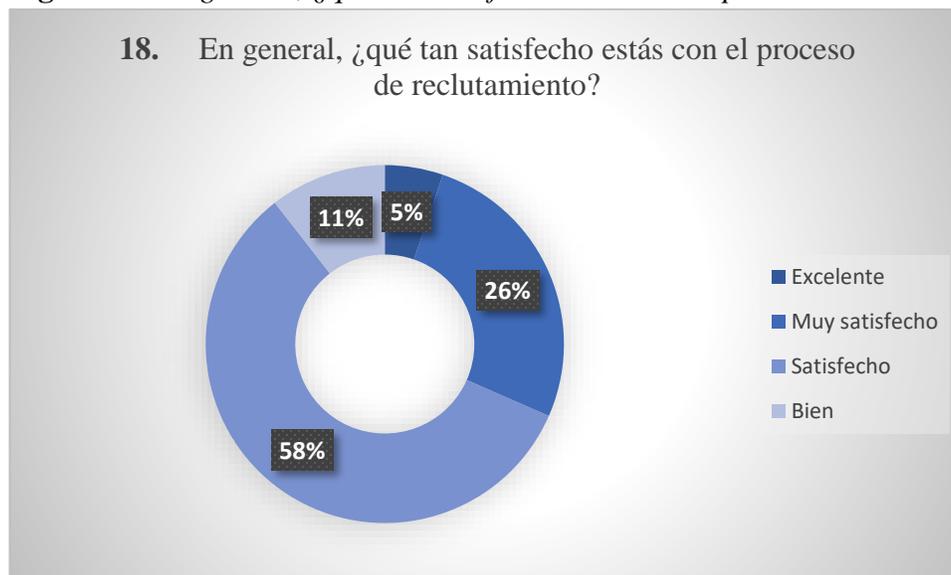
Para responder a si conocen si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento, se evidencia que de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, un 74% no conocen si hay un proceso formal de reclutamiento y un 26%, dicen sí conocerlo.

Tabla 16. *En general, ¿qué tan satisfecho estás con el proceso de reclutamiento?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
En general, ¿qué tan satisfecho estás con el proceso de reclutamiento?	Satisfecho	11	58%
	Muy satisfecho	5	26%
	Bien	2	11%
	Excelente	1	5%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 18. En general, ¿qué tan satisfecho estás con el proceso de reclutamiento?



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Según el cuestionario realizado sobre la satisfacción en el reclutamiento se evidencia que de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón un 58%, se encuentran satisfechas con el proceso formal de reclutamiento, un 26% dicen estar muy satisfechas, un 11% bien, y un 5%, dice estar excelente.

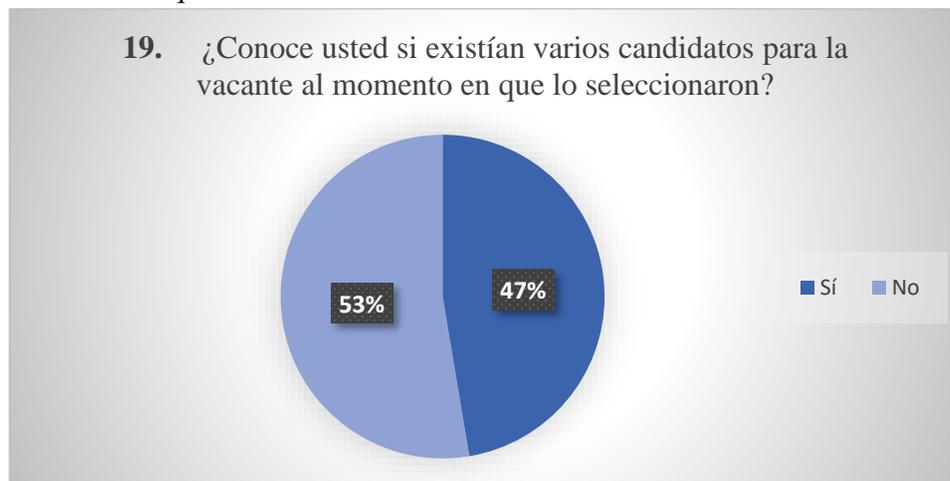
B. INDICADOR 2. Selección

Tabla 17. ¿Conoce usted si existían varios candidatos para la vacante al momento en que lo seleccionaron?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted si existían varios candidatos para la vacante al momento en que lo seleccionaron?	No	10	53%
	Sí	9	47%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 19. *¿Conoce usted si existían varios candidatos para la vacante al momento en que lo seleccionaron?*



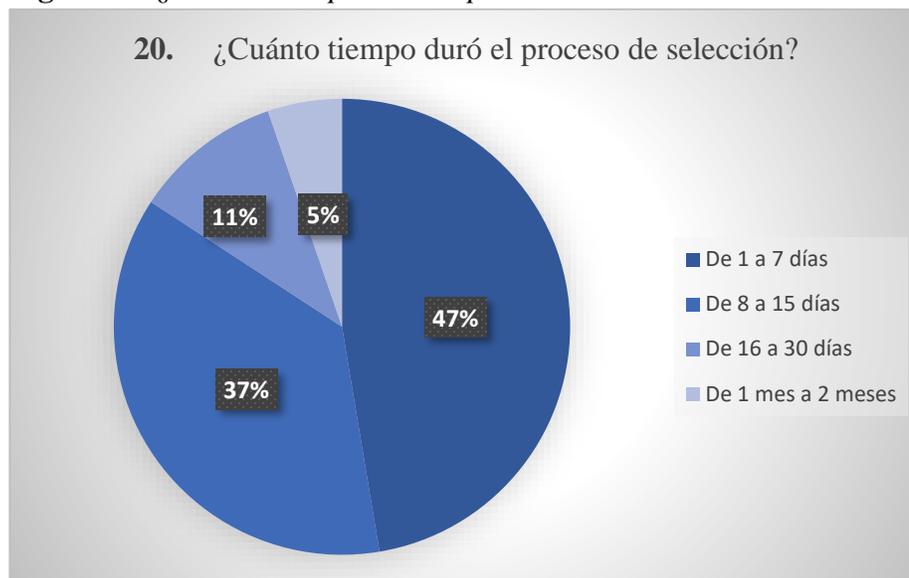
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

A partir de esta pregunta si existían varios candidatos, se evidencia que de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón un 53% no conocieron si había otro candidato para el puesto, y 47% dicen sí haber conocido otros candidatos.

Tabla 18. *¿Cuánto tiempo duró el proceso de selección?*

Descripción	Distribución.	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuánto tiempo duró el proceso de selección?	De 1 a 7 días	9	47%
	De 8 a 15 días	7	37%
	De 16 a 30 días	2	11%
	De 1 mes a 2 meses	1	5%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 20. *¿Cuánto tiempo duró el proceso de selección?*

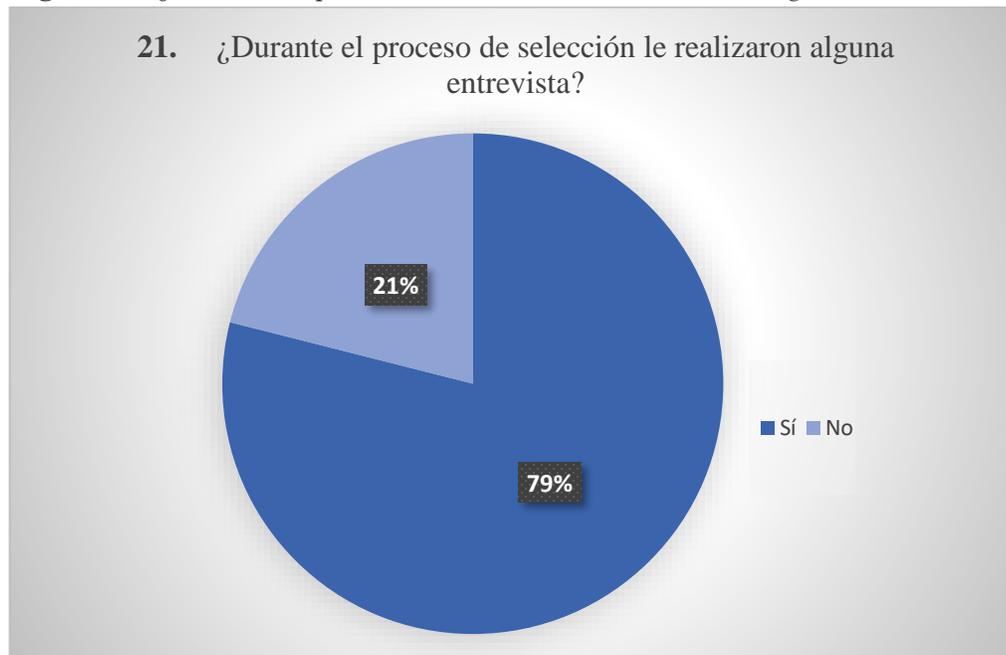
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En este caso cuando se solicita el tiempo de duración de la selección, se detalla que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón exponen que, en su mayoría el proceso de selección tardó de 1 a 7 días para un 47%, 37% de 8 a 15 días, 11% de 16 a 30 días, y de 5% de 1 mes a 2 meses.

Tabla 19. *¿Durante el proceso de selección le realizaron alguna entrevista?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante el proceso de selección le realizaron alguna entrevista?	Sí	15	79%
	No	4	21%
Total		19	100%

Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 21. *¿Durante el proceso de selección le realizaron alguna entrevista?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

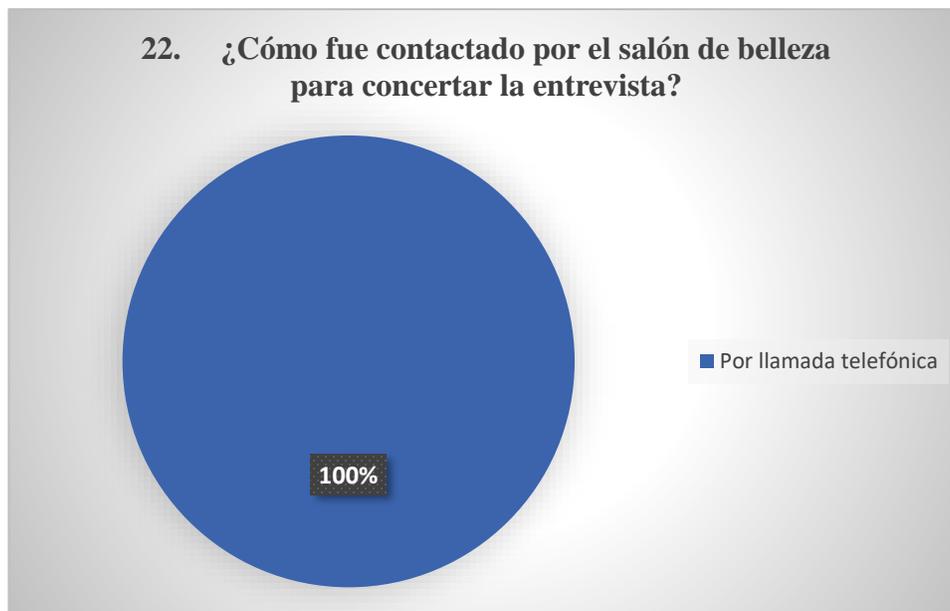
Respecto de si les realizaron entrevista, durante el proceso de selección se detalla que de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, un 79% dicen que sí realizaron una entrevista, durante el proceso de selección, pero un 21% expusieron no realizaron ninguna entrevista durante dicho proceso.

Tabla 20. *¿Cómo fue contactado por el salón de belleza para concertar la entrevista?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
<i>¿Cómo fue contactado por el salón de belleza para concertar la entrevista?</i>	Por llamada telefónica	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 22. ¿Cómo fue contactado por el salón de belleza para concertar la entrevista?



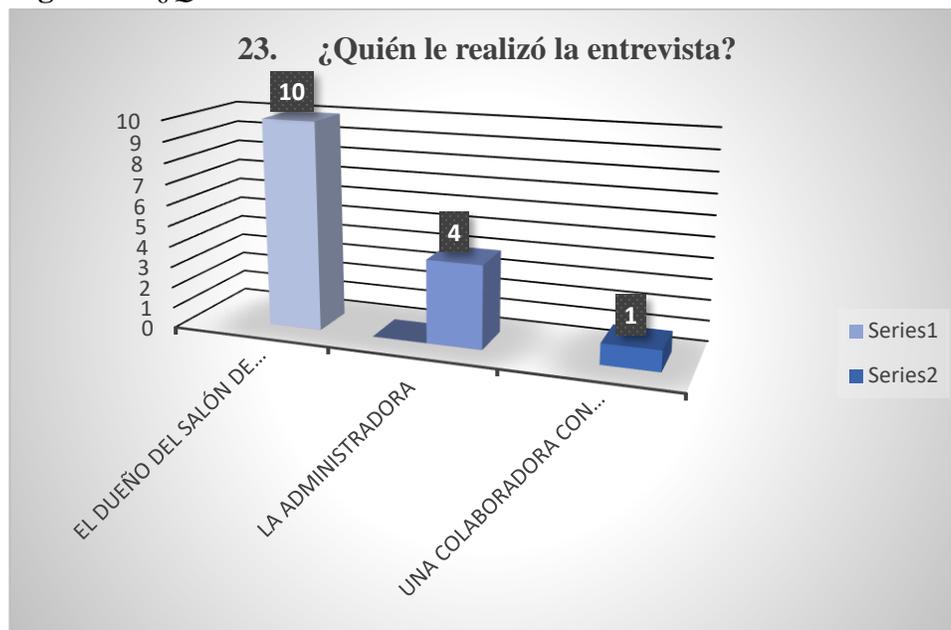
Fuente: Elaboración propia, Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, San José, setiembre, 2022.

Al preguntar cómo fue contactado por el salón para la entrevista se evidencia que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón fueron contactadas para concertar la entrevista, vía telefónica, un total de 100%.

Tabla 21. ¿Quién le realizó la entrevista?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Quién le realizó la entrevista?	El dueño de los salones de belleza	10	67%
	La administradora del salón de belleza	4	27%
	Una colaboradora con experiencia	1	6%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

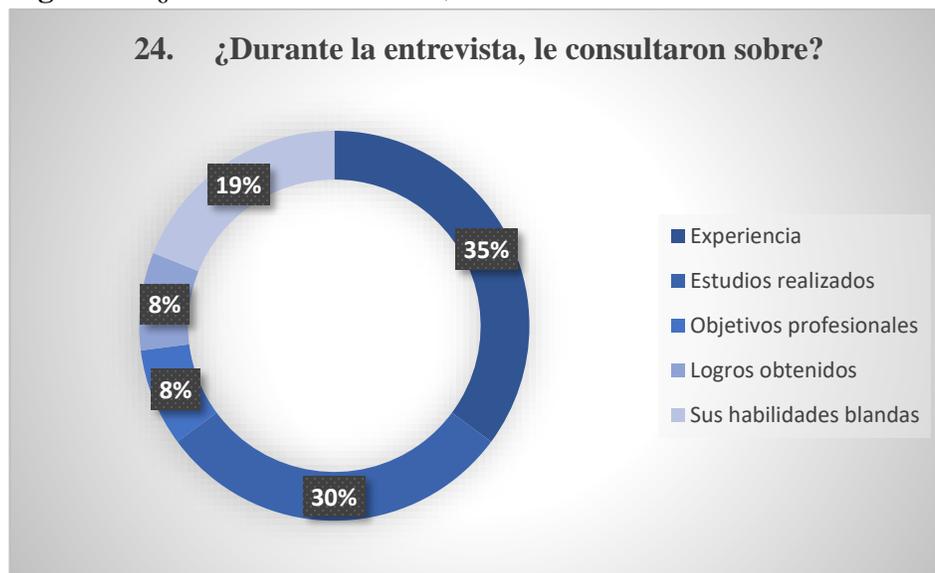
Figura 23. *¿Quién le realizó la entrevista?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Tabla 22. *¿Durante la entrevista, le consultaron sobre?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante la entrevista, le consultaron sobre?	Experiencia	13	35%
	Estudios realizados	11	30%
	Sus habilidades blandas	7	19%
	Logros obtenidos	3	8%
	Objetivos profesionales relevantes	3	8%
Total		37	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 24. *¿Durante la entrevista, le consultaron sobre?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Según el cuestionario realizado sobre qué les consultaron, se detallan los aspectos abordados en la entrevista a las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, donde la experiencia y los estudios realizados son los más utilizados, 35% y 30% respectivamente, los demás, sus habilidades blandas, con un 19%, los objetivos profesionales un 8% y logros obtenidos un 8%, también.

Tabla 23. *¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?	Sí	12	92%
	No	1	8%
Total		13	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 25. ¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

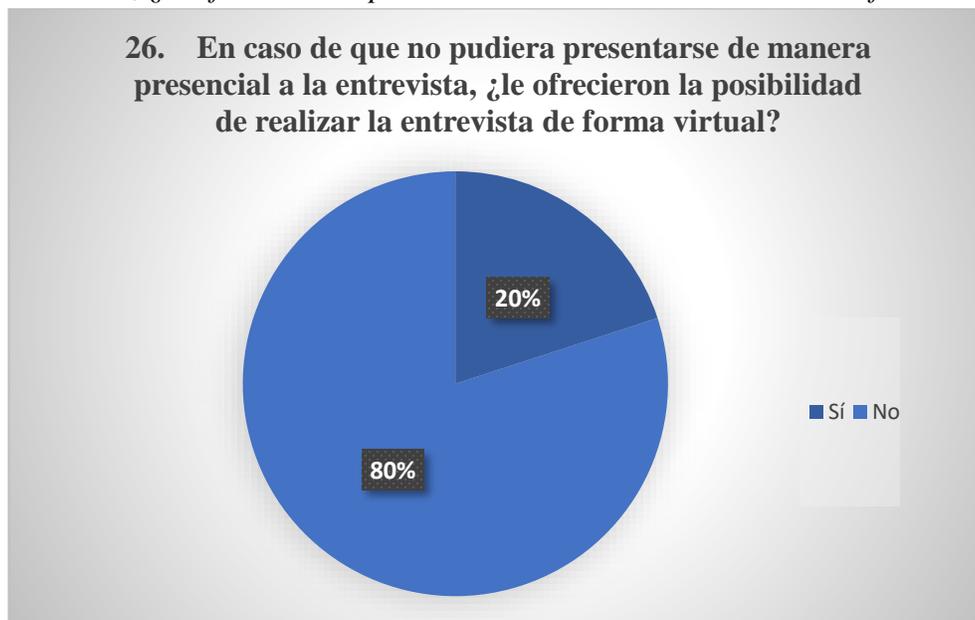
Sobre si la información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo, se muestra que la información brindada durante la entrevista a las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón estaba acorde con el anuncio, donde un 92% expresó que sí, un 8% dijo que no. Cabe destacar que 2 personas no respondieron.

Tabla 24. En caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
En caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?	No	12	80%
	Sí	3	20%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 26. *En caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

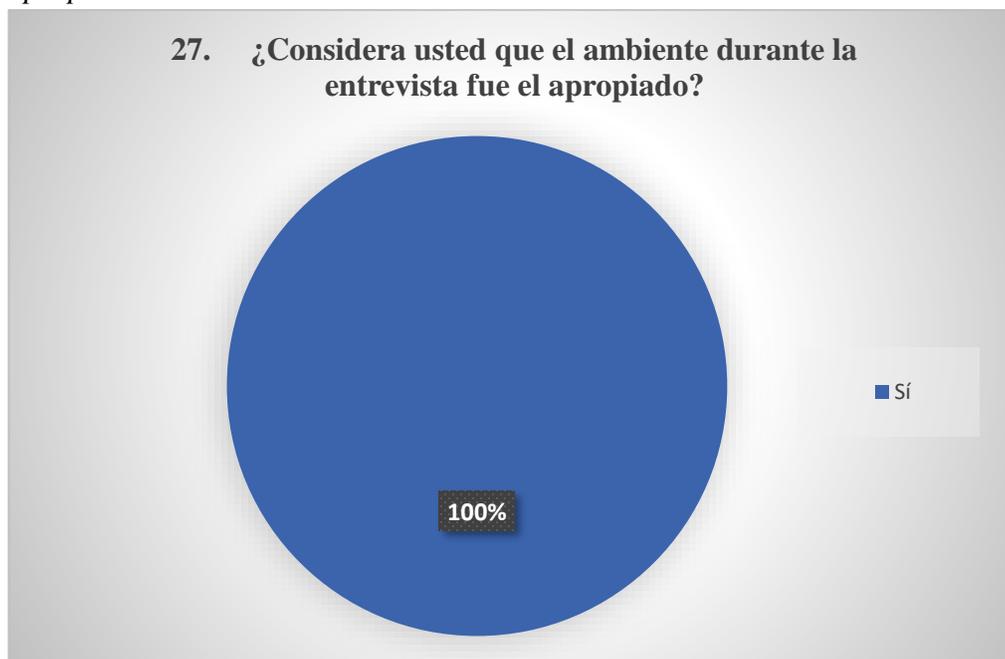
Cuando se consultó sobre si le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual, se muestra que un 80% externó no le ofrecieron la posibilidad de realizar una entrevista virtual, un 20% de las personas colaboradoras dijo sí le ofrecieron dicha posibilidad.

Tabla 25. *¿Considera usted que el ambiente durante la entrevista fue el apropiado?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que el ambiente durante la entrevista fue el apropiado?	Sí	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 27. *¿Considera usted que el ambiente durante la entrevista fue el apropiado?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Según lo consultado, un 100% de los encuestados indicaron estar satisfechos con el ambiente durante la entrevista, es decir todos los que tuvieron una entrevista sintieron que tuvo un ambiente apropiado.

Tabla 26. *¿Durante la entrevista le informaron que se le aplicaría un periodo de prueba para el puesto de trabajo?*

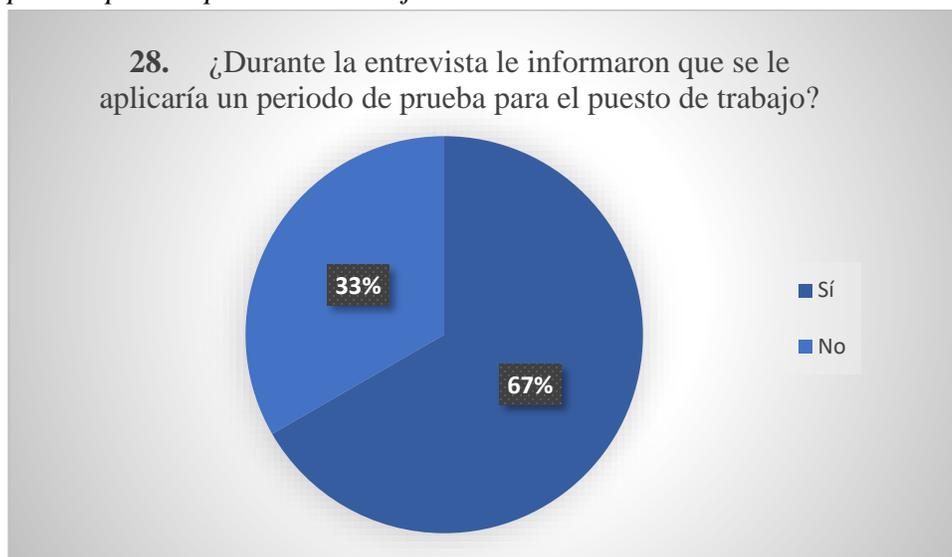
Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante la entrevista le informaron que se le aplicaría un periodo de prueba	Sí	10	67%
	No	5	33%

para el puesto de trabajo?

Total	15	100%
--------------	----	------

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 28. ¿Durante la entrevista le informaron que se le aplicaría un periodo de prueba para el puesto de trabajo?



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

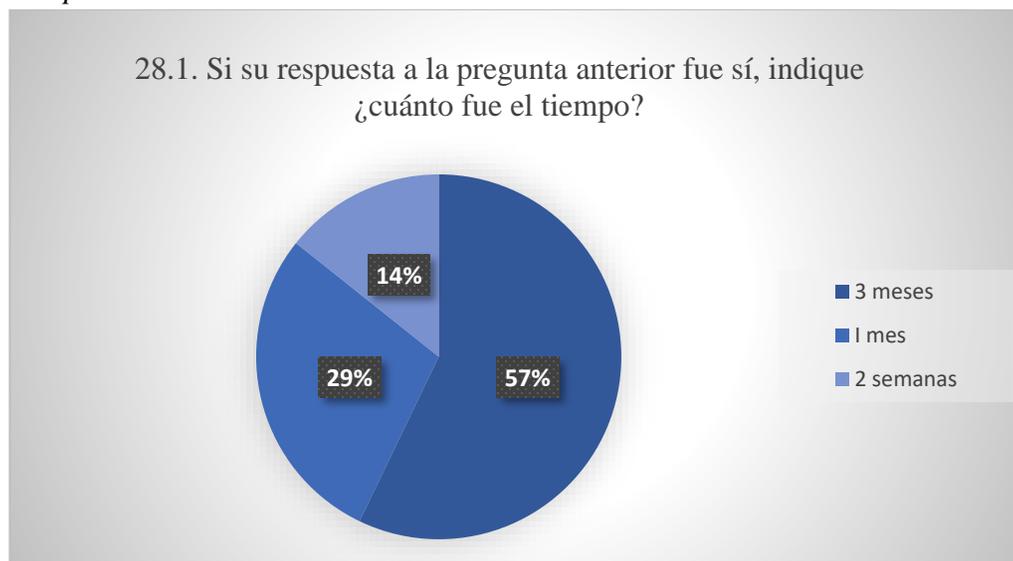
Respecto de si durante la entrevista le informaron que le aplicarían pruebas para el puesto, se evidencia que a un 67% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón se les informó sobre un periodo de prueba, mientras un a 33% no les informaron.

Tabla 26.1. Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique ¿cuánto fue el tiempo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique ¿cuánto fue el tiempo?	3 meses	4	57%
	1 mes	2	29%
	2 semanas	1	14%
Total		7	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 28.1. Si su respuesta a la pregunta anterior fue sí, indique ¿cuánto fue el tiempo?



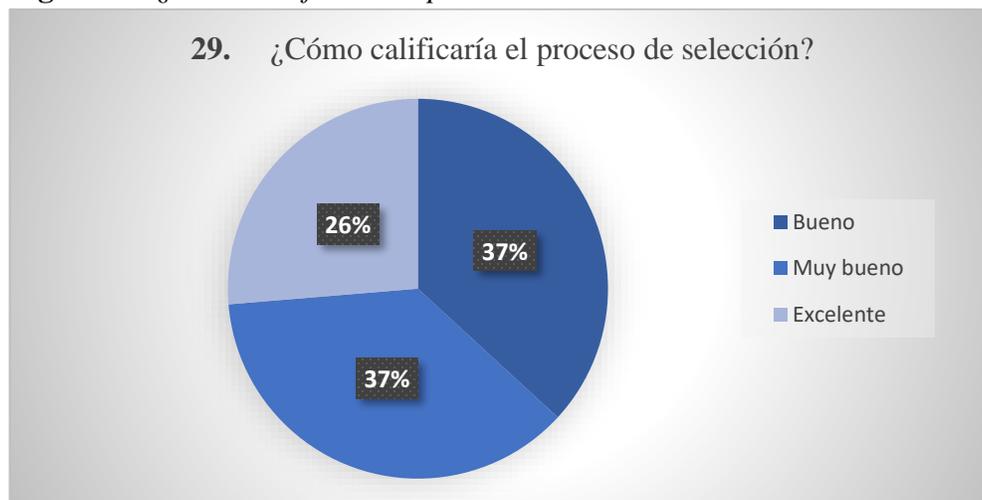
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En este caso planteado se evidencia el tiempo de prueba para las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, donde un 57% expresa que tardó 3 meses, un 29% un mes, y un 14%, 2 semanas.

Tabla 27. ¿Cómo calificaría el proceso de selección?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo calificaría el proceso de selección?	Bueno	7	37%
	Muy bueno	7	37%
	Excelente	5	26%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 29. ¿Cómo calificaría el proceso de selección?

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Cuando se les preguntó sobre la calificación a las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, un 37% expresa que le parece muy bueno el proceso de selección, una misma cantidad para el rubro de bien, y un 26% opina que el proceso estuvo excelente.

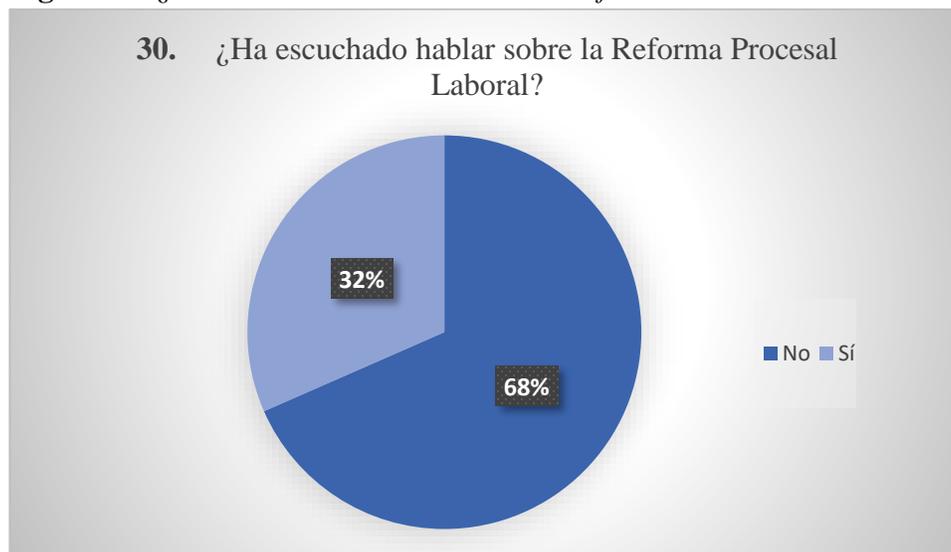
I. VARIABLE 2. La Ley N° 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral

INDICADOR 1. Reclutamiento.

Tabla 28. ¿Ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral?	No	13	68%
	Sí	6	32%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 30. *¿Ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

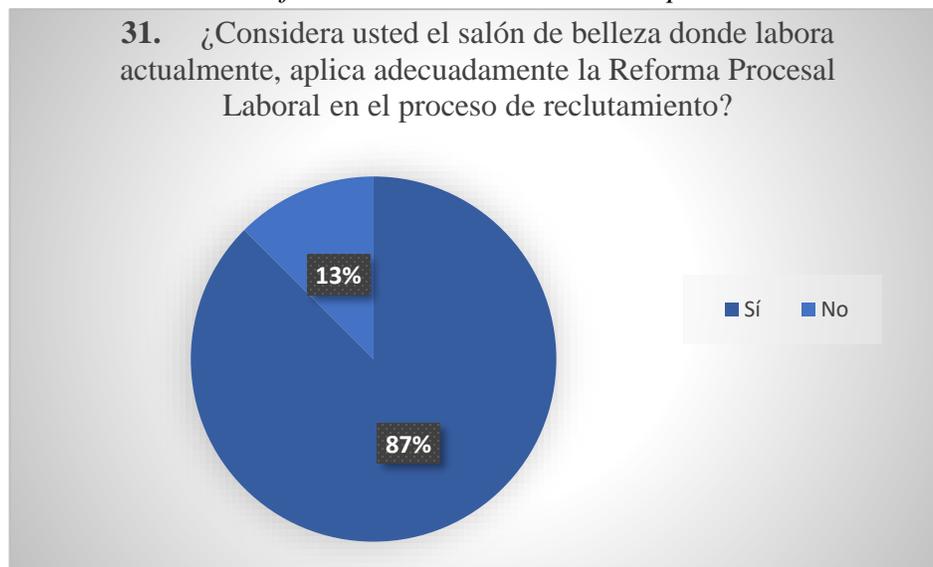
Sobre si conoce Reforma Procesal Laboral se evidencia que de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, un 68% no ha escuchado de la Reforma Procesal Laboral y un 32% sí ha escuchado sobre dicha reforma.

Tabla 29. *¿Considera usted el salón de belleza donde labora actualmente, aplica adecuadamente la Reforma Procesal Laboral en el proceso de reclutamiento?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted el salón de belleza donde labora actualmente, aplica adecuadamente la Reforma Procesal Laboral en el proceso de reclutamiento?	Sí	7	87%
	No	1	13%
Total		8	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 31. *¿Considera usted el salón de belleza donde labora actualmente, aplica adecuadamente la Reforma Procesal Laboral en el proceso de reclutamiento?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En lo que respecta si considera que en su salón se aplica la Reforma Procesal Laboral, se destaca que un 87% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón exponen que sí se aplica en su trabajo de manera correcta, la Reforma Procesal Laboral, mientras un 13% expone que no se aplica bien.

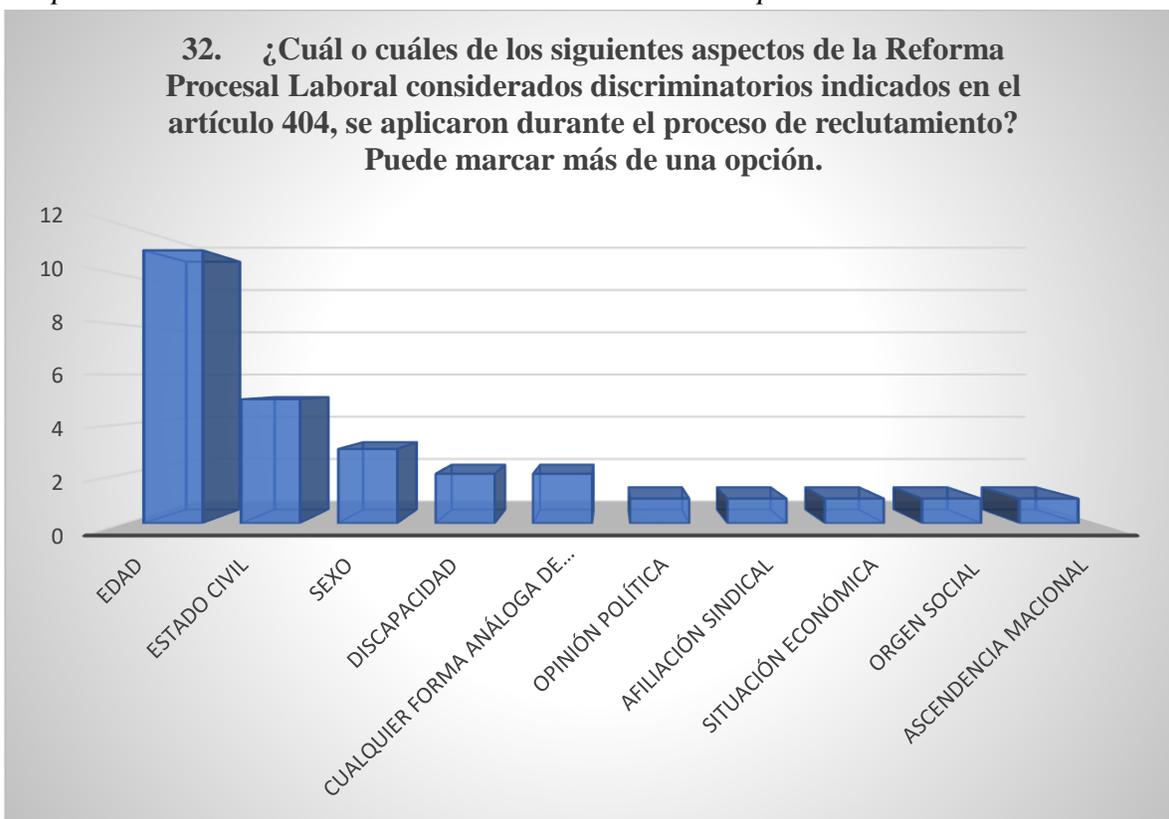
Tabla 30. *¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de reclutamiento? Puede marcar más de una opción.*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios indicados en el	Edad	11	38%
	Estado civil	5	17%
	Sexo	3	10%
	Discapacidad	2	7%
	Cualquier forma análoga de discriminación	2	7%

artículo 404, se	Opinión política	1	4%
aplicaron durante el	Afiliación sindical	1	4%
proceso de	Situación económica	1	4%
reclutamiento? Puede	Orientación sexual	1	3%
marcar más de una	Origen social	1	3%
opción.	Ascendencia nacional	1	3%
Total		29	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 32. *¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de reclutamiento? Puede marcar más de una opción.*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

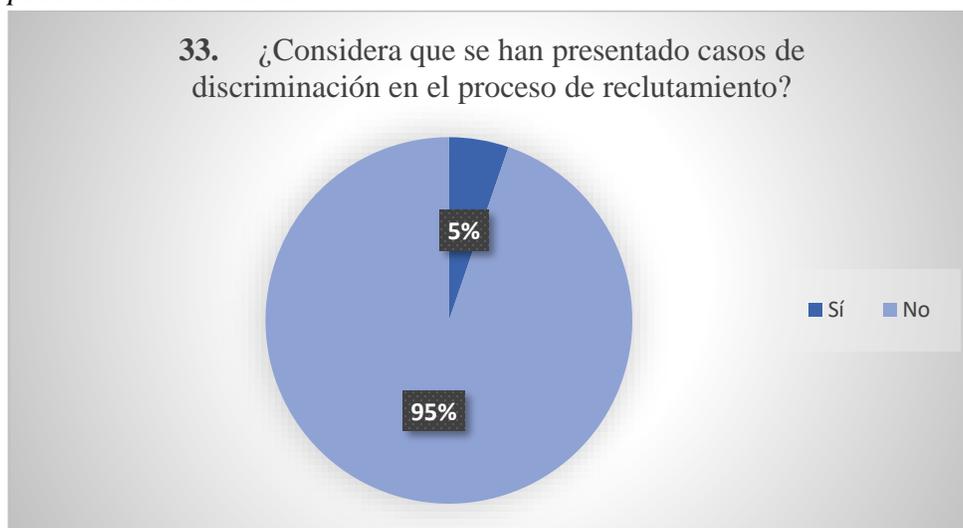
En este caso se destaca que las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, mencionan varios aspectos de la reforma analizada, presentes durante el proceso de reclutamiento, tales como edad 38%, seguida de estado civil 17%, 10%, para sexo, 7%, tanto discapacidad, como 7% para cualquier forma análoga de discriminación y con 4% se encuentran opinión política, 4% afiliación sindical, 4%, también, para situación económica y por último, 3% para orientación sexual, 3% de origen social y 3% de ascendencia nacional.

Tabla 31. *¿Considera que se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento?	No	18	95%
	Sí	1	5%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 33. *¿Considera que se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En esta pregunta se destaca que un 95% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, consideran que no se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento y un 5% que sí.

Tabla 32. *¿Considera que en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio?	No	15	79%
	Sí	4	21%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 34. *¿Considera que en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Al referirse si en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio, se muestra que 79% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y

Green Room Salón, consideran que no se incluye algún aspecto discriminatorio en la solicitud de empleo y un 21% que sí lo presenta.

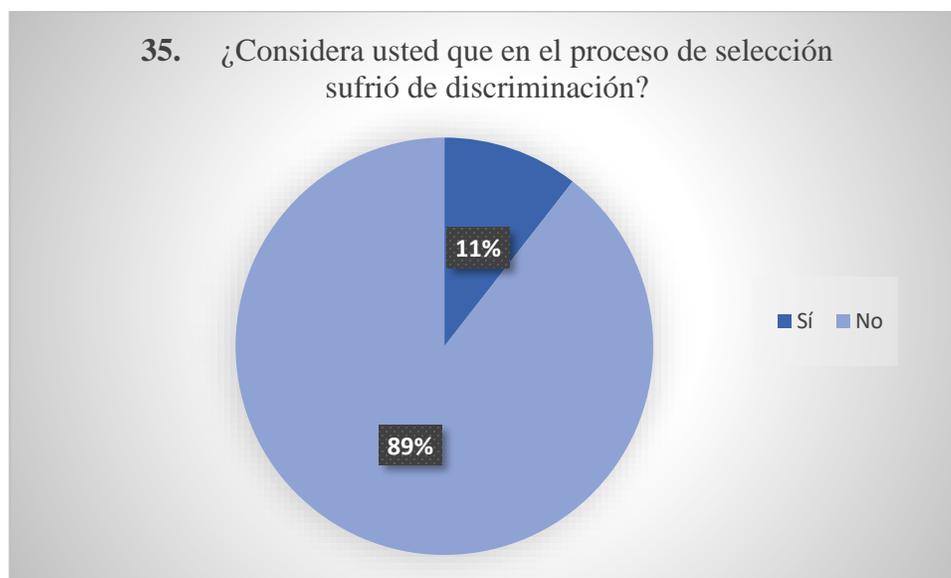
INDICADOR 2. Selección

Tabla 33. *¿Considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación?	No	17	89%
	Sí	2	11%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 35. *¿Considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En cuanto a si considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación, se muestra que 89% de las personas colaboradoras de los salones Studio

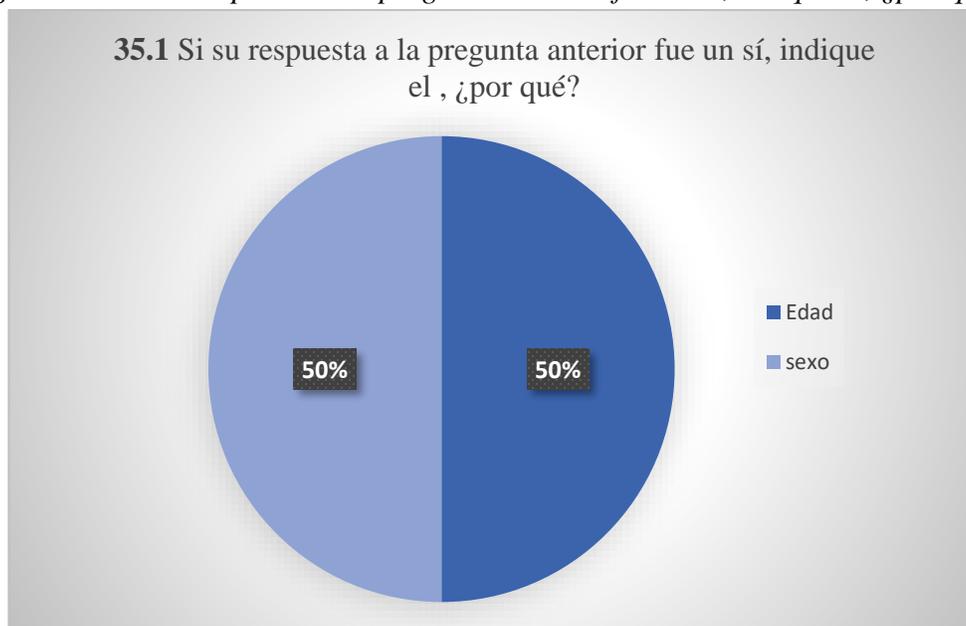
Salón Carlos Leal y Green Room Salón, dicen que no sufrieron discriminación, durante el proceso de selección y un 11% que sí lo sufrió.

Tabla 33.1. Si su respuesta a la pregunta anterior fue un sí, indique el , ¿por qué?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Si su respuesta a la pregunta anterior fue un sí, indique el , ¿por qué?	Edad	1	50%
	Sexo	1	50%
Total		2	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 35.1 Si su respuesta a la pregunta anterior fue un sí, indique el , ¿por qué?



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Al preguntar por qué sintió que sufrió discriminación, se evidencia de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, contestaron que

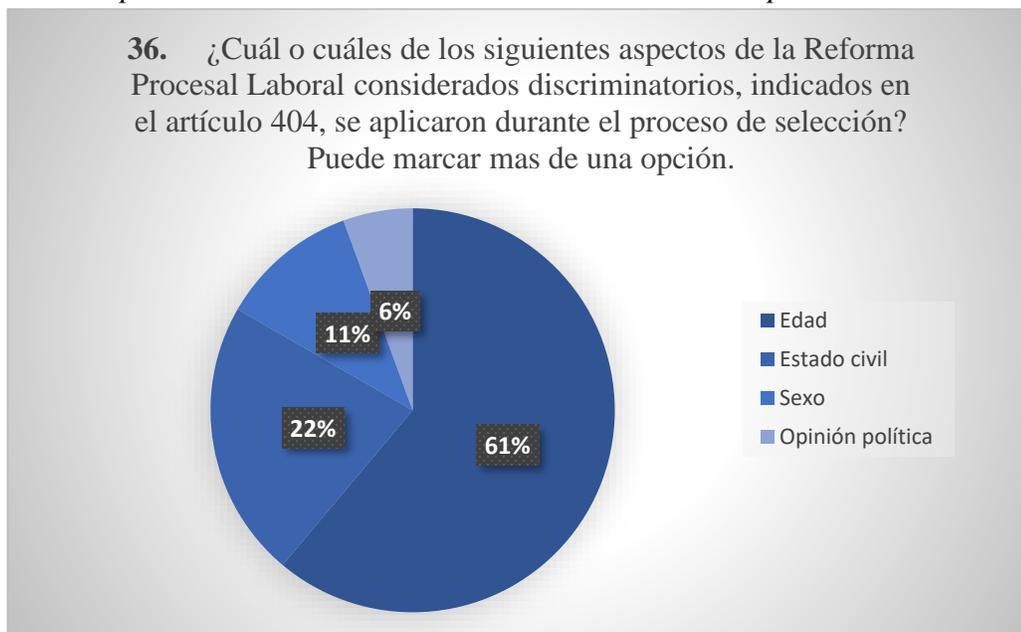
sí sufrieron discriminación, durante el proceso de selección consideran, que fue en el tema de edad un 50% y un 50% en el tema de sexo.

Tabla 34. *¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de selección? Puede marcar más de una opción.*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de selección? Puede marcar más de una opción.?	Edad	11	61%
	Estado civil	4	22%
	Sexo	2	11%
	Opinión política	1	6%
	Total		18

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 36. *¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de selección? Puede marcar más de una opción.*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

De acuerdo con las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, al referirse sobre los aspectos discriminatorios de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, aplicados, durante el proceso de selección, exponen que sufrieron discriminación durante el proceso de selección, un 61% en el tema de edad, 22% sobre estado civil, 11% en cuanto a sexo, 6% sobre opinión política.

Tabla 35. *¿Considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios?	No	18	95%
	Sí	1	5%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 37. *¿Considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Referente a si considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios se evidencia, las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, no sufrieron discriminación durante la entrevista, para un 95%, pero un 5% manifiesta que sí sufrió alguna discriminación.

I. VARIABLE 3. Pruebas

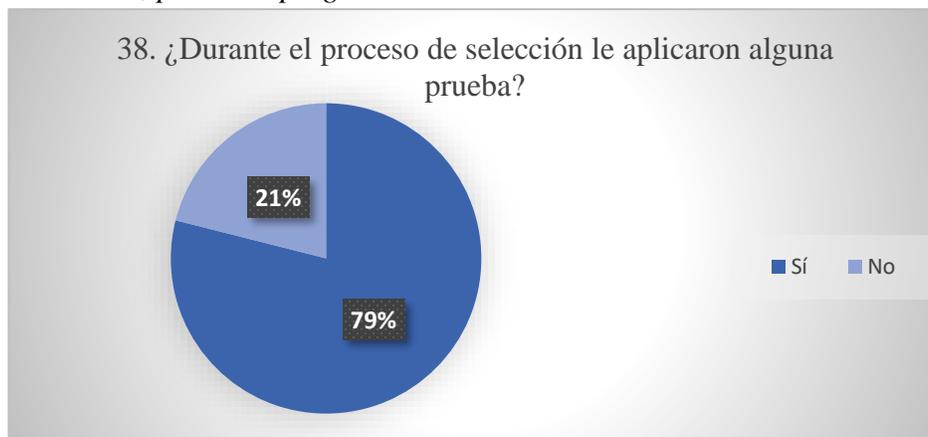
INDICADOR. Selección

Tabla 36. *¿Durante el proceso de selección le aplicaron alguna prueba? Si contesta no, pase a la pregunta 36.*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Durante el proceso de selección le aplicaron alguna prueba?	Sí	15	79%
	No	4	21%
Total		19	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 38. ¿Durante el proceso de selección le aplicaron alguna prueba? Si contesta no, pase a la pregunta 36.



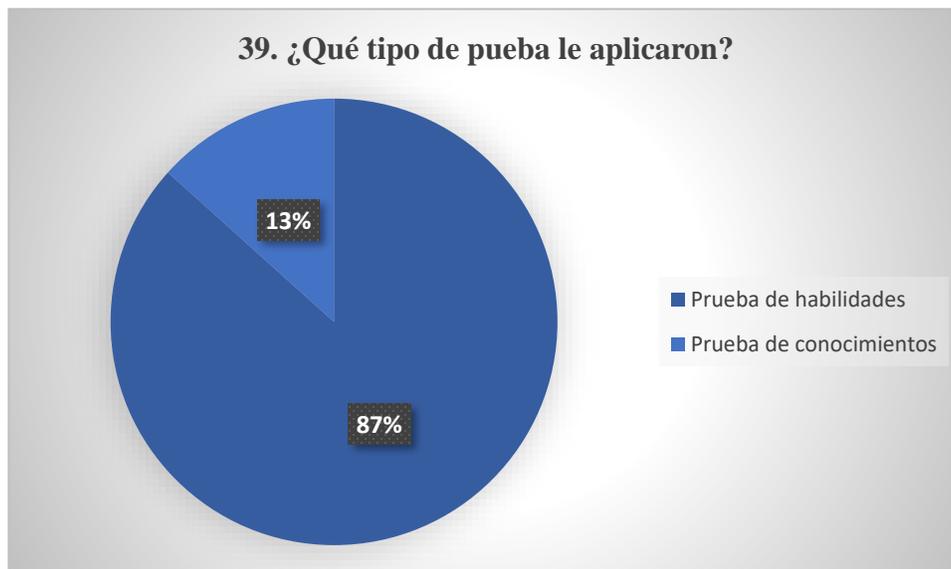
Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Al preguntar si durante el proceso de selección le aplicaron una prueba, 79% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, expresan que sí, y 21% de ellos expresan que no se les aplicó ninguna prueba.

Tabla 37. ¿Qué tipo de prueba le aplicaron?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tipo de prueba le aplicaron?	Prueba de habilidades	13	87%
	Prueba de conocimientos	2	13%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 39. *¿Qué tipo de prueba le aplicaron?*

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

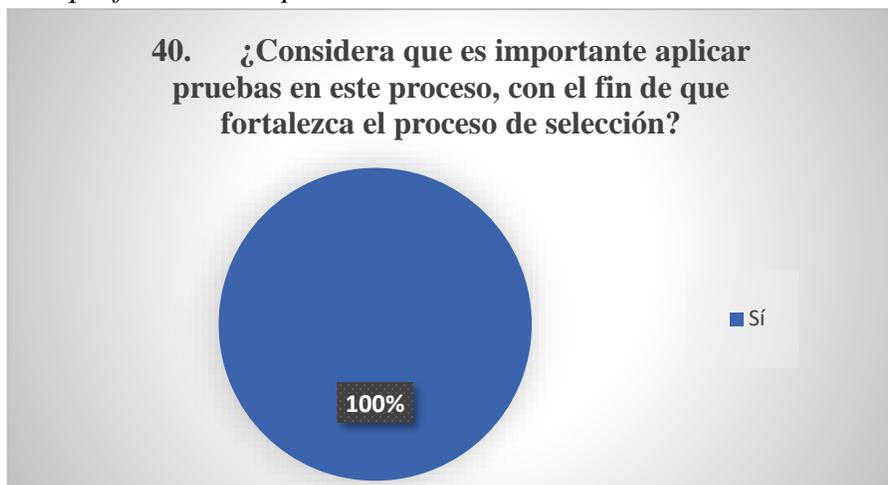
Sobre el tipo de prueba aplicada a los encuestados, se muestra que a las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón se les aplicó una prueba de habilidades a un 87%, y a un 13%, les aplicaron prueba de conocimientos.

Tabla 38. *¿Considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección?	Sí	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 40. *¿Considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

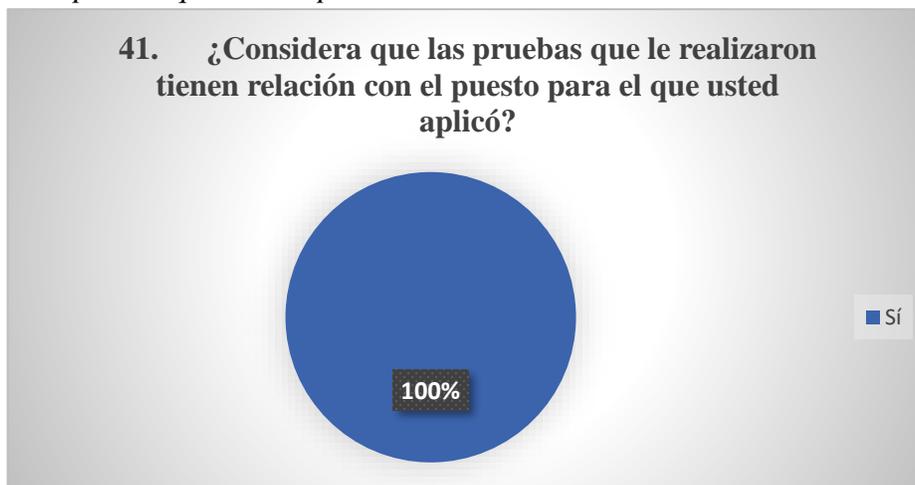
Cuando se les preguntó si considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección un 100% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, expusieron que sí es importante aplicar pruebas en este proceso, es decir, la totalidad de los individuos, a quienes se les aplicó prueba.

Tabla 39. *¿Considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó?	Sí	15	100%
Total		15	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 41. *¿Considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

En cuanto a si considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó se expone que un 100% de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, consideran que las pruebas realizadas tienen relación con el puesto para el que ellas aplicaron, es decir, la totalidad de los individuos que se les aplicó prueba.

Tabla 40. *¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de reclutamiento?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de reclutamiento?	Utilizar redes para mayor información de las vacantes.	3	30%
	Formalidad (formulario y entrevista) durante el reclutamiento.	3	30%
	No discriminar por apariencia física.	1	10%
	Más fluidez y orden.	1	10%
	Eliminar discriminación de edad.	1	10%
	Solicitar referencias.	1	10%
Total		10	100%

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 42. *¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de reclutamiento?*



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

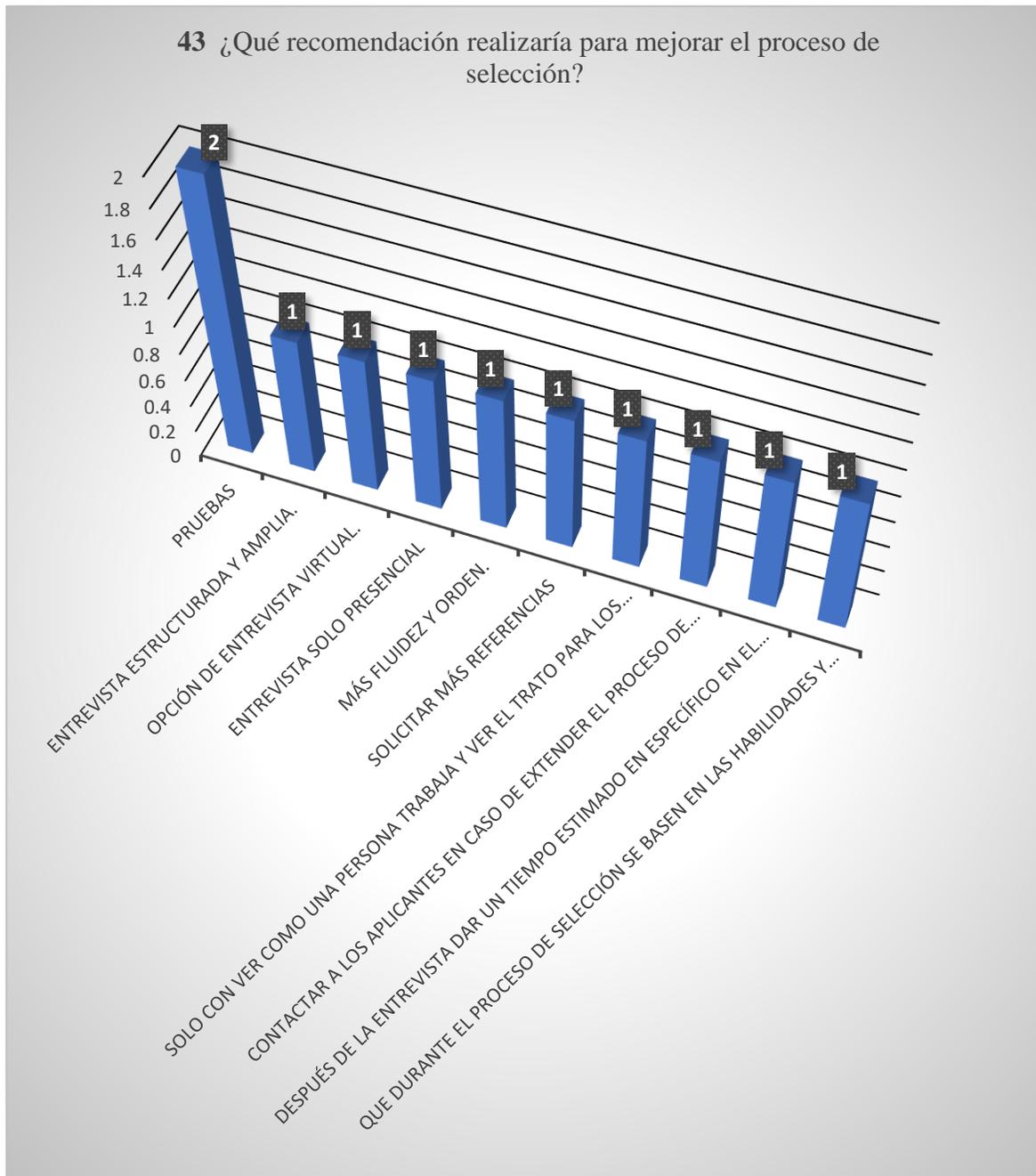
Relacionado con cuál recomendación daría para mejorar el proceso de reclutamiento, de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, 30% dijo que utilizar redes sociales para los procesos, 30% expresó que la formalidad en los instrumentos de reclutamiento; 10% no discriminar en apariencia física, 10% más fluidez y orden, y también, 10% en eliminar discriminación de edad y, por último, 10% solicitar referencias.

Tabla 41. *¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de selección?*

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de selección?	Pruebas	2	19%
	Entrevista estructurada y amplia.	1	9%
	Opción de entrevista virtual.	1	9%
	Entrevista solo presencial	1	9%
	Más fluidez y orden.	1	9%
	Solicitar más referencias	1	9%
	Solo con ver como una persona trabaja y ver el trato para los clientes te das cuenta de la calidad de un buen empleado	1	9%
	Contactar a los aplicantes en caso de extender el proceso de reclutamiento para que sepan si todavía están siendo considerados	1	9%
	Después de la entrevista dar un tiempo estimado en específico en el cual se contactarán con la persona para comentar los resultados de la entrevista	1	9%
	Que durante el proceso de selección se basen en las habilidades y conocimiento que tiene la persona, y no solo por el hecho de que es una persona recomendada.	1	9%
	Total		11

Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Figura 43. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de selección?



Fuente: elaboración propia. Cuestionario aplicado a las personas colaboradoras del Studio Salón Carlos Leal y el Green Room Salón, Heredia, setiembre, 2022.

Relacionado con cuál recomendación daría para mejorar el proceso de selección, de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón,

19% dijo que aplicación de pruebas, 9% expresó que entrevista estructurada y amplia; 9% opción de entrevista virtual; 9% entrevista solo presencial; 9% expresó que más fluidez y orden, y también, 9% solicitar más referencias; 9% que solo con ver como una persona trabaja y ver el trato para los clientes te den cuenta de la calidad de un buen empleado; por último, 9% expuso que contacten a los aplicantes en caso de extender el proceso de reclutamiento, para que sepan si todavía están siendo considerados; 9% dijo que después de la entrevista den un tiempo estimado en específico, en el cual se contactarán con la persona, para comentar los resultados de la entrevista, y, por último, 9% que durante el proceso de selección se basen en las habilidades y conocimiento que tiene la persona, y no solo por el hecho de que es una persona recomendada.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. INTRODUCCIÓN

Este capítulo tiene como finalidad presentar los hallazgos resultantes de la investigación realizada. Para tales efectos se realizará una relación entre los elementos identificados en el estudio y los antecedentes nacionales e internacionales de estudios previos, los cuales dieron fundamento a esta investigación, así como, la relación existente entre estos elementos y el marco referencial desarrollado.

5.2. RELACIÓN CON LOS ANTECEDENTES

En relación con los antecedentes de investigaciones previas y los resultados obtenidos en esta investigación, se tiene lo siguiente, en cuanto a los procesos de reclutamiento y selección, y la Reforma Procesal Laboral:

- Se pudo evidenciar que las prácticas de la gestión de talento humano en las PYMES Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón deben ser mejoradas, con el fin de proporcionar la información necesaria para tener al personal más apto para las empresas, por lo cual los procesos de reclutamiento y selección deben ser estructurados y unificados, con el fin de conseguir una contratación donde sean corroboradas las características necesarias para desempeñar un puesto en dichas empresas. Esto se relaciona con lo que expone (González, 2021) en la investigación titulada “*Guías para el reclutamiento y selección de personal en PMES gastronómicas*”, quien concluye que:

Existe una necesidad de realizar estructuras funcionales de reclutamiento y selección de personal gastronómico para la empresa estudio de caso ya que

como se muestra en las tablas 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4, los directivos de la misma cuentan con conocimientos generales sobre el reclutamiento y selección de personal, sin embargo, para el personal gastronómico es necesario realizar un proceso debidamente estructurado para poder corroborar ciertas habilidades que son necesarias para el correcto desempeño de una persona que cubra cualquier puesto dentro de una PYME gastronómica. (p.180)

- Se pudo determinar en este trabajo investigativo que existen carencias en los procesos de gestión humana, como los de reclutamiento y de selección, porque no hay un sistema, el cual permita organizar los datos de sus empleados, relacionado con estos hallazgos (Villamil, 2013) concluye en su tesis titulada “*Modelo de optimización del proceso de selección en PYMES de servicio temporal*” que existe la necesidad de realizar el sistema de información, ya que se evidenció la falta de organización de los datos y recursos administrados por las PYMES.
- Según los datos recopilados los procesos de reclutamiento y selección aplicados en las PYMES analizadas no presentan coherencia, ni formalidad en dichos procesos. Esto, también es evidenciado en el estudio de (Rivera, 2015) titulado “*El proceso de reclutamiento y selección de personal en las PYMES una propuesta de implementación y mejora*”, donde se concluyó que las empresas de calzado no tienen definido un proceso adecuado, para realizar esta función, por lo cual han venido implementando procesos de forma empírica y no tienen conocimiento de los pasos, que integran los procesos gestión de personal, motivo, por el cual no se realiza este proceso, de manera correcta.

- Según los resultados obtenidos, respecto de la Reforma Procesal Laboral, en la investigación de (Sánchez, 2018) titulada “*Diseño de un modelo de gestión de reclutamiento y selección para una empresa asesora de Recursos Humanos*” realizada en la empresa CYPROSA, se concluye que es importante destacar, que el proceso de reclutamiento y selección, el cual tiene dicha empresa no estaba apegado a la luz de la Reforma Procesal Laboral, además, no poseían un lineamiento establecido, pues todos los involucrados desarrollaban distintas metodologías, informes y otros. Esto se relaciona con los resultados de esta investigación, pues ninguna de las dos PYMES en estudio (Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón) aplicaron, de manera correcta, la Reforma Procesal Laboral, en su proceso de reclutamiento y selección, ya que los aspectos evaluados en la misma no fueron congruentes en ninguno de los dos salones de belleza, ya que en los hallazgos se determinaron contradicciones en cuanto al conocimiento sobre la reforma, pues la mayoría expresaron no haber escuchado sobre esta y mencionaron varios aspectos discriminatorios de la reforma, como edad, sexo y otros, vivenciados, durante el reclutamiento de estas mismas empresas.
- Se pudo demostrar en los resultados, la existencia de faltantes y fallos durante los procesos de reclutamiento y selección de las PYMES en estudio, pues carecen de un proceso formal por aplicar, el cual permita una gestión del talento humano más eficaz, justo y formal para las PYMES, pues en relación con el proceso de reclutamiento, no se realizaron formularios y se dieron cuenta de la vacante, en su mayoría, por medio de conocidos o recomendaciones, y en el de selección, no se les aplicó entrevista a todos los empleados actuales de las PYMES en estudio, situación que podemos relacionar con la investigación

realizada por (Naranjo, 2012) en su artículo titulado “*El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla*”, donde se concluyó que el proceso de reclutamiento y selección no es equitativo, ni justo para los posibles aspirantes, debido a que en su mayoría, dicho proceso se ha dado a través de la recomendación, y no por las competencias de dichas personas; por lo cual no existe una transparencia oportuna, en los procesos de reclutamiento y selección y existe una carencia de un proceso de contratación eficaz, para los empleados de las PYMES.

5.2. RELACIÓN CON EL MARCO REFERENCIAL

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación, se realizan las siguientes relaciones con el marco teórico:

- Sobre la gestión del talento humano, (Chiavenato, 2017), indica que “*quien afirma que la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño*” (p.123). En relación con esta investigación, se analizó la existencia de políticas y prácticas, las cuales orientan todos los procesos de reclutamiento y de selección a la luz de la aplicación de la Reforma Procesal Laboral de la PYMES, mencionadas anteriormente, y en este trabajo investigativo se evidenciaron en los resultados la realización errónea de dichos procesos, que forman parte de la gestión del talento humano, y la necesidad de que se mejoren los mismos, debido a las carencias en la gestión mencionada.
- Con respecto al proceso de reclutamiento (Rivera, 2019) expone que el reclutamiento es un sistema de información, mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado

de recursos humanos oportunidades de empleo, el cual pretende llenar, con el fin de atraer a un número suficiente de candidatos idóneos, para un puesto específico en una determinada organización. En esta investigación, el reclutamiento se relacionó con las actividades de los salones de belleza Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón enfocadas en la indagación y divulgación de estas empresas; no obstante, este proceso no fue uniforme, ni equitativo, desde la divulgación de las vacantes existieron muchas fallas, y una gran inconstancia en la aplicación de las diferentes fases de dicho proceso.

- En lo que respecta al proceso de selección las personas colaboradoras expusieron varios aspectos relevantes, por considerar en esta investigación, pues, en general, este proceso no se cumple a cabalidad, ni de forma correcta, ya que, no se entrevistó a todos los participantes, las preguntas de la misma no fueron equitativas para todos y no hubo un orden o coherencia en lo preguntado, ni se les realizaron pruebas a todas y a todos. En esta forma, no se puede garantizar que los candidatos reclutados hayan sido los más adecuados, por lo cual no se garantiza, tampoco, la eficacia de la organización. Esto se relaciona con la definición explicada por (Chiavenato, 2017), quien afirma que

La selección de personal busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para los puestos disponibles, con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. Desde este punto de vista, la selección pretende solucionar tres problemas básicos: adecuación de la persona al trabajo; adecuación del trabajo a la persona; y eficiencia y eficacia de la persona en el puesto. (p. 145)

- Otro hallazgo muy importante, analizado en la presente investigación, se trata la Ley N° 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral, la cual tiene como objetivo general garantizar a las personas trabajadoras un acceso real a la justicia e igualdad. Dentro de las principales reformas a dicha ley se encuentra la no discriminación de los colaboradores, sin importar edad, etnia, orientación sexual u otro (artículo 404). Además, está el artículo 406, donde se prohíbe el despido de los trabajadores o las trabajadoras por las razones señaladas en el artículo 404.(Asamblea legislativa 2017), Por último, en el artículo 408, se menciona que todas las personas, sin discriminación alguna, gozarán de las mismas oportunidades, para obtener empleo y deberán ser consideradas elegibles en el ramo de su especialidad, siempre y cuando reúnan los requisitos formales solicitados por la persona empleadora, o establecidos, mediante ley o reglamento. En relación con este aspecto, en los resultados de esta investigación se demostró, primeramente, que la mayoría de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, no han escuchado de la Reforma Procesal Laboral, además, que han sufrido discriminación en muchos aspectos, tales como sexo, edad y estado civil, durante los procesos de reclutamiento y de selección y, finalmente, que esta reforma no se ha aplicado, de manera correcta, en los salones en estudio. En general, con los resultados de esta investigación, se determina que se deben realizar muchas mejoras a los procesos de reclutamiento y de selección, y se debe aplicar, de manera correcta, la Reforma Procesal Laboral, en dichos procesos, en los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1 CONCLUSIONES

Finalizada esta investigación se presentan las conclusiones, con el fin de sintetizar los resultados y las discusiones expuestas en los capítulos anteriores, en relación con la pregunta de investigación sobre ¿cómo influye el proceso de reclutamiento y selección de talento humano de las PYMES, que tienen por nombre Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, en el servicio ofrecido por dichas empresas? y según los resultados obtenidos, por parte de las personas colaboradoras, se puede concluir que, no se están realizando, de manera correcta, los procesos de reclutamiento y de selección, ni la aplicación de la Reforma Procesal Laboral, lo cual implica que, no ,necesariamente, se esté contratando el personal idóneo para los puestos de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, debido a que no cuentan, ni con formularios, ni con solicitudes de empleo formales, ni les realizaron entrevistas a todos los aspirantes, y durante los procesos sufrieron algún tipo de discriminación, contrarios a la reforma mencionada.

Seguidamente, se presentarán las conclusiones obtenidas por los tres objetivos específicos con el fin de ampliar los resultados obtenidos en el presente estudio.

El primer objetivo específico consiste en identificar cuáles son los procesos de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, y se concluye que:

- 1) Con respecto a la forma cómo se enteraron de la vacante las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, en su lugar de trabajo, en la tabla 10, expusieron que se dieron cuenta, mayormente, por medio de conocidos, amigos, formas digitales, anuncios de periódicos y otros medios escritos.
- 2) Según los datos de las tablas 11 y 12, la mayoría de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón expresaron que la vacante se divulgó por medio de anuncios e indicaron que sí contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo.
- 3) La mayoría de los encuestados indicaron que sí visitaron algún sitio web, para conocer sobre el lugar, donde labora actualmente, y los sitios web, a los cuales accedieron fueron Facebook, Instagram y la página oficial de Carlos Leal Salón, datos obtenidos de las tablas 13 y 13.1.
- 4) Cabe destacar, que la mayoría de los encuestados indicaron que no llenaron alguna solicitud de empleo o algún documento, para ser tomados en cuenta, durante el proceso de reclutamiento, ni conocen si la empresa cuenta con un procedimiento formal del mismo, según los resultados de la tabla 14 y 15.
- 5) Cuando se consultó sobre el tiempo de duración del proceso de selección, los participantes de las PYMES expresaron, en su mayoría, que dicho proceso tardó de 1 a 7 días, seguido de 8 a 15 días, de 16 a 30 días, y un máximo de 1 mes a 2 meses.
- 6) De la información de las tablas 19, 20 y 21 se determinó que a la mayoría de los encuestados sí se le realizó una entrevista durante el proceso de selección; fueron

contactados por medio de una llamada telefónica; y el dueño de los salones de belleza en estudio, fue quien realizó la mayoría de las entrevistas.

- 7) Las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón indicaron que los temas abordados en la entrevista, ordenados de mayor a menor fueron la experiencia, los estudios realizados, las habilidades blandas, los logros obtenidos y los objetivos profesionales, datos obtenidos de la tabla 22.
- 8) Sobre si la información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo, mostrado en la tabla 23, la gran mayoría dijo que sí estaba acorde con el anuncio.
- 9) Al preguntar sobre si en caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?, en la tabla 24, la mayoría externó que no les ofrecieron dicha posibilidad.
- 10) La totalidad de los entrevistados indicaron, según los datos de la tabla 25, que el ambiente durante la entrevista fue apropiado.
- 11) La mayoría indicó, en las tablas 26 y 26.1, que durante la entrevista sí les informaron se les aplicaría un periodo de prueba, aunque el tiempo de aplicación de dicho período fue diferente para cada uno, a algunos se lo aplicaron a los 3 meses, a otros en 1 mes y a una persona en 2 semanas.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual se trata de conocer la aplicación de la Reforma Procesal laboral en los procesos de reclutamiento y selección de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, con el fin de verificar el cumplimiento de ésta, y se concluye que:

- 12) Al preguntar si ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral, de la tabla 28, la mayoría de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, expusieron que no conocían sobre dicha reforma, y, también, los datos de la tabla 29 arrojaron que en los salones se aplicaba, adecuadamente, en su mayoría, más no en todos.
- 13) En cuanto a los resultados de la tabla 30 sobre los aspectos del artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, que se aplicaron durante el proceso de reclutamiento, la mayoría indicó que la edad, seguido del estado civil, sexo, discapacidad, cualquier forma análoga, opinión política, afiliación sindical, situación económica, orientación sexual, origen social y ascendencia, fueron experimentados por la población en estudio, durante dicho proceso.
- 14) Los resultados de las tablas 31, 33, 33.1 y 34 indicaron que se presentó discriminación durante el proceso de reclutamiento por edad y por sexo, y en el proceso de selección por edad, estado civil, sexo y opinión política. Por otra parte, también, una pequeña parte indicó que en la solicitud de empleo se incluyen aspectos discriminatorios, datos incluidos en la tabla 32. Además, en la tabla 35, muy pocos reconocieron que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios.

En lo correspondiente al objetivo tres, en el cual se busca determinar los tipos de pruebas que aplican las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, a los candidatos, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, durante el proceso

de reclutamiento y selección, para conocer la experiencia de estos, se concluye lo siguiente:

- 15) Al preguntar si durante el proceso de selección les aplicaron una prueba, en la tabla 36, la mayoría de las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, manifestaron que sí, Además, en la tabla 37, se indicó que se les aplicaron pruebas de habilidades y de conocimientos.
- 16) En la tabla 38, al consultarles si consideraban que es importante aplicar pruebas, con el fin de que se fortalezca el proceso de selección, la totalidad de las personas trabajadoras de los salones analizados, afirmaron que sí son importantes las pruebas, durante el proceso de selección y, además, que estas tienen relación con el puesto al que aplicaron, esta última información fue obtenida de la tabla 39.

6.2 LIMITACIONES

Durante el desarrollo de la presente investigación no se presentaron limitaciones, ya que todos los pasos para desarrollar la misma, se realizaron de manera eficaz y fluida, lo cual permitió se finalizará, dicha investigación sin ningún problema.

En general, al analizar el proceso de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, se lograron efectuar todos los objetivos específicos, sin ningún inconveniente.

6.3 RECOMENDACIONES

Seguidamente, se van a desarrollar las recomendaciones, las cuales se consideraron convenientes según los hallazgos establecidos en las conclusiones, con el fin de brindar aportes, para el análisis de los procesos de reclutamiento y selección del talento humano, a la luz de la Reforma Procesal Laboral, de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022.

En cuanto al primer objetivo, sobre cuáles son los procesos de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, se brindan las siguientes recomendaciones:

- 1) Con respecto a la forma cómo se enteraron de la vacante en su lugar de trabajo las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, se recomienda realizar un proceso de promoción más formal, por medio de más redes sociales y anuncios publicitarios.
- 2) Sobre si la vacante se divulgó por anuncios, se recomienda mejorar los medios digitales y físicos, para promocionar de manera más eficaz el reclutamiento y asegurarse de que el anuncio no incluya aspectos discriminatorios y se continúe incluyendo información importante sobre el puesto vacante.

- 3) Con respecto a los sitios web, se recomienda mantener los sitios web actualizados con información relevante de las pymes, además de hacer que estas sean de fácil acceso para las personas.
- 4) Con respecto a los formularios de solicitud de empleo se recomienda, implementar la solicitud de empleo para cualquier proceso de reclutamiento la cual cumpla con la reforma procesal laboral y sea una forma de formalizar el proceso.
- 5) En cuanto al tiempo del proceso de selección, el cual osciló entre un día y dos meses, se recomienda organizar y formalizar dicho proceso, para que todas las personas involucradas en la lista de oferentes tengan derecho a un mismo plazo en la elección, para que el proceso sea más justo y equitativo para todas y para todos.
- 6) Se recomienda que la entrevista sea efectuada a todos los postulantes, por igual, para que haya más equidad y coherencia, y que además se les contacte por correo oficial y por llamada, para que se abran más posibilidades de acceso a la información y comunicación entre las partes. También, la entrevista no debe ser realizada solo por el dueño de la empresa, ya que no es lo más prudente, ni formal, por lo que es importante que el supervisor o gerente acompañen al dueño en este proceso.
- 7) Sobre los temas abordados en las entrevistas, los cuales ondearon entre experiencia, estudios realizados, habilidades blandas, logros obtenidos y objetivos profesionales, diferentes para cada uno; es importante que se elabore una entrevista semiestructurada, donde los temas sean los mismos para todos los oferentes, según el puesto para el cual están participando, con el fin de que se le realicen a todos las mismas preguntas y exista, así, más igualdad y una estructura formal en dicho aspecto de la selección, para que de

esta forma la empresa pueda seleccionar con mayor certeza las personas idóneas para cada puesto.

- 8) Se debe elaborar un perfil para los puestos vacantes, con el fin de que se informe a los postulantes los requisitos y las condiciones del puesto y se cuente con información formal de la cual se pueda elaborar el anuncio de trabajo, para que haya mayor formalidad y aplicación por igual a los postulantes, que es lo que faltó en los procesos de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón.
- 9) En relación con la posibilidad de una entrevista virtual, se recomienda ofrecer dicha posibilidad, dada la variedad de plataformas y aplicaciones, las cuales permiten esta comunicación, y ofrecer una mayor apertura en relación con la tecnología y aprovechar aplicaciones como Teams, Zoom y otras de Google; especialmente en casos donde se dificulta la asistencia de alguna de las partes a la entrevista de trabajo.
- 10) Se debe mantener un ambiente apropiado durante la entrevista, desde el cuidado del lugar donde se realizará la entrevista donde debe prevalecer tranquilidad y un lugar agradable y privado, para que no haya distracciones o interrupciones. Además, se debe crear un ambiente de confianza, cuidar el lenguaje corporal de la persona entrevistadora.
- 11) En cuanto al periodo de prueba de la selección, indicado en la entrevista, los tiempos para aplicarla variaron mucho entre uno y otro postulante. Por esto, es recomendable dichos periodos sean equitativos para todas las personas que compitan por un puesto de trabajo en los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón. Este debe ser aplicado, según el estatuto de trabajadores de Costa Rica, en su artículo #14, donde se indica que debe ser de tres meses máximo.

En cuanto al segundo objetivo específico, el cual se trata de conocer la aplicación de la Reforma Procesal laboral en los procesos de reclutamiento y selección de las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, con el fin de verificar el cumplimiento de esta, se remienda lo siguiente:

- 12) Por otro lado, sobre la Reforma Procesal Laboral, las personas colaboradoras de los salones Studio Salón Carlos Leal y Green Room Salón, no conocían sobre dicha reforma, por lo que es importante capacitar a los colaboradores en este tema lo que ayudará a mejorar los procesos de reclutamiento y selección de los salones de belleza, para que de esta forma no se incumpla dicha reforma.
- 13) Se debe mejorar la aplicación de la reforma Procesal Laboral ya que no fue aplicada, adecuadamente, durante el proceso de reclutamiento y selección desde el formulario inicial, hasta las preguntas de la entrevista o las pruebas, con el fin de que así exista una mayor igualdad y fluidez en todos los procesos, así como el cumplimiento de la reforma, por lo que no se debe incluir en el formulario de la solicitud de empleo ni en la entrevista preguntas discriminatorias que incumplan la reforma procesal laboral.

En lo correspondiente al objetivo tres, en el cual se busca determinar los tipos de pruebas que aplican las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, a los candidatos, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, durante el proceso de reclutamiento y selección, para conocer la experiencia de estos, se recomienda lo siguiente:

- 14) En relación con las pruebas aplicadas a los aspirantes, las cuales fueron sobre habilidades y conocimientos, se recomienda que sean aplicadas, de manera uniforme, a todos los postulantes, por medio de la construcción de una plantilla o guía, que contenga una evaluación, según cada puesto de trabajo, con el fin de lograr información más veraz de las habilidades, conocimientos y otros de las personas aspirantes a los puestos de dichos salones de belleza, para elegir las personas idóneas, y que todos tengan la oportunidad de ser elegidos.
- 15) Con respecto a las pruebas que se realizan a los postulantes es importante que se analice cuál es la prueba que se debe aplicar dependiendo del puesto donde se encuentre la vacante para poder medir conocimientos o habilidades según sea el caso y le sean aplicados a todos los participantes de cada vacante.

REFERENCIAS

Libros

- Barrantes, R (2010) *Investigación: Un camino al conocimiento*. UNED: San José, Costa Rica.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill. México DF.
- Hernández, R, y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Münch, L (2018) *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Tercera edición. Pearson Educación México.
- Prieto, J. E. y Therán Barrios, I. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Ediciones de la U.
- Rodríguez, C (2017) Técnicas de selección de personal más eficientes para el área administrativa. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/desarrollo-empresarial/51-tecnicas-de-seleccion-de-personal.pdf>
- Sánchez, M. (2015). *Administración 1*. Grupo Editorial Patria.

Artículos académicos

- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*, (32), 83-114. Retrieved June 02, 2022, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100005&lng=en&tlng=es.
- Prieto Baldovino, F., Pérez Vásquez, M., & Escorcía Muñoz, M. (2021). La importancia del proceso de selección de personal en el desarrollo de las políticas de gestión del talento humano en las PYMES colombianas. *Conocimiento Global*, 6(S1), 48-60. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/129>

Real Academia Española (2022) Definición de reforma. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/reforma>

Rivera, L (2019) Reclutamiento y selección del personal empresarial. FIPCAEC (núm. 12)
 Vol. 4, Año 4 Julio-septiembre 2019, pp. 58-71. DOI:10.23857/fipcaec. v4i12.65

Veintimilla Ruiz JE, Velásquez Beltrán PA. Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. bol. redipe [Internet]. 28 de marzo de 2017;6(3):172-93. Recuperado de:
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217>

Tesis

Asamblea Legislativa, (2017) Ley: Reforma procesal laboral.

Bayton (2020) La selección de personal y la gestión de RRHH para pymes. Recuperado de:
<https://blog.bayton.com/la-seleccion-de-personal-y-la-gestion-de-rrhh-para-pymes>

Charry, S (2020) Selección de personal. Fundación de América. Recuperado de:
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8066/1/287856-2020-III-GTH..pdf>

González, M. (2021) Guías para el reclutamiento y selección de personal en PMES gastronómicas. Recuperado de:
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/15149>

Ministerio de Hacienda (2019) Definición de PYME.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68996&nValor3=82690&strTipM=TC#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20generales%20una%20empresa,de%20riesgo%20y%20su%20gesti%C3%B3n.

Rivera L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo De

Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(12), 58-71.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>

Rivera, M (2015) El proceso de reclutamiento y selección de personal en las PYMEs una propuesta de implementación y mejora. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/708/1/ENS084718.pdf

Sánchez, N (2018) titulada Diseño de un modelo de gestión de reclutamiento y selección para una empresa asesora en Recursos Humanos. Recuperado: https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/84329/TRABAJO%20FINAL%20DE%20INVESTIGACION%20UCR%20PASANTIA%20NATALIA%20SANCHEZ%20ARIAS_190821.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tesfahun, F. (2017) titulado *Assesment Of Recruitment And Selectionpractice In Ethiopian Revenue and Customs Authority Mercato No.1 Branch*.chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/3396/1/thesis%202f.pdf

Villamil, L (2013) Modelo de optimización del proceso de selección en PYMES de servicio temporal. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/1634/T211%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS
 HUMANOS

Instrumento para analizar el proceso de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios, con énfasis en Recursos Humanos.

Estimadas colaboradoras y colaboradores:

Reciban un cordial saludo. La presente encuesta está relacionada con los procesos de reclutamiento y selección del talento humano, con el fin de obtener información necesaria para así poder proponer un modelo de selección, dentro del salón de belleza, que pueda ser mucho más efectivo, la misma está conformada por preguntas cerradas y semiabiertas.

La presente encuesta está dirigida al personal, quien ha tenido la experiencia de prestar sus servicios de belleza dentro del salón, su participación, en este estudio es voluntaria.

Toda la información de esta encuesta será confidencial y los datos se presentarán de forma grupal. En caso de publicarse los resultados de esta investigación o divulgarse en una reunión formal, se garantizará, estrictamente, el anonimato de todas las personas participantes en el estudio, por lo que le solicito contestar con la mayor sinceridad posible.

DATOS GENERALES

1. ¿En cuál salón de belleza trabaja usted?

() Green Room Salón.

Studio Salón Carlos Leal.

2. ¿Cuál es su género?

Masculino

Femenino

Otro: _____.

3. ¿En qué rango de estado se encuentra usted?

De 20 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

4. ¿Cuál es su grado académico?

Bachiller en educación secundaria

Formación técnica

Bachillerato universitario

Licenciatura universitaria

Otro

¿Cuál?_____.

5. ¿Qué tipo de función realiza usted en su trabajo?

Administrativo

Estilista

Manicurista

Otro_____

1. VARIABLE 1. Procesos

A. INDICADOR 1: Reclutamiento

6. ¿Cómo se enteró usted que tenían una vacante en su lugar de trabajo?

- Por información de amigos o conocidos.
- Anuncios en periódicos u otros medios escritos.
- Agencia de colocación.
- Por medios digitales.
- Otro especifique _____.

7. ¿Cuándo se divulgó la vacante se realizó por medio de un anuncio?

- Sí.
- No. Pase a la pregunta 9.

8. ¿Considera usted que el anuncio, donde se divulgó la vacante, contenía la información necesaria sobre el puesto de trabajo?

- Sí.
- No ¿Por qué? _____.

9. ¿Cuándo se enteró de la vacante visitó algún sitio web para conocer información sobre el salón de belleza donde labora actualmente? (Sitio web del salón / redes sociales / otros)

- Sí ¿Cuál? _____.
- No.

10. ¿Llenó alguna solicitud de empleo o algún documento para ser tomado en cuenta para el proceso de reclutamiento?

- Sí.
- No.

11. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un proceso formal de reclutamiento?

- Sí

No

12. En general, ¿qué tan satisfecho estás con el proceso de reclutamiento?

B. INDICADOR 2. Selección

13. ¿Conoce usted si existían varios candidatos para la vacante al momento en que lo seleccionaron?

Sí.

No.

14. ¿Cuánto tiempo duró el proceso de selección?

De 1 a 7 días.

De 8 a 15 días.

De 16 a 30 días.

De 1 mes a 2 meses.

Más de dos meses.

15. ¿Durante el proceso de selección le realizaron alguna entrevista?

Sí.

No Pase a la pregunta 22.

16. ¿Cómo fue contactado por el salón de belleza, para concertar la entrevista?

Correo electrónico.

Llamada telefónica.

Redes sociales.

Otro especifique_____

17. ¿Quién le realizó la entrevista?

- El dueño del salón de belleza.
- Una colaboradora con experiencia.
- La administradora del salón de belleza.
- Otro _____.

18. ¿Durante la entrevista, le consultaron sobre

- Sus habilidades blandas.
- Experiencia.
- Objetivos profesionales relevantes.
- Logros obtenidos.
- Estudios realizados.
- Otro _____.

19. ¿La información proporcionada en la entrevista estaba acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?

- Sí.
- No.

20. En caso de que no pudiera presentarse de manera presencial a la entrevista, ¿le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista de forma virtual?

- Sí.
- No.

21. ¿Considera usted que el ambiente durante la entrevista fue el apropiado?

- Sí.
- No ¿Por qué? _____.

22. ¿Durante la entrevista le informaron que se le aplicaría un periodo de prueba para el puesto de trabajo?

Sí ¿ Cuánto tiempo?_____.

No.

23. ¿Cómo calificaría el proceso de selección?

Excelente.

Muy bueno.

Bueno.

Regular.

111.VARIABLE 2. La Ley N° 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral

A. INDICADOR 1. Reclutamiento

24. ¿Ha escuchado hablar sobre la Reforma Procesal Laboral?

Sí.

No. Pase a la pregunta 25.

25. ¿Considera usted que las PYMES Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, aplica adecuadamente la Reforma Procesal Laboral en el proceso de reclutamiento?

Sí.

No.

26. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios indicados, en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de reclutamiento? Puedo marcar más de una opción.

- Edad
- Etnia
- Sexo
- Religión
- Raza
- Orientación sexual
- Estado civil
- Opinión política
- Ascendencia nacional
- Origen social
- Filiación
- Discapacidad
- Afiliación sindical
- situación económica
- O cualquier otra forma análoga de discriminación

27. ¿Considera que se han presentado casos de discriminación en el proceso de reclutamiento?

- Sí.
- No.

28. ¿Considera que en la solicitud de empleo se incluye algún aspecto discriminatorio?

- Sí.
- No.

B. INDICADOR 2. Selección

29. ¿Considera usted que en el proceso de selección sufrió de discriminación?

- Sí ¿Por qué? _____
- No.

30. ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos de la Reforma Procesal Laboral considerados discriminatorios, indicados en el artículo 404, se aplicaron durante el proceso de selección?

- Edad
- Etnia
- Sexo
- Religión
- Raza
- Orientación sexual
- Estado civil
- Opinión política
- Ascendencia nacional
- Origen social
- Filiación
- Discapacidad
- Afiliación sindical
- Situación económica
- O cualquier otra forma análoga de discriminación

31. ¿Considera que en la entrevista se realizaron preguntas con aspectos discriminatorios?

- Sí.
- No.

1V. VARIABLE 3. Pruebas

A. INDICADOR. Selección

32. ¿Durante el proceso de selección le aplicaron alguna prueba?

Sí.

No. Pase a la pregunta 35.

33. ¿Qué tipo de prueba le aplicaron?

Pruebas de conocimientos

Pruebas de habilidades,

Pruebas psicométricas,

Pruebas de personalidad

Prueba de simulación

Otra, especifique _____.

34. ¿Considera que es importante aplicar pruebas en este proceso, con el fin de que fortalezca el proceso de selección?

Sí.

No ¿Por qué? _____

35. ¿Considera que las pruebas que le realizaron tienen relación con el puesto para el que usted aplicó?

Sí.

No ¿Por qué? _____

Recomendaciones

36. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de reclutamiento?

37. ¿Qué recomendación realizaría para mejorar el proceso de selección?

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 2. DECLARACION JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yara Melissa Gutierrez Mayorga, mayor de edad, cédula de residencia número 155825699522, en condición de egresada de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "proceso de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 8 días del mes de diciembre del año dos mil veintidós.



Firma del estudiante

Cedula: 155825699522

ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZO LA INVESTIGACION.

Heredia, 23 de septiembre de 2022.

Señoras y Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Gerente General de Green Room Salón, brindo autorización para que la estudiante Yara Melissa Gutierrez Mayorga, cédula de identidad 155825699522, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "proceso de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022".

Además, solicito que toda la información obtenida de esta empresa se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico lbogantes17@hotmail.com, o al teléfono 88598536.

Atentamente,



1-1072-0807.

Lissette Yelena Bogantes Vindas
Gerente General
Green Room Salón

Heredia, 23 de septiembre de 2022.

Señoras y Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Hispanoamericana

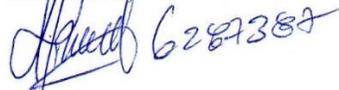
Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Gerente General de Carlos Leal Studio Salón, brindo autorización para que la estudiante Yara Melissa Gutierrez Mayorga, cédula de identidad 155825699522, desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: "proceso de reclutamiento y selección del talento humano de las PYMES, Green Room Salón y Carlos Leal Studio Salón, dedicadas a brindar servicios de belleza, en el cantón de Heredia, durante el II cuatrimestre del 2022".

Además, solicito que toda la información obtenida de esta empresa se utilice de manera confidencial, solamente para fines investigativos y educativos.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico Chatly01977@gmail.com, o al teléfono 8825-7499.

Atentamente,



Carlos Leal Castillo

Gerente General

Carlos Leal Studio salón

ANEXO 4. CARTA APROBACIÓN TUTORA

San José, 12 de diciembre del 2022

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Departamento de Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante **Yara Melissa Gutiérrez Mayorga**, cédula de residencia número 155825699522 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS PYMES GREEN ROOM SALÓN Y CARLOS LEAL STUDIO SALÓN DEDICADAS A BRINDAR SERVICIOS DE BELLEZA EN EL CANTÓN DE HEREDIA DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2022"**, la cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de Tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos al planteamiento del problema, objetivos, justificación, antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos, conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	19%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL	100%	97%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

CARMEN SUSANA
 ARAYA ZAMORA
 (FIRMA)

 Firmado digitalmente por CARMEN
 SUSANA ARAYA ZAMORA
 Fecha: 2022.12.12 18:53:19 -0600
M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

ANEXO 5. CARTA APROBACIÓN DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

2 de enero de 2023

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Yara Melissa Gutiérrez Mayorga**, cédula de residencia **155825699522** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS PYMES GREEN ROOM SALÓN Y CARLOS LEAL STUDIO SALÓN DEDICADAS A BRINDAR SERVICIOS DE BELLEZA EN EL CANTÓN DE HEREDIA DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2022**", el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA) Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2023.01.02 21:27:09 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

ANEXO 6. CARTA DE AUTORIZACION PARA LICENCIA DE TFG**FINAL**

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

Heredia, 25/01/2023

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

La suscrita Yara Melissa Gutierrez Mayorga, con número de identificación 155825699522 autora del trabajo de graduación titulado PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS PYMES GREEN ROOM SALÓN Y CARLOS LEAL STUDIO SALÓN DEDICADAS A BRINDAR SERVICIOS DE BELLEZA EN EL CANTÓN DE HEREDIA DURANTE EL II CUATRIMESTRE DEL 2022, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos; SI autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,

 155825699522
Firma y Documento de Identidad

**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.