



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de
Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL

ASESOR:

DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
MIGUEL ANGEL VALLE VENTURA

cuyo título es:

**PROCESO DE SELECCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA
EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS,
LIMA 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
...1.5.....(número) QUINCE..... (letras).

Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....
Presidente



.....
Secretario



.....
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, que siempre me enseñaron a luchar para alcanzar mi objetivo, A toda mi familia por brindarme su apoyo incondicional para hacer realidad mi sueño.

Agradecimiento

A Dios por iluminar y guiar mi camino para cumplir mi sueño, de ser profesional. A la Universidad Cesar Vallejo, por acogerme en sus aulas. A mis profesores por ser mí guía central de mi vida profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Miguel Angel Valle Ventura, con DNI 46250443, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima julio de 2018

Miguel Angel Valle Ventura

DNI: 46250443

Presentación

En cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y sustentación de tesis de la Universidad “Cesar Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018” con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre el proceso de selección de personal y la productividad laboral de los colaboradores de la empresa de servicios de administración de tributos, lima 2018. La misma que cuenta con los siguientes capítulos.

En el primer capítulo, se registra la introducción de la investigación. El segundo capítulo, está conformado por la metodología de la investigación. El tercer capítulo, se muestra los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el cuarto capítulo, se considera la discusión de los resultados.

En el quinto capítulo, se presenta las conclusiones de la investigación, En el sexto capítulo, las recomendaciones. En el séptimo capítulo, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para llevar a cabo la investigación y en el octavo capítulo, se encuentran los anexos utilizados en la investigación.

Miguel Angel Valle Ventura

Índice

Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Trabajos Previos	21
1.2.1. Antecedentes Internacionales	21
1.2.2. Antecedentes Nacionales	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.3.1. Proceso de Selección de Personal	24
1.2.4 Producción y productividad	36
1.4 Formulación del problema	37
1.4.1. Problema general	37
1.4.2. Problemas específicos	37
1.5.1. Teórica	37
1.5.2. Metodológica	38
1.5.3. Práctica	38
1.6 Hipótesis	39
1.6.1. Hipótesis General	39
1.6.2 Hipótesis Específicas	39
1.7 Objetivos	39
1.7.1. Objetivo General	40
1.7.2 Objetivos Específicos	40
II. MÉTODO	41

2.1.1. Tipo de investigación:	42
2.1.2. Método de investigación	43
2.1.3. Enfoque de investigación	43
2.2. Variables, Operacionalización	43
2.2.1. Variables	43
2.2.2. Operacionalización	44
2.3 Población, muestra y muestreo	47
2.3.1. Población	47
2.3.2. Muestra	47
2. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.4.1. Técnica	48
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	48
2.4.3. Validez	49
2.4.4. Confiabilidad	50
2.5 Métodos de análisis de datos	53
2.5.1. Método analítico	53
2.5 Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
3.1 Prueba de Normalidad de Hipótesis	56
3.2. Prueba de Hipótesis	61
3.4. Gráfico por Variables y Dimensiones	66
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIÓN	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
VIII. ANEXOS	85
Anexo 1. Gráfico por pregunta	86
Anexo 2. Matriz de consistencia	116
Anexo 3. Formato de validación	117
Anexo 4. Cuestionario	123

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable: Proceso de Selección de Personal.	45
Tabla 2. Operacionalización de variable: Productividad Laboral	46
Tabla 3. Validez del instrumento variable: proceso de selección de personal	49
Tabla 4. Validez del instrumento variable: productividad laboral	50
Tabla 5. Resumen del procesamiento de casos de la variable: Proceso de Selección de Personal	51
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable: proceso de selección de personal	51
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos de la variable: Productividad Laboral	52
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la variable: Productividad Laboral	52
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos de las variables en conjunto: Proceso de Selección de Personal y Productividad Laboral	52
Tabla 10. Estadística de fiabilidad de las variables en conjunto: Proceso de Selección de Personal y Productividad Laboral	53
Tabla 11. Pruebas de normalidad: Hipótesis General	56
Tabla 12. Pruebas de normalidad Hipótesis Especifica 1	57
Tabla 13. Pruebas de normalidad de Hipótesis Especifica 2	58
Tabla 14. Pruebas de normalidad Hipótesis Especifica 3	59
Tabla 15. Pruebas de normalidad Hipótesis Especifica 4	60
Tabla 16. Correlaciones de Rho de Spearman entre proceso de selección de personal y productividad laboral	61
Tabla 17. Correlaciones de Rho de Spearman entre requerimiento y productividad laboral	62
Tabla 18. Correlaciones de Rho de Spearman entre convocatoria o reclutamiento y productividad laboral	63

Tabla 19. Correlaciones de Rho de Spearman entre administración de pruebas y productividad laboral	64
Tabla 20. Correlaciones de Rho de Spearman entre actos del proceso de selección y productividad laboral	65
Tabla 21. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la variable: proceso de selección de personal	66
Tabla 22. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: requerimiento	67
Tabla 23. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: convocatoria o reclutamiento	68
Tabla 24. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: administración de pruebas	69
Tabla 25. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: Actos del Proceso de Selección	70
Tabla 26. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la variable: productividad laboral	71
Tabla 27. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: eficiencia	72
Tabla 28. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: eficacia	73
Tabla 29. Estadística descriptiva tabla de frecuencias de pregunta n° 1	86
Tabla 30. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 2	87
Tabla 31. Estadística descriptiva tabla de frecuencias de pregunta n° 3	88
Tabla 32. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 4	89
Tabla 33. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 5	90
Tabla 34. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 6	91
Tabla 35. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 7	92
Tabla 36. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 8	93

Tabla 37. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 9	94
Tabla 38. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta 10	95
Tabla 39. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 11	96
Tabla 40. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 12	97
Tabla 41. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 13	98
Tabla 42. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 14	99
Tabla 43. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 15	100
Tabla 44. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 16	101
Tabla 45. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 17	102
Tabla 46. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 18	103
Tabla 47. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 19	104
Tabla 48. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 20	105
Tabla 49. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 21	106
Tabla 50. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 22	107
Tabla 51. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 23	108
Tabla 52. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 24	109
Tabla 53. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 25	110
Tabla 54. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 26	111
Tabla 55. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 27	112
Tabla 56. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 28	113
Tabla 57. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 29	114
Tabla 58. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 30	115

Lista de figuras

Figura 1. Distribución porcentual de la variable, proceso de selección de personal	66
Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión, requerimiento	67
Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión, convocatoria o reclutamiento	68
Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión, administración de pruebas	69
Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión, actos del proceso de selección	70
Figura 6. Distribución porcentual de la variable, productividad laboral	71
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión, eficiencia	72
Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión, eficacia	73
Figura 9. Distribución porcentual pregunta n° 1, proceso de selección de personal	86
Figura 10. Distribución porcentual pregunta n° 2, proceso de selección de personal	87
Figura 11. Distribución porcentual pregunta n° 3, proceso de selección de personal	88
Figura 12. Distribución porcentual pregunta n° 4, proceso de selección de personal	89
Figura 13. Distribución porcentual pregunta n° 5, proceso de selección de personal	90
Figura 14. Distribución porcentual pregunta n° 6, proceso de selección de personal	91
Figura 15. Distribución porcentual pregunta n° 7, proceso de selección de personal	92
Figura 16. Distribución porcentual pregunta n° 8, proceso de selección de personal	93

Figura 17. Distribución porcentual pregunta n° 9, proceso de selección de personal	94
Figura 18. Distribución porcentual pregunta n° 10, proceso de selección de personal	95
Figura 19. Distribución porcentual pregunta n° 11, proceso de selección de personal	96
Figura 20. Distribución porcentual pregunta n° 12, proceso de selección de personal	97
Figura 21. Distribución porcentual pregunta n° 13, proceso de selección de personal	98
Figura 22. Distribución porcentual pregunta n° 14, proceso de selección de personal	99
Figura 23. Distribución porcentual pregunta n° 15, proceso de selección de personal	100
Figura 24. Distribución porcentual pregunta n° 16, proceso de selección de personal	101
Figura 25. Distribución porcentual pregunta n° 17, productividad laboral	102
Figura 26. Distribución porcentual pregunta n° 18, productividad laboral	103
Figura 27. Distribución porcentual pregunta n° 19, productividad laboral	104
Figura 28. Distribución porcentual pregunta n° 20, productividad laboral	105
Figura 29. Distribución porcentual pregunta n° 21, productividad laboral	106
Figura 30. Distribución porcentual pregunta n° 22, productividad laboral	107
Figura 31. Distribución porcentual pregunta n° 23, productividad laboral	108
Figura 32. Distribución porcentual pregunta n° 24, productividad laboral	109
Figura 33. Distribución porcentual pregunta n° 25, productividad laboral	110
Figura 34. Distribución porcentual pregunta n° 26, productividad laboral	111
Figura 35. Distribución porcentual pregunta n° 27, productividad laboral	112

Figura 36. Distribución porcentual pregunta n° 28, productividad laboral	113
Figura 37. Distribución porcentual pregunta n° 29, productividad laboral	114
Figura 38. Distribución porcentual pregunta n° 30, productividad laboral	115

Resumen

El presente trabajo de investigación “Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el Proceso de Selección de Personal y Productividad Laboral en la Empresa de Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018. Para realizar la investigación se tomó al autor Ibáñez con sus etapas de requerimiento, convocatoria o reclutamiento, administración de pruebas y actos del proceso de selección y para la productividad se tomó al autor Gutiérrez con sus componentes de eficiencia y eficacia.

La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, compuesto por una población de 48 colaboradores, para la muestra se utilizó la totalidad de la población por ser pequeña, por lo tanto será censal, el instrumento para la recolección de información fue el cuestionario, validado por juicio de expertos, la técnica fue la encuesta, para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 24, donde se realizó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad.

Finalmente, se concluyó que si existe relación entre las variables proceso de selección de personal y productividad laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,851 considerado una correlación positiva fuerte, por lo tanto se comprobó la hipótesis y el objetivo de investigación.

Palabras clave: Proceso de Selección, Productividad laboral, requerimiento, eficiencia.

Abstract

This research work "Process of Selection and Labor Productivity in a Tax Administration Services Company, Lima 2018", aimed to determine the relationship between the Process of Selection of Personnel and Labor Productivity in the Company of Administration Services of Tributos, Lima 2018. To carry out the research, the author Ibáñez was taken with his stages of requirement, convocation or recruitment, administration of tests and acts of the selection process and for the productivity the author Gutiérrez was taken with its efficiency and effectiveness components.

The research is of applied type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach, composed of a population of 48 collaborators, for the sample the entire population was used because it is small, therefore it will be census, the instrument for the collection of information was the questionnaire, validated by expert judgment, the technique was the survey, for the data processing the statistical software IBM SPSS version 24 was used, where the Cronbach's Alpha was performed for the reliability.

Finally, it was concluded that if there is a relationship between the variables of personnel selection process and labor productivity with a Rho correlation coefficient of Spearman of 0.851 considered a strong positive correlation, therefore, the hypothesis and the research objective were verified.

Keywords: Selection Process, Labor Productivity, requirement, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El proceso de selección de personal se da inicio producto de que el hombre se ve envuelto en el trabajo y la disciplina está estrechamente ligado a la administración y la psicología las con conductas humanas de la época greco-romana ya que según Heibreder, E. (1971), afirma que “Platón reconoció las diferencias individuales entre los hombres”, en el estado de la republica los hombres debían escogerse para cumplir las diversas tareas de acuerdo con su capacidad, las personas dotadas así como guerreros, artesanos, labradores, eran escogidos de acuerdo a la jerarquía

Huarte, J. en el siglo XVI, citado por Sayas, (2010), en su libro Examen de ingenios, valoraba que las personas se diferenciaban en inteligencia y habilidades especiales, y recomendaba que se debía trabajar por conocer las inclinaciones especiales de cada persona con el fin de brindarle el adiestramiento necesario de acuerdo con sus características.

La selección de personal con el pasar del tiempo fue evolucionando de manera paulatina se menciona que el primer departamento de selección de personal se creó en los Estado Unidos, en el año 1912 pero no como un área o institución si no que aparece como iniciativa espontánea y natural luego social. Y en 1915 se inicia un programa para entrenamiento de gerentes y empleados, fue ahí donde aterrizo la idea de contar con personal especializado para seleccionar a las personas de acuerdo a las necesidades o funciones a desempeñar

En el ámbito internacional las organizaciones tienen como objetivo primordial gestionar y retener el talento humano que es el capital máspreciado de toda organización, desarrollar un buen proceso de selección de personal, es escoger a los individuos más idóneos para cubrir el puesto vacante dentro de la organización, en la actualidad las organizaciones modernas se encuentran en constante cambio, ya que a través del capital humano se consigue mejorar la productividad y competitividad para lograr el éxito de la organización, es por ello que las organizaciones actuales poseen un área de recursos humanos debidamente calificada para llevar a cabo de manera asertiva el proceso de selección de personal, que permite ahorrar los recursos tiempo, dinero y haciendo más eficiente y eficaz la labor a realizar

En Perú es de suma importancia realizar una buena selección de personal debido a la creciente dinámica empresarial que hoy en día viene cambiando de manera apresurada y cada día necesita personal más preparado para enfrentar este cambio que llega acompañado de una progresiva evolución tecnológica, por lo que el proceso de selección de personal, tiene por finalidad escoger a los candidatos más apropiados para ocupar los cargos vacantes que existentes en las empresas teniendo en cuenta sus habilidades, conocimientos, actitudes, y capacidades; hoy en día las empresas cuentan con un departamento de recursos humanos que está formada por personas con conocimientos y habilidades para escoger a los candidatos ideales para cubrir los puestos, ahorrando recursos tiempo, económicos y contar con personal calificado y eficiente para mejorar la rentabilidad, productividad y competitividad

La entidad brinda servicios de recaudación y administración de deudas tributarias y no tributarias, en lo tributario tiene, arbitrios, impuesto predial, impuestos al patrimonio vehicular, impuesto de alcabala, impuesto a los juegos, y por deudas no tributarias tiene, la recaudación de papeletas, multas tributarias y multas administrativas, y también tiene la facultad de atender y responder dando solución a todos los reclamos y/o consultas a solicitud de los contribuyentes, es de vital importancia para la entidad realizar un buen proceso de selección, ya que los colaboradores tienen contacto directo con los contribuyentes y tienen que estar preparados y capacitados para brindar información clara y oportuna generando confianza en el contribuyente; para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones buscando eficiencia en los procesos y el compromiso para brindar servicios de calidad.

En la entidad existen procesos establecidos para desarrollar la tarea de seleccionar al personal idóneo para los puestos vacantes, en la actualidad la entidad presenta ciertas debilidades que se evidencian, por relaciones de amistad, parientes o allegados para que los postulantes puedan llegar ocupar el puesto vacante en la entidad, en la mayoría de estos procesos los aspirantes a ganar la convocatoria de selección mantienen algún tipo de vínculo con los gerentes o personal que mantienen altos cargos dentro de la entidad. Por lo que el departamento de recursos humanos se ve influenciado para tomar la decisión a que persona contratar perdiendo transparencia y confianza en los procesos, Cabe indicar que los procesos de selección de personal se fingen que se desarrollan de forma regular de acuerdo a ley, para no generar suspicacias en el proceso ante la opinión pública.

Debido a esta realidad dentro de la entidad se genera malestares en el colaborador interno que participa a la convocatoria para asumir un nuevo cargo con más responsabilidad que le permita crecer profesionalmente y trabajar por la consecución de objetivos personales y colectivos en bienestar de la entidad, el personal interno al no ser tomado en cuenta o seleccionado, ya que el puesto está “dirigido” para alguien en específico con anterioridad al proceso de selección de personal y solamente se desarrolla para quedar registrado la formalidad de dicho evento generando una mala relación entre colaborador y jefe directo, un mal clima laboral, baja productividad y deserción laboral. Sin considerar que las personas constituyen el principal activo de la entidad y a través del capital humano se puede crecer como organización y lograr el éxito

Además se puede mencionar que en muchos de estos casos de selección de personal el ganador de dicho proceso no cumple con las características o el perfil de acuerdo a lo solicitado para cubrir el puesto, ausencia de conocimientos, experiencia, habilidades y actitudes, además se le suma la ausencia de capacitaciones y preparación para el desempeño de sus actividades, al momento de efectuar las funciones encomendadas se generan conflictos entre colaboradores porque carecen de conocimientos técnicos y profesionales perdiendo eficiencia y eficacia en las tareas a desarrollar y afectando significativamente el cumplimiento de metas u objetivos institucionales

Por tratarse de una entidad pública es indispensable mantener un clima laboral solido entre los colaboradores de todos los departamentos para garantizar un buen desempeño de sus funciones para acrecentar la productividad, competitividad y rentabilidad de la institución para ello contratar un nuevo integrante para la entidad es importante que dicha persona cuente con todas las características y destrezas necesarias para el puesto solicitado, permitiendo desarrollar correctamente las actividades encomendadas y por ende prestar un servicio de calidad en bienestar de todos los contribuyentes, de tal manera la entidad contara con trabajadores calificados, eficientes que se sientan comprometidos con la entidad y la atención que brindan a los contribuyentes satisfaciendo sus expectativas y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones; contribuyendo a alcanzar los objetivos trazados por la entidad.

1.2 Trabajos Previos

Para el desarrollo de la investigación se ha revisado varias investigaciones anteriores con las variables proceso de selección de personal y productividad laboral y otras investigaciones que guardan una estrecha relación con el objetivo de la investigación

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Murillo (2015), presentó su tesis titulada, “Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “Mercamaxx” del cantón los bancos, Provincia de Pichincha, 2015”, tesis para optar el título profesional de Ingeniería en empresas y Administración de negocios, facultad de dirección de empresas, de la universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Abanto - Ecuador, El Objetivo fue, diseñar un sistema de reclutamiento y selección del personal, para la cadena de supermercados “Mercamaxx” del cantón los bancos, el tipo de investigación fue descriptivo, diseño de investigación fue no experimental, la población estuvo conformada por 36 trabajadores, la muestra estuvo formada por toda la población, el instrumento fue la encuesta, finalmente el autor concluyó que, La ausencia e inclusión en los trabajadores produce que los trabajadores no realicen sus funciones de una manera correcta, en cuanto a temas de motivación laboral y técnicos de su área de trabajo lo que provoca el inadecuado desempeño y la desmotivación laboral en los trabajadores de Mercamaxx.

El estudio es relevante para la investigación ya que en su desarrollo se llegó a determinar que la ausencia e inclusión produce que los colaboradores no desarrollen de manera eficiente sus actividades, la ausencia de motivación provoca un inadecuado desempeño en el personal

Ochoa (2014), presentó su tesis titulada, “Motivación y Productividad Laboral Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX”. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en psicología industrial/organizacional, facultad de humanidades, universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala. El Objetivo fue, Determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral, el diseño de investigación fue descriptivo, la población estuvo conformada por 86 colaboradores, la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, el instrumento fue el cuestionario, la técnica que utilizo fue la encuesta, finalmente la autora concluyó que, Se comprobó que el nivel de motivación

influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado

La investigación es relevante para el estudio por lo que se determina que la motivación de los colaboradores influye de manera significativa para la consecución de los objetivos de manera eficiente y eficaz mejorando el nivel de productividad laboral

López (2014), presentó su tesis titulada, “Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango”, tesis para optar el grado académico de licenciada título profesional de administradora de empresas, en la facultad de ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala, el objetivo fue, diseñar un proceso de reclutamiento de personal para empresas educativas privadas con el fin de mejorar la calidad docente, obteniendo como resultado un servicio un de calidad que responda las demandas y necesidades de la educación en la ciudad de Huehuetenango, el tipo de investigación fue descriptivo, El diseño fue no experimental correlacional, La población fue de 54 personas, la muestra estuvo compuesta por 33 personas, el instrumento fue la encuesta, finalmente la autora concluyo que, al ejecutar el proceso de reclutamiento de forma adecuada se obtiene los siguientes beneficios para la empresa: Un trabajo en equipo, un ambiente laboral agradable, satisfacción de los clientes internos (directores, sub-directores, docentes y demás personal) por ende la satisfacción de clientes externos (estudiantes y padres de familia), agilización de procesos al descentralizar funciones en el Área directiva prestigio debido a la calidad de sus funciones y servicios

El estudio realizado es trascendental para la investigación porque permite identificar que cuando se realiza un buen proceso de reclutamiento de personal es extraordinario el beneficio que tiene la entidad, permitiendo realizar un trabajo en equipo, ambiente de trabajo agradable y genera satisfacción en los colaboradores

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Colca (2016), presentó su tesis titulada, “Proceso de Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de atuncolla, periodo 2015”, Tesis

para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la facultad de ciencias contables y administrativas, escuela profesional de administración, en la universidad nacional del altiplano, Puno - Perú, el objetivo fue determinar el proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Atuncolla, el tipo de investigación fue descriptiva explicativa, el diseño fue no experimental, la población estuvo conformada por 14 servidores públicos, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, el instrumento fue el cuestionario, la técnica fue la encuesta, finalmente el autor concluyo que, el reclutamiento y selección de personal en la municipalidad de Atuncolla, el 50% manifiestan que el proceso de reclutamiento es malo, el 64% de los encuestados califica de malo la estructura establecida por la municipalidad distrital de Atuncolla para el proceso de selección, así mismo el 57% mencionan que las evaluaciones teórica y práctica no se realizan o raras veces lo hacen y es malo y por ultimo las herramientas psicológicas no son utilizadas es por ello que lo califican como malo

Méndez (2017), presentó su tesis titulada, “Comportamiento Organizacional y la Productividad en el Área de Operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017”. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración, en la facultad de ciencias empresariales, escuela de administración de la universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, el Objetivo fue, Establecer la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el Área de Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima en el año 2017, el tipo de investigación fue, aplicada, descriptiva correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 27 empleados, la muestra estuvo formada por la totalidad de la población, el instrumento fue el cuestionario, la técnica fue la encuesta, finalmente la autora concluyó que, Se logró identificar que el comportamiento organizacional tuvo una relación positiva de 0.892 (Tabla 17) con la productividad en el Área de Operaciones de la Caja Metropolitana de Lima; así mismo el comportamiento organizacional (Tabla 08 y Figura 01) es considerada como deficiente en un 81.5% mientras que la productividad (Tabla 12 y Figura 05) fue considerada como baja con un 77.8% demostrando su relación.

La investigación es trascendental para el estudio porque se llegó a la ejecución que el comportamiento organización mantiene una relación significativa con la productividad

laboral de personal afectando la efectividad y eficiencia en la consecución de las metas u objetivos de la organización

Ríos (2017), presentó su tesis titulada, “Selección de personal y Desarrollo Organizacional del Área de Perecederos en la Empresa Makro Supermayorista S.A. del distrito de Surco – Lima 2017”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la facultad de ciencias empresariales, escuela de administración en la universidad Cesar Vallejo – Lima Perú, el Objetivo fue, Identificar la relación de la Selección de Personal y Desarrollo Organizacional en el Área de Perecederos en la empresa Makro Supermayorista S.A. del distrito de Surco – Lima 2017, el tipo de investigación fue descriptiva – Correlacional, el diseño de investigación fue No experimental, la población estuvo conformada por 35 colaboradores, la muestra estuvo formada por la totalidad de la población, el instrumento fue el cuestionario, la técnica fue la encuesta, finalmente el autor concluyo que, se identificó que existe relación significativa en la Selección de Personal y Desarrollo Organizacional en la empresa Makro Supermayorista S.A. en el distrito de Surco – Lima 2017. Dado que el coeficiente de correlación de Spearman fue de .980, y el nivel de significancia es de 0.000 menor que $\alpha = 0.05$.

El estudio científico es necesario para la investigación porque se demostró que la selección de personal se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de la empresa, se analiza los resultados para tomar las medidas correctivas y el diseño de nuevos procesos de selección de personal, que permitan identificar al personal idóneo para el puesto y contribuir con al logro de los objetivos institucionales

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Proceso de Selección de Personal

Para Ibáñez (2011), La selección de personal se puede definir como aquel proceso encargado de atraer un conjunto de personas, con determinadas características, e inducirlas a que se sometan a determinadas pruebas, a efecto de escoger uno o varios de entre los mejores, para que desempeñen funciones o cargos previamente determinados. (p.85)

Según Gonzales (2015, p.31), En un proceso de selección de personal nuestro objetivo es encontrar al candidato más apto para desempeñar un determinado puesto de

trabajo. Para ello, debemos efectuar una serie de comprobaciones que nos indiquen si, efectivamente, la persona reúne las condiciones necesarias para llevar a cabo las funciones de dicho puesto.

Para Cuesta (2010), Expone que la selección de personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de las organizaciones y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica. (p.294)

Según Alles (2007), La selección: como su mismo nombre lo indica, es el proceso de “selección” o elección de una persona en particular en función de criterios preestablecidos. Se inicia definiendo correctamente el perfil requerido, dejando en claro las expectativas del solicitante y las reales posibilidades de satisfacerlas. (p.102)

Según la teoría del autor principal Ibáñez (2011), Se determina que la selección de personal es el proceso para encontrar una o más personas para ocupar un puesto dentro de la empresa, y la elección del candidato más preparado para el puesto indicado, que se someta a un conjunto de procesos y cuente con las características del perfil solicitado por la organización

Características del proceso de selección de personal

En la actualidad miles de personas desean cubrir los puestos vacantes de las empresas, pero en realidad no todas cuentan con las capacidades u habilidades necesarias para desarrollar las funciones apropiadamente.

Según Roxi Hewertson, CEO de Highland Consulting Group, señala que el costo de una mala contratación puede ascender al doble del salario anual de una persona, más los beneficios. Para ello es necesario que un personal capacitado se encargue de elegir al candidato idóneo teniendo en cuenta las siguientes características:

Actitud, es ideal contratar a personal que este seguro de sí mismo con confianza y seguridad indicando puedo hacerlo, quiero hacerlo, sin importar los obstáculos que se presenten

Inteligencia, es de suma importancia evaluar sus capacidades, y analizar si es una persona que cuenta con la capacidad de aprender rápidamente como realizar las tareas

Carácter, aquí es donde entra a tallar sus valores y su capacidad de relacionarse con los demás, si es una persona intolerante, porte para escuchar, para que no vaya ocasionar problemas con los demás colaboradores

Motivación, lo ideal es contar con un colaborador motivado, que tenga metas deseos de superación, y este preparado para que realmente luche por lo que desea

Experiencia, este es uno de los puntos más importantes de evaluar, para contratarlo hay que tener en cuenta sus habilidades, conocimientos, aptitudes y experiencia con relación a las funciones a desempeñar dentro de la entidad

Encajar, Este es un punto que muchas empresas dejan de lado al momento de elegir al nuevo integrante, para lograr una buena relación entre los equipos de trabajo, los valores del candidato deben ajustarse con la cultura de la empresa

Importancia del proceso de selección de personal

Según los autores antes mencionados la selección de personal es muy importante para la entidad, por lo cual los procesos de selección de personal juegan un papel importante para la entidad u organización, ya que el capital humano es el recurso más valioso de la empresa, por medio el cual se logrará desarrollar las funciones de manera eficiente y eficaz creando valor en los equipos de trabajo y la empresa aumentando la productividad, rentabilidad y competitividad

Dimensiones del Proceso de Selección de personal

Ibáñez (2011), menciona las siguientes etapas del proceso de selección de personal

Requerimiento:

Ibáñez, (2010), La selección del personal “parte de la necesidad de conseguir una o más personas para que realicen determinadas funciones o actividades, que no pueden ser desempeñadas por personal en actividad” (p.86).

En esta etapa se da inicio a la necesidad de solicitar un nuevo integrante en la entidad para desarrollar funciones que no pueden ser cumplidas por los integrantes actuales.

Necesidad de puesto

Ibáñez, (2011), “La necesidad de crear un nuevo puesto de trabajo tiene que ser respaldado y admitido para que de esta manera sea validado y estar completamente convencidos que es necesario y beneficioso para la organización” (p.86).

Es la etapa donde se tiene que evaluar si es necesario la creación de un nuevo puesto y cuál será el beneficio que aportara para la organización.

Funciones a desempeñar

Ibáñez, (2011), “Para solicitar un nuevo integrante en la entidad se tienen que diseñar funciones o actividades que este desempeñara o desarrollar funciones que no pueden ser realizadas por los integrantes actuales” (p.86).

Es la etapa en la cual se deben evaluar y diseñar cuáles serán las funciones que el nuevo integrante desarrollara

Análisis de puesto

Ibáñez (2011), manifiesta que:

En función de este se determina el perfil del candidato, que es la formulación de las características que deben reunir los postulantes. Es una especificación que debe estar

expresada en términos de habilidades, conocimientos, aptitudes y personalidad para ocupar el puesto. (p.86).

Convocatoria o reclutamiento:

Ibáñez (2011) “El objetivo principal de convocatoria es despertar el interés interno y consciente del candidato potencial para que se presente a concurso estableciendo así el primer nexo entre este y la empresa” (p.86).

Es la etapa donde la entidad invita a participar a los interesados a presentarse y ser parte del proceso de convocatoria o reclutamiento para escoger a los candidatos más idóneos para ocupar los puestos vacantes dentro de la entidad

Interés del candidato

Ibáñez (2011), “El objetivo primordial de esta etapa es despertar el interés de los participantes para que se presenten a dicho concurso y de tal forma estableciendo el primer contacto con la entidad” (p.86).

Características del postulante

Ibáñez (2011), “Aquí se especificarán las características que tienen que cumplir los candidatos, mencionando algunas de ellas experiencia, conocimientos, destrezas, etc. que se presenten al concurso” (p.87).

Pretensión económica

Ibáñez (2011), “En esta etapa se mencionarán los beneficios que tendrá el candidato que ocupe el puesto, beneficio económico, incentivos, entre otros de acuerdo a su desempeño” (p.87).

Es la parte donde se fijará el sueldo y los incentivos que obtendrá el ganador de dicho concurso por la prestación de sus servicios

Administración de pruebas:

Ibáñez (2011), “Las pruebas a las que pueden ser sometidos los postulantes deben guardar relación con el tipo de cargo a desempeñar” (p.87).

En la etapa donde se realizarán todas las pruebas pertinentes a los candidatos que se someten al proceso de selección de personal para ser elegidos

La evaluación curricular

Ibáñez (2011), manifiesta que la evaluación curricular:

Se hace a través del estudio del currículum vital, pues el perfil personal del candidato proporciona elementos importantes, elementos a valorar, y puesto que la mayoría de los solicitantes a un puesto necesitan obtener el empleo, sucede que, naturalmente, muchos distorsionan la información relativa a sus habilidades y experiencias, y hasta proporcionan información completamente falsa. (p.88).

La entrevista

Para Ibáñez (2011), la entrevista, “Es solo parte del proceso de selección y no puede esperarse que aporte todo lo que muchas personas esperan de ellas, aunque si se usa hábilmente, puede ser muy valiosa” (p.88).

Esta prueba es muy ventajosa, para que el personal a cargo del proceso de selección analice y ultime detalles de los candidatos que desean cubrir el puesto vacante.

La realización de los test psicológicos en general

En esta etapa se desarrollan los siguientes test:

Ibáñez (2011), El test de inteligencia, “como un intento de medir el nivel general de inteligencia de la persona” (p.88).

El test de personalidad, “sirve para descubrir la totalidad integrada del carácter. Con cuestionarios “tipos de personalidad” y los test de técnicas proyectivas” (p.88).

El test de aptitud, “sirve para descubrir en el candidato alguna inclinación hacia determinada tarea que le guste realizar” (p.88).

Cuadro de merito

Según Ibáñez (2011), “La oficina de personal debe terminar el proceso de selección con la formulación del cuadro de mérito, él debe contener solo a los postulantes que aprueban el proceso de selección” (p.89).

La prueba de méritos se basa en la prueba de conocimientos que se realiza a cada postulante para medir su nivel académico

Actos del proceso de selección:

Para Ibáñez (2011), “Es importante que la oficina del personal levante un acta del proceso donde debe consignar las actividades realizadas, los acuerdos, decisiones y todos los datos que se consideren necesarios para legalizar el proceso de selección” (p.89).

Publicación de los resultados

Ibáñez (2011), “El mismo autor manifiesta que, “los resultados alcanzados pueden publicarse después de haberse terminado el proceso” (p.89).

Contratación del trabajador

Ibáñez (2011), manifiesta que:

“Es la etapa mediante la cual se viabiliza el ingreso del personal a la empresa en condición de permanente o eventual, plazo determinado, para realizar funciones que deben ser cumplidas en un puesto de trabajo, de acuerdo con los términos del contrato respectivo” (p.90).

Modalidad de contrato

Ibáñez, (2011), “La condición de contrato que se realiza al nuevo colaborador esta puede ser por tiempo permanente, eventual, plazo determinado o si se trata de un cargo

de confianza puede ser por un período de un año, en caso este demuestre eficiencia en sus labores encomendadas podrá optarse ampliar el contrato” (p.90).

En tal sentido el tiempo que se contrata al colaborador por primera vez servirá para observar y analizar su desempeño y su eficiencia y es conveniente para la entidad

1.3.4.Productividad laboral

Para Gutiérrez (2014), “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p.20).

Productividad = Eficiencia x eficacia

Render y Heizer (2014), manifiestan que:

“La productividad es la razón que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recurso mano de obra, y capital) la razón entre las salidas y las entradas. Mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia” (p.13).

Para los mismos autores Render y Heizer (2014), “La creación de bienes y servicios requiere transformar los recursos en bienes y servicios. Cuando más eficiente hagamos esta transformación, más productivos seremos y mayor será el valor agregado a los bienes y servicios que proporcionemos” (p.13)

Para García (2011), La productividad “Es la relación entre los productos logrados y los insumos que fueron utilizados o los factores de la producción que intervinieron” (p.17).

Para el mismo autor, “El índice de la productividad expresa el buen aprovechamiento de todos y cada uno de los factores de la producción, los críticos e importantes, en un periodo definido” (p.17)

Para García (2011), la productividad se define en una simple ecuación:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Bienes y servicios}}{\text{Recursos invertidos en productos.}}$$

Medianero (2016), manifiesta que:

“Existe consenso en definir la productividad, en términos generales, como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales” (p.24).

El instituto Peruano de Economía, define que:

La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales.

Según las definiciones de los autores se determina que la productividad laboral depende del desarrollo eficiente y eficaz de los colaboradores en trabajos personales, equipos, grupos y a través de labores colectivas y el aprovechamiento de todos los recursos empleados para obtener los objetivos planeados por la entidad.

Características de la productividad

Para lograr una productividad eficiente en la institución es necesario tener en cuenta las siguientes características:

Tipos de productividad

Productividad laboral, la productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo o por hora trabajada

Productividad total, toma en cuenta todos los recursos que intervienen en la fabricación de bienes y servicios

Productividad marginal, es el bien que se consigue al realizar una transformación en una de las variables o factores que se tienen en cuenta para la productividad, disminuyendo el tiempo de elaboración

Importancia, se tiene en cuenta que el único camino para que la institución incremente su rentabilidad es elevando su productividad, optimizando los recursos

Efectividad, es la medición o relación entre los resultados propuestos y los resultados alcanzados, pueden ser cuantificables y medidos en periodos de tiempo

Eficacia, Para García (2011), “La eficacia es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas” (p.17)

Medición de la productividad, la productividad se mide a través de la relación de los insumos utilizados y los productos alcanzados, mayor productividad con la misma cantidad de recursos aumentando la rentabilidad

Factores que la afectan, factores externos; son las regulaciones gubernamentales, económicos, fenómenos naturales y factores internos, puede ser el producto en sí o el personal que interviene en su transformación

Mejoras en la productividad, se tienen en cuenta la tecnología, organización, personal, condiciones de trabajo y las relaciones laborales

Estrategias para elevar la productividad, conocer a las personas que forman la institución, proponer objetivos específicos y reales a cada colaborador, estimular mediante incentivos, generando motivación y satisfacción en cada uno de ellos

Ventajas en las mejoras de la productividad, disminuye las debilidades y aumentar las fortalezas institucionales, los objetivos son a corto y mediano plazo, eliminando los procesos burocráticos, para satisfacción de los usuarios

Impacto social, es algo que la institución debe tener en cuenta al momento de medir la productividad ya que está inserta a una sociedad no perjudicando el medio ambiente y los puestos de trabajo

Importancia

La importancia de la productividad laboral implica la solución institucional con más notabilidad para obtener ganancias y crecimiento, son los resultados que se obtienen a

través de las acciones llevadas a cabo para la consecución de las metas u objetivos planteados por la institución, generando un buen ambiente laboral, armonía entre colaboradores es significativo para que el personal sea productivo teniendo en cuenta los recursos que intervienen para la obtención de los mismos

Dimensiones de Productividad Laboral

Para Gutiérrez (2014), es habitual ver la productividad a través de dos componentes:

Eficiencia:

Para Gutiérrez (2014), “La eficiencia es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos” (p.20).

Para García (2011), “La eficiencia es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente” (p.16).

De acuerdo con los autores la eficiencia se ve envuelta por lo general en los bienes y servicios producidos y los recursos empleados para producirlos

Cumplimiento de metas

Según Gutiérrez (2014), “El cumplimiento de metas es la obtención de todos bienes y servicios deseados por la organización” (p.20).

El cumplimiento de metas son todos los logros que obtienen a través de todos los colaboradores ya sea de manera personal o colectiva para beneficio de todos colaboradores y la empresa

Recursos utilizados

Según Gutiérrez (2014), “Los recursos utilizados son todos los recursos empleados, para la obtención de los resultados planeados de la empresa” (p.20).

Los recursos empleados son todos los insumos utilizados para la transformación de bienes o servicios que produce la organización

Mejora del desempeño

Gutiérrez (2014), define que: “Para la mejora del desempeño es necesario medir aquello que es fundamental para la empresa” (p.24).

Se determina que para mejorar el desempeño se puede aplicar diferentes métodos que permitan motivar a los colaboradores para obtener los objetivos, recompensando sus logros alcanzados y ofreciendo un buen clima laboral en la organización

Eficacia:

Gutiérrez (2014), define que; “La eficacia es el grado en que se realizan las actividades planteadas y se alcanzan los resultados planteados; en otras palabras, se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 20).

Productividad: mejoramiento continuo de un sistema:

Más que producir rápido, se trata de producir mejor

Para García (2011), “La eficacia es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas” (p.17).

Se determina que la eficacia tiene que ver con el porte para el logro de las metas u objetivos planteados por la entidad.

Desarrollo de actividades planeadas

Gutiérrez (2014), manifiesta que; “Se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados” (p. 20).

Aquí de determina las funciones a las áreas o colaboradores para su desarrollo de manera integrada y se lleve a cabo tal y como han sido planeadas por la empresa

Metas deseadas

Gutiérrez (2014), manifiesta que; “se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (p. 20).

Consiste en el proceso y la capacidad de lograr las metas deseadas tal y como se han planeado de manera individual o de manera colectiva para la organización teniendo ideas claras y precisas, pero vale recordad que hay que ir adaptándose de acuerdo a las circunstancias que se presenten

Optimización de recursos

Para Gutiérrez (2014), la optimización de recursos es; “Es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos” (p.20).

La optimización de recursos es el uso adecuado de todos los recursos que influyen en la producción de bienes y servicios evitando desperdicios y también buscando ahorrar ciertos recursos ya sea recursos humanos o financieros de tal manera alcanzar los objetivos planificados por la entidad

1.2.4 Producción y productividad

Para Cuatrecasas (2011), “La producción es un conjunto de actividades desarrolladas con la utilización de unos medios o recursos convenientemente seleccionados, organizados y gestionados, para la obtención o adición de valor de uno o varios productos a través de un proceso de producción” (p.16).

De acuerdo con el autor la producción es el conjunto de procesos donde se combinan los materiales para la fabricación de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los individuos, esto se puede medir en unidades físicas o términos

Para Gutiérrez (2014), “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p.20).

La productividad se relaciona directamente en los bienes y servicios obtenidos y los recursos que se han empleados para su producción

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el requerimiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre la convocatoria o reclutamiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?

¿Qué relación existe entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

Según Bernal (2010), “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad” (p.106).

1.5.1. Teórica

Bernal (2010), manifiesta que; “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

La investigación se justifica mediante la aplicación de las teorías y los conceptos basados en los procesos de selección de personal a través de la revisión de trabajos similares que se hallan realizado con anterioridad, mediante los cuales se puede dar a conocer que la Selección de personal tiene procesos adecuados, pero también se presentan falencias, en la entidad se presentan casos en que el personal para ocupar un puesto vacante es elegido por vínculos de amistad, recomendaciones por personas que mantienen cargos gerenciales, jefes o cualquier otra persona que tenga un cargo de jerarquía o cargo de confianza en la entidad.

1.5.2. Metodológica

Según Bernal (2010), “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p.107).

El presente trabajo de investigación esta metodológicamente compuesto por un método hipotético deductivo, siendo una investigación básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no Experimental de corte Transversal, fue aplicada porque la información está basada en una población determinada y para recoger los datos se utilizó la técnica de la encuesta en este sentido tiene trascendencia científica metodológica, porque permite establecer un diagnostico situacional de la selección de personal hasta llegar al resultado de la productividad laboral

1.5.3. Práctica

Bernal (2010), menciona que; “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p.106).

Con el desarrollo del presente estudio de investigación se busca proponer una propuesta de mejora de manera práctica y ordenada para que el proceso de selección de personal se lleve de manera eficiente y eficaz, para mejorar la productividad laboral del personal y lograr los objetivos planteados por la entidad, describiendo las etapas de los procesos de selección de personal que inicia con el de Requerimiento, convocatoria o reclutamiento, administración de pruebas y actos del proceso de selección

1.6 Hipótesis

Bernal (2010), menciona que; “Se formulan hipótesis cuando en la investigación se quiere probar una suposición y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación” (p.136).

Bernal (2010), También mencionan que; “Las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio” (p.136)

1.6.1. Hipótesis General

El proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

1.6.2 Hipótesis Específicas

El requerimiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

La administración de pruebas de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Los actos del proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

1.7 Objetivos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que; “Objetivos de investigación señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).

Los objetivos son el propósito del estudio de investigación dicen el fin que deseamos lograr por lo tanto el estudio estará enfocado a obtener los objetivos planteados

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el requerimiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Determinar la relación entre la convocatoria o reclutamiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Determinar la relación entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Determinar la relación entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

}

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, ya que no se manipula las variables de estudio

El diseño de la investigación es no experimental tal y como lo manifiesta:

Hernández, *et al.* (2014), “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Hernández, *et al.* (2014), “diseños transeccionales (transversales) “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.154).

Es transversal porque su propósito es analizar las variables en un momento único y lugar determinado.

2.1.1. Tipo de investigación:

El tipo de investigación para el estudio es aplicada, ya que busca contrastar la teoría con la realidad

El nivel de la investigación es descriptiva correlacional, los estudios descriptivos según menciona:

Hernández, *et al.* (2014), investigación descriptiva, “Buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

Según Arias (2012), “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

La investigación descriptiva está orientada a describir la conducta, particularidades, de personas comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis con la única intención de medir o recoger información de las variables a través de la observación y recojo de información a la muestra seleccionada

Hernández, *et al.* (2014), investigación correlacional, “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (p.93).

La investigación correlacional consiente en examinar o determinar la relación entre las variables de estudio proceso de selección de personal y productividad laboral

2.1.2. Método de investigación

Para Bernal (2010), el método hipotético-deductivo, “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

El método aplicado para el desarrollo de la investigación es el hipotético - deductivo porque permitirá la confirmación o argumento de la veracidad de los enunciados formulados

2.1.3. Enfoque de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo; Según manifiesta:

Hernández, *et al.* (2014), “Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Para Arias (2012), “Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.57).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiesta que; “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida” (p.93).

Una variable es una característica, tamaño, cantidad o cualquier otro fenómeno que puede sufrir cambios y se consigue examinar y medir

2.2.2. Operacionalización

Arias (2012), afirma que; “Aun cuando la palabra “operacionalización” no aparece en la lengua hispana, este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores” (p.63).

Para Solís (2013), citado por Hernández, *et al.* (2014), “El paso de una variable teórica a indicadores empíricos verificables y medibles e ítems o equivalentes se le denomina

Operacionalización. La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable” (p.211).

La operacionalización de una variable consiste en el procesamiento metodológico de descomponer la variable desde lo más general a lo más específico, es decir en dimensiones, indicadores e ítems que sean observables y medibles

Tabla 1. Operacionalización de variable: Proceso de Selección de Personal.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS
Proceso de Selección de Personal	Ibáñez, (2010), la selección de personal se puede definir como aquel proceso encargado de atraer un conjunto de personas, con determinadas características, e inducir las a que se sometan a determinadas pruebas, a efecto de escoger uno o varios de entre los mejores, para que desempeñen funciones o cargos previamente determinados. (p. 85)	El proceso de selección de personal se evalúa mediante el proceso de sus etapas de requerimiento, convocatoria o reclutamiento, administración de pruebas, actos del proceso de selección y tomando en cuenta los atributos de todos los colaboradores, para lo cual se utilizó un cuestionario de tipo Likert.	Requerimiento	necesidad de puesto	ORDINAL	1,2
				funciones a desempeñar		3
				análisis de puesto		4,5
			interés de candidato	6		
			características del postulante	7		
			pretensión económica	8		
			la evaluación curricular	9		
			la realización de los test psicológicos en general	10		
			cuadro de merito	11		
			La entrevista	12		
publicación de los resultados	13					
Contratación del trabajador	14,15					
modalidad de contrato	16					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de variable: Productividad Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS
Productividad Laboral	Para Gutiérrez (2014), “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleado: para generarlos” (P.20)	Para evaluar la productividad se realiza el procesamiento de sus componentes eficiencia, eficacia teniendo en cuenta los atributos de todos de los colaboradores, para lo cual se utilizará un cuestionario de tipo Likert.	Eficiencia	Cumplimiento de metas	ORDINAL	17,18,19
				Recursos utilizados		21,21
				Mejora del desempeño		22,23,24
			Eficacia	Desarrollo de actividades planteadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre 	25,26
				Metas deseadas		27,28
				Optimización de recursos		29,30

Fuente:

Elaboración

propia

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Según Hernández, *et al.* (2014), “Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Para Arias (2012), “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81).

La población es un conjunto determinado o indeterminado de individuos los cuales son objeto de investigación

La población para la presente investigación está conformada por 48 colaboradores de la entidad; de los cuales lo conforman 13 colaboradores contratados bajo la ley de productividad y competitividad laboral (panilla), 19 colaboradores contratados bajo la modalidad Contrato Administrativo de Servicios (CAS), y 16 colaboradores contratados bajo la modalidad Servicios de Terceros (orden de servicio)

2.3.2. Muestra

Hernández, *et al.* (2014), la muestra es el, “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (p.173)

Se determina que la muestra es un grupo de personas, animales u objetos que se escoge de cualquier población o universo del cual se está realizando el estudio

Arias (2012), menciona que; “El censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población” (p.33).

La muestra que se aplicó para la presente investigación es censal, por lo que se trabajara con la totalidad de la población de 48 colaboradores por considerarse una cantidad pequeña para recopilar la información

2. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Arias (2012), “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

Arias (2012), manifiesta que; “La encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p.72).

La técnica que se aplicó para el presente trabajo es la encuesta, técnica que se utiliza mediante un documento con un grupo o conjunto de preguntas formuladas con la finalidad de obtener información de los colaboradores de acuerdo al estudio de investigación

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Según Arias (2012), “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.68)

Hernández, *et al.* (2014), menciona que; “Cuestionario conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217).

Hernández, *et al.* (2014), “Preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuestas previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar” (p.217).

Hernández, *et al.* (2014), menciona que escalamiento de Likert es; “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238).

El instrumento que se utilizó para la presente investigación es el cuestionario documento con preguntas cerradas (dicotómicas) con categorías de escala de medición de tipo likert, que consta de 5 preguntas que son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

2.4.3. Validez

Arias (2012), “La validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79).

Hernández, *et al.* (2014), define la validez como; “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que busca medir” (p.200)

Hernández, *et al.* (2014), también menciona que; “La evidencia sobre validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos” (p.298).

La validez del presente trabajo de investigación se pone a opinión de juicio de expertos de la universidad Cesar Vallejo, para que le den relevancia y claridad al objetivo de investigación

Tabla 3. Validez del instrumento variable: proceso de selección de personal

	Validador	Aplicabilidad
Experto 1	Dr. Arce Álvarez Edwin	Es Aplicable
Experto 2	Dr. Alva Arce Rosel	Es Aplicable
Experto 3	Dr. Cojal Loli Bernardo	Es Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Validez del instrumento variable: productividad laboral

	Validador	Aplicabilidad
Experto 1	Dr. Arce Álvarez Edwin	Es Aplicable
Experto 2	Dr. Alva Arce Rosel	Es Aplicable
Experto 3	Dr. Cojal Loli Bernardo	Es Aplicable

Fuente: Elaboración propia

El resultado que se obtuvo de la validez de los instrumentos considera que son aplicables ambos instrumentos, porque existe pertinencia, claridad y coherencia

2.4.4. Confiabilidad

Hernández, *et al.* (2014), manifiesta que la confiabilidad es él; “Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

Para Bernal (2010), “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p.247).

Como criterio general se sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach: (Welch y Comer, 1988) citado por Frías (2014, pp. 2-3).

Coeficiente alfa > .9 es excelente

Coeficiente alfa > .8 es bueno

Coeficiente alfa > .7 es aceptable

Coeficiente alfa > .6 es considerable

Coeficiente alfa > .5 es pobre

Prueba piloto

Hernández, *et al.* (2014), menciona que; Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento (p.210).

Para validar la confiabilidad se realizó una prueba piloto, donde se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 24.0, para calcular la fiabilidad del instrumento inicial, mediante el Alfa de Cronbach, donde se encuestó a 20 colaboradores que forman parte de la muestra, obteniendo los siguientes resultados

Tabla 5. Resumen del procesamiento de casos de la variable: Proceso de Selección de Personal

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable: proceso de selección de personal

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	16

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Después del procesamiento de datos de la variable proceso de selección de personal a través del cuestionario elaborado que consta de 16 ítems para 20 encuestados se obtiene un resultado de 0,937 en la estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, se determina que el instrumento aplicado para la investigación es excelente

Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos de la variable: Productividad Laboral

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la variable: Productividad Laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	14

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Después del procesamiento de datos de la variable productividad laboral a través del cuestionario elaborado que consta de 14 ítems para 20 encuestados se obtiene un resultado de 0,858 en la estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, se determina que el instrumento aplicado para la investigación es bueno

Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos de las variables en conjunto: Proceso de Selección de Personal y Productividad Laboral

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Estadística de fiabilidad de las variables en conjunto: Proceso de Selección de Personal y Productividad Laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	30

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Después del procesamiento de datos de las variables en conjunto proceso de selección de personal y productividad laboral a través del cuestionario elaborado que consta de 30 ítems para 20 encuestados se obtiene un resultado de 0,951 en la estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, se determina que el instrumento aplicado para la investigación es excelente

2.5 Métodos de análisis de datos

Bernal (2010), menciona que; “El procesamiento de datos debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy en día fácilmente se encuentran en el mercado” (p.198).

Bernal (2010), también afirma que; “En la actualidad, como se ha mencionado, en un proceso de investigación científica, los análisis estadísticos se realizan mediante el uso de programas estadísticos por computador, como el Stagraphic o el SPSS” (200).

Para el análisis, pruebas y el procesamiento de los datos recogidos en el estudio de investigación, se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 24.0, que permite procesar y analizar los resultados de las variables, proceso de selección de personal y productividad laboral

2.5.1. Método analítico

Bernal (2010), manifiesta que; “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.60).

Este método analítico será utilizado al momento de la recolección de datos para su posterior análisis a través de los cuadros estadísticos que serán representados en barras o gráficos de pastel, describiéndoles y analizando los resultados

2.5 Aspectos éticos

Los datos recogidos para realizar el presente estudio científico es objetiva y real para obtener los resultados anhelados, toda información plasmada en la investigación es de pura confiabilidad rescatando información de autores, cumpliendo todos los criterios de derecho establecidos por la universidad cesar vallejo

Las interpretaciones de las citas pertenecen a autores de libros, artículos científicos, revistas electrónicas y tesis, cumpliendo todos los criterios para denominar su autoría

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de Normalidad de Hipótesis

Hipótesis General

El proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₀: Los datos de la variable proceso de selección de personal no siguen una distribución normal

H₁: Los datos de la variable proceso de selección de personal siguen una distribución normal

H₀: Los datos de la variable productividad laboral no siguen una distribución normal

H₁: Los datos de la variable productividad laboral siguen una distribución normal

Distribución de datos de la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para la muestra de proceso de selección de personal y productividad laboral.

Tabla 11. Pruebas de normalidad: Hipótesis General

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso de Selección de Personal	,158	48	,004	,918	48	,003
Productividad Laboral	,171	48	,001	,940	48	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que p valor es de 0,003 para la variable proceso de selección de personal y 0,017 para la variable productividad laboral, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, se determina que los datos analizados de las variables proceso de selección de personal y productividad laboral siguen una distribución no normal o no paramétrica, entonces en la prueba de hipótesis se debe aplicar Rho de Spearman

Hipótesis Específica 1

El requerimiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₀: Los datos de la dimensión requerimiento de personal no siguen una distribución normal

H₁: Los datos de la dimensión requerimiento de personal siguen una distribución normal

H₀: Los datos de la variable productividad laboral no siguen una distribución normal

H₁: Los datos de la variable productividad laboral siguen una distribución normal

Distribución de datos de la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para la muestra de requerimiento de personal y productividad laboral

Tabla 12. Pruebas de normalidad Hipótesis Específica 1

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Requerimiento	,169	48	,002	,931	48	,007
Productividad Laboral	,171	48	,001	,940	48	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que p valor es de 0,007 para el requerimiento de personal y 0,017 para productividad laboral, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, se determina que los datos analizados del requerimiento de personal y productividad laboral siguen una distribución no normal o no paramétrica, entonces en la prueba de hipótesis se debe aplicar Rho de Spearman

Hipótesis Específica 2

La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Ho: Los datos de la dimensión convocatoria o reclutamiento de personal no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión convocatoria o reclutamiento de personal siguen una distribución normal

Ho: Los datos de la variable productividad laboral no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la variable productividad laboral siguen una distribución normal

Distribución de datos de la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para la muestra de convocatoria o reclutamiento de personal y productividad laboral

Tabla 13. Pruebas de normalidad de Hipótesis Específica 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Convocatoria o Reclutamiento	,163	48	,003	,937	48	,012
Productividad Laboral	,171	48	,001	,940	48	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que p valor es de 0,012 para la convocatoria o reclutamiento de personal y 0,017 para productividad laboral, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, se determina que los datos analizados de la convocatoria o reclutamiento de personal y productividad laboral siguen una distribución no normal o no paramétrica, entonces en la prueba de hipótesis se debe aplicar Rho de Spearman

Hipótesis Específica 3

La administración de pruebas de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Ho: Los datos de la dimensión administración de pruebas de personal no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión administración de pruebas de personal siguen una distribución normal

Ho: Los datos de la variable productividad laboral no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la variable productividad laboral siguen una distribución normal

Distribución de datos de la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para la muestra de administración de pruebas de personal y productividad laboral

Tabla 14. Pruebas de normalidad Hipótesis Específica 3

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración de Pruebas	,164	48	,003	,933	48	,009
Productividad Laboral	,171	48	,001	,940	48	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que p valor es de 0,009 para la administración de pruebas de personal 0,017 para productividad laboral, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, se determina que los datos analizados de la administración de pruebas de personal y productividad laboral siguen una distribución no normal o no paramétrica, entonces en la prueba de hipótesis se debe aplicar Rho de Spearman

Hipótesis Específica 4

Los actos del proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Ho: Los datos de la dimensión actos del proceso de selección de personal no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la dimensión actos del proceso de selección de personal siguen una distribución normal

Ho: Los datos de la variable productividad laboral no siguen una distribución normal

H1: Los datos de la variable productividad laboral siguen una distribución normal

Distribución de datos de la prueba de normalidad según Shapiro-Wilk para la muestra de actos del proceso de selección de personal y productividad laboral

Tabla 15. Pruebas de normalidad Hipótesis Específica 4

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Actos del Proceso de Selección	,158	48	,004	,941	48	,017
Productividad Laboral	,171	48	,001	,940	48	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Se observa que p valor es de 0,017 para los actos del proceso de selección de personal 0,017 para productividad laboral, ambos valores son menores al nivel de significancia de 0,05, se determina que los datos analizados de los actos del proceso de selección de personal y productividad laboral siguen una distribución no normal o no paramétrica, entonces en la prueba de hipótesis se debe aplicar Rho de Spearman

3.2. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₀: El proceso de selección de personal no se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₁: El proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Tabla 16. Correlaciones de Rho de Spearman entre proceso de selección de personal y productividad laboral

			Proceso de Selección de Personal	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Proceso de Selección de Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El proceso de selección de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,851 considerando que existe una correlación positiva fuerte entre variables, con un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis Específica 1

H₀: El requerimiento de personal no se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₁: El requerimiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Tabla 17. Correlaciones de Rho de Spearman entre requerimiento y productividad laboral

			Requerimiento	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Requerimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El requerimiento de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,777 considerando que existe una correlación positiva entre variables, con un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis Específica 2

H₀: La convocatoria o reclutamiento de personal no se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₁: La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Tabla 18. Correlaciones de Rho de Spearman entre convocatoria o reclutamiento y productividad laboral

			Convocatoria o Reclutamiento	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Convocatoria o Reclutamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,766 considerando que existe una correlación positiva entre variables, con un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis Específica 3

H₀: La administración de pruebas de personal no se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₁: La administración de pruebas de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Tabla 19. Correlaciones de Rho de Spearman entre administración de pruebas y productividad laboral

			Administración de Pruebas	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Administración de Pruebas	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad Laboral	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La administración de pruebas de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,765 considerando que existe una correlación positiva entre variables, con un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Prueba de hipótesis específica 4

H₀: Los actos del proceso de selección de personal no se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

H₁: Los actos del proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018

Tabla 20. Correlaciones de Rho de Spearman entre actos del proceso de selección y productividad laboral

			Actos del Proceso de Selección	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Actos del Proceso de Selección	Coefficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los Actos del Proceso de Selección de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,834 considerando que existe una correlación positiva fuerte entre variables, con un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

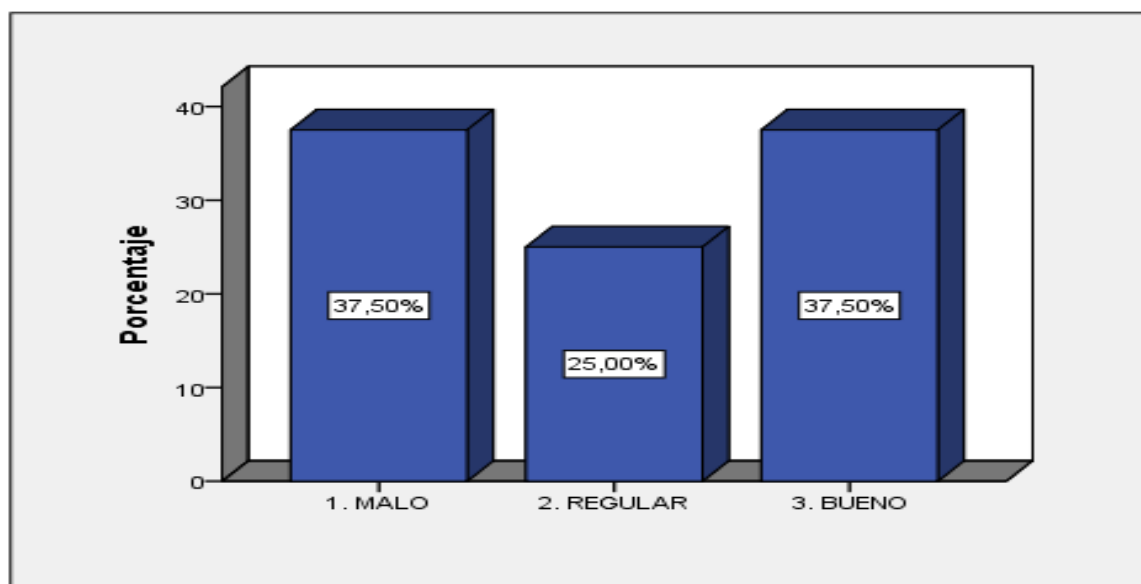
3.4. Gráfico por Variables y Dimensiones

Análisis de los resultados de la variable: Proceso de Selección de Personal

Tabla 21. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la variable: proceso de selección de personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1. MALO	18	37,5	37,5	37,5
2. REGULAR	12	25,0	25,0	62,5
3. BUENO	18	37,5	37,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Distribución porcentual de la variable: proceso de selección de personal

Interpretación:

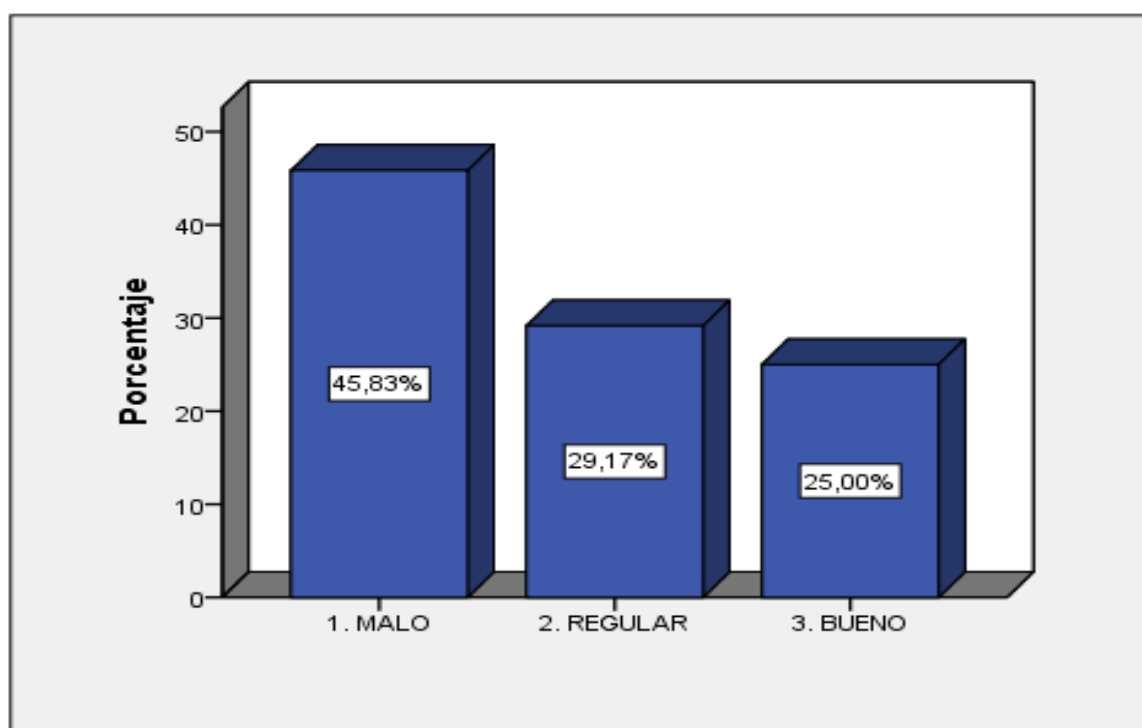
De los resultados obtenidos, en la tabla 21 y figura 1, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 18 encuestados que representan el 37,5% manifiesta que el nivel de procesos de selección de personal es malo, mientras que 12 encuestados que representan el 25,0% lo califica de regular y 18 encuestados que representan el 37,5% lo califica el proceso de selección de personal como bueno

Análisis de los resultados de la dimensión: Requerimiento

Tabla 22. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: requerimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
1. MALO	22	45,8	45,8	45,8
2. REGULAR	14	29,2	29,2	75,0
3. BUENO	12	25,0	25,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Distribución porcentual de la dimensión, requerimiento

Interpretación:

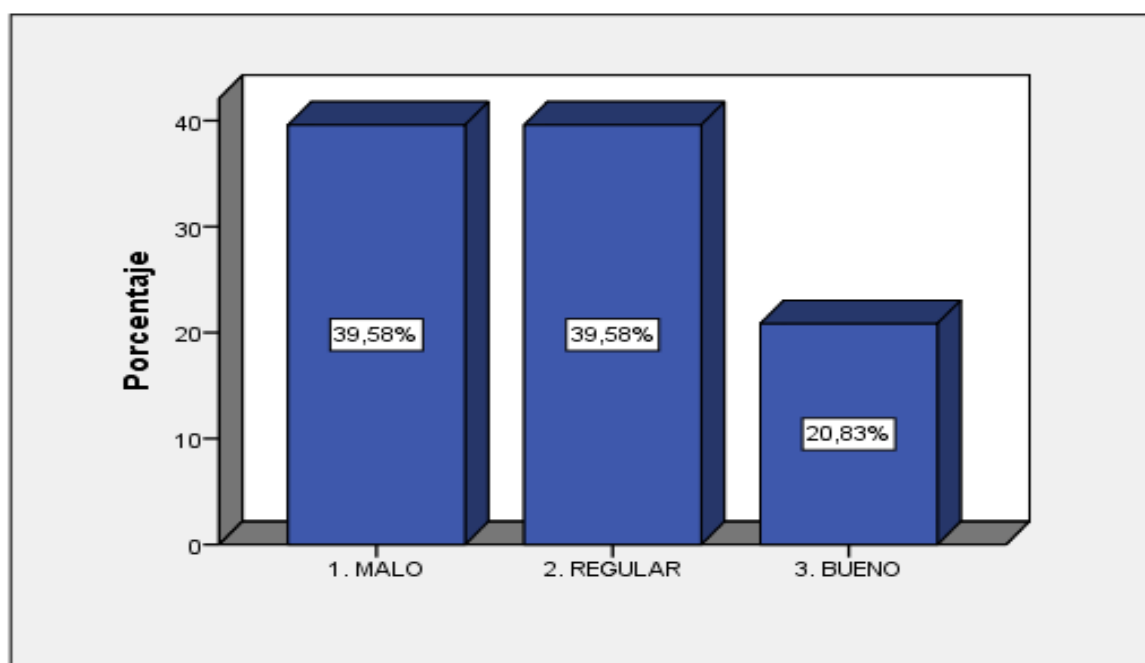
De los resultados obtenidos, en la tabla 22 y figura 2, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 22 encuestados que representan el 45,83% manifiesta que el nivel de requerimiento de personal es malo, mientras que 12 encuestados que representan el 29,17% lo califica de regular y 12 encuestados que representan el 25,00% califica el requerimiento de personal como bueno

Análisis de los resultados de la dimensión: Convocatoria o Reclutamiento

Tabla 23. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: convocatoria o reclutamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
1. MALO	19	39,6	39,6	39,6
2. REGULAR	19	39,6	39,6	79,2
3. BUENO	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Distribución porcentual de la dimensión, convocatoria o reclutamiento

Interpretación:

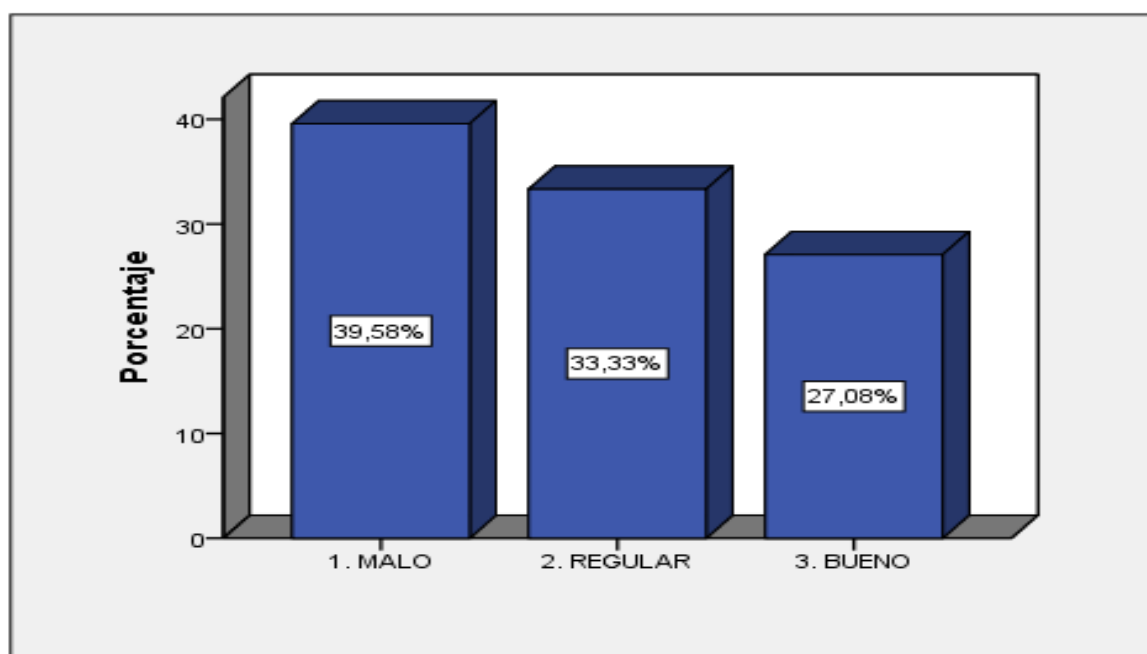
De los resultados obtenidos, en la tabla 23 y figura 3, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 19 encuestados que representan el 39,58% manifiesta que el nivel de la convocatoria o reclutamiento de personal es malo, mientras que 19 encuestados que representan el 39,58% lo califica de regular y 10 encuestados que representan el 20,83% califica la convocatoria o reclutamiento de personal como bueno

Análisis de los resultados de dimensión: Administración de Pruebas

Tabla 24. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: administración de pruebas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. MALO	19	39,6	39,6
	2. REGULAR	16	33,3	72,9
	3. BUENO	13	27,1	100,0
	Total	48	100,0	

Fuente: Elaboracion propia



Fuente: Elaboracion propia

Figura 4. Distribución porcentual de la dimensión, administración de pruebas

Interpretación:

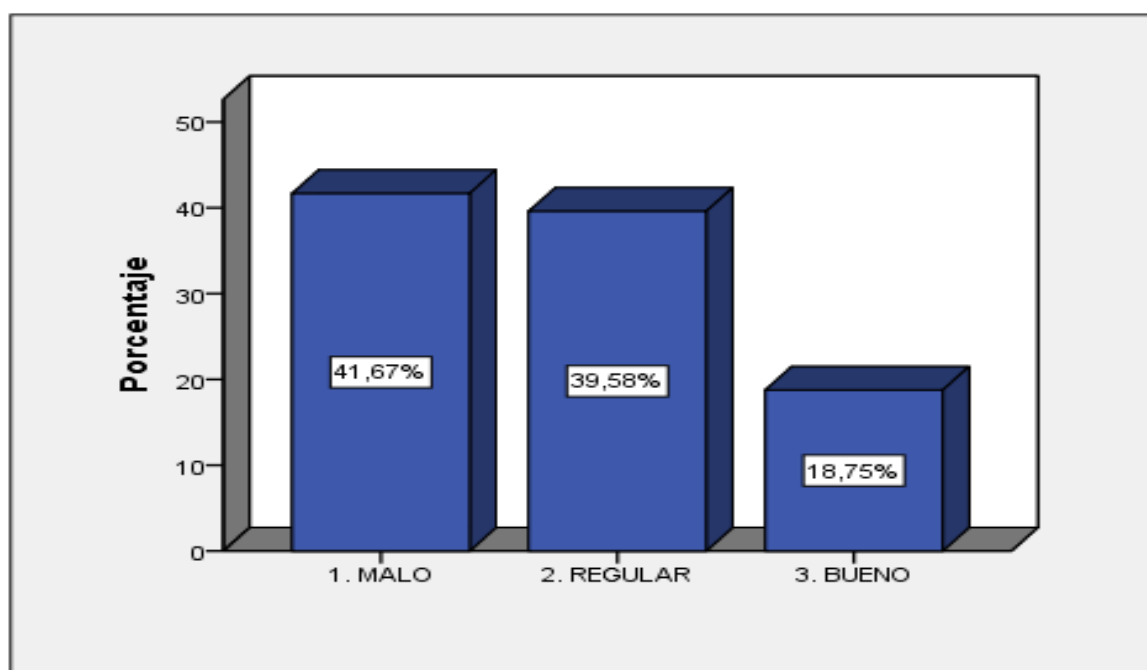
De los resultados obtenidos, en la tabla 24 y figura 4, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 19 encuestados que representan el 39,58% manifiesta que el nivel de administración de pruebas de personal es malo, mientras que 16 encuestados que representan el 33,33% lo califica de regular y 13 encuestados que representan el 27,08% califica la convocatoria o reclutamiento de personal como bueno

Análisis de los resultados de dimensión: Actos del Proceso de Selección

Tabla 25. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: Actos del Proceso de Selección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
1. MALO	20	41,7	41,7	41,7
2. REGULAR	19	39,6	39,6	81,3
3. BUENO	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia



Fuente: Elaboracion propia

Figura 5. Distribución porcentual de la dimensión, actos del proceso de selección

Interpretación:

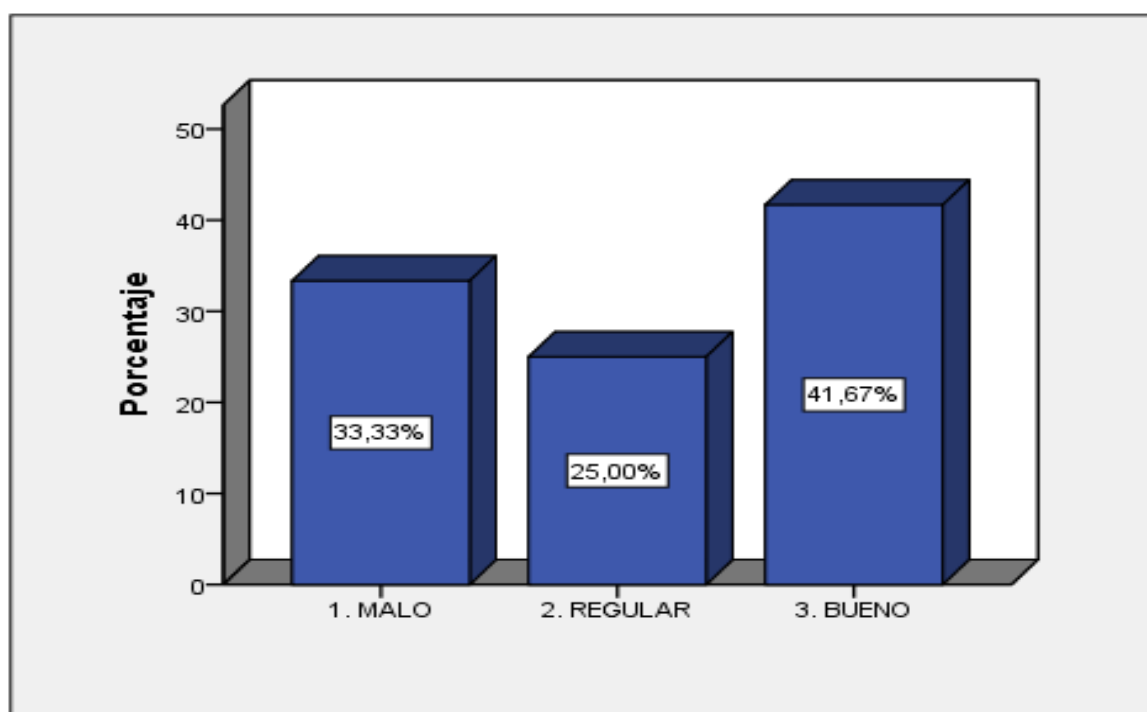
De los resultados obtenidos, en la tabla 25 y figura 5, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 20 encuestados que representan el 41,67% manifiesta que el nivel de los actos del proceso de selección de personal es malo, mientras que 19 encuestados que representan el 39,58% lo califica de regular y 9 encuestados que representan el 18,75% califica la convocatoria o reclutamiento de personal como bueno

Análisis de los resultados de la variable: Productividad Laboral

Tabla 26. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la variable: productividad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1. MALO	16	33,3	33,3	33,3
2. REGULAR	12	25,0	25,0	58,3
3. BUENO	20	41,7	41,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia



Fuente: Elaboracion propia

Figura 6. Distribución porcentual de la variable, productividad laboral

Interpretación:

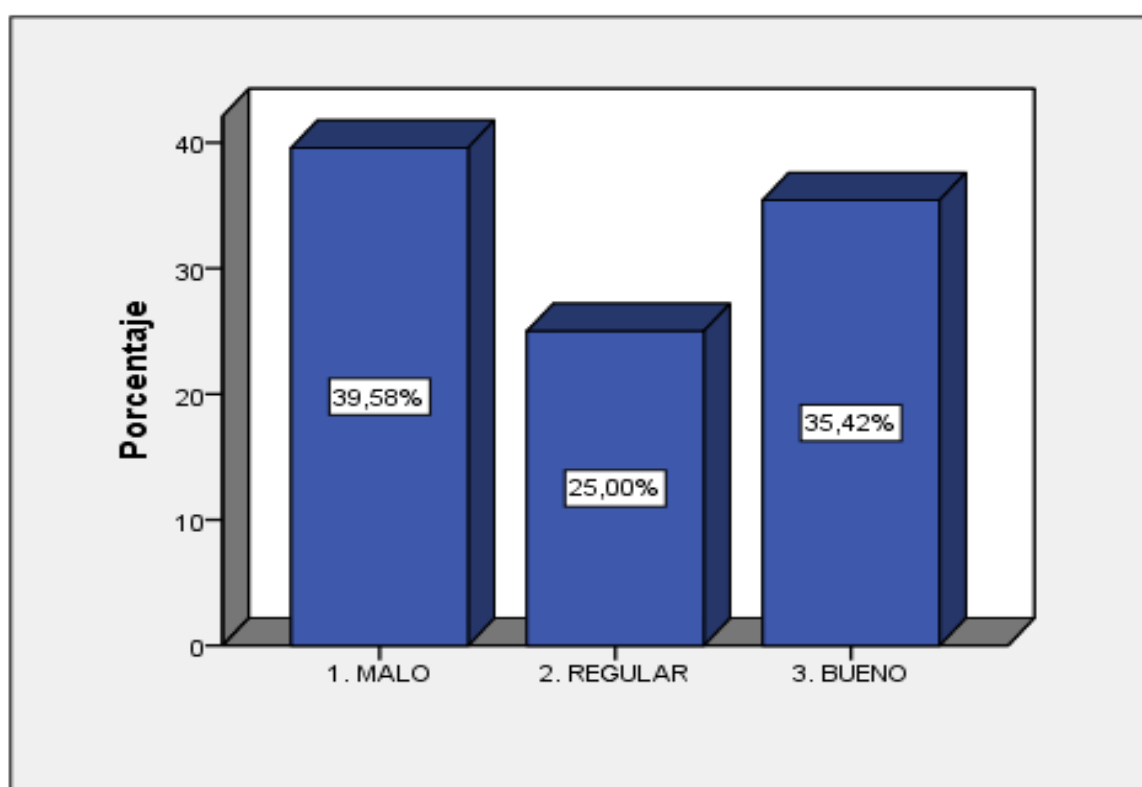
De los resultados obtenidos, en la tabla 26 y figura 6, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 16 encuestados que representan el 33,33% manifiesta que el nivel de productividad es malo, mientras que 12 encuestados que representan el 25,00% lo califica de regular y 20 encuestados que representan el 41,67% considera que la productividad es buena

Análisis de los resultados de la dimensión: Eficiencia

Tabla 27. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1. MALO	19	39,6	39,6	39,6
2. REGULAR	12	25,0	25,0	64,6
3. BUENO	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboracion propia



Fuente: Elaboracion propia

Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión, eficiencia

Interpretación:

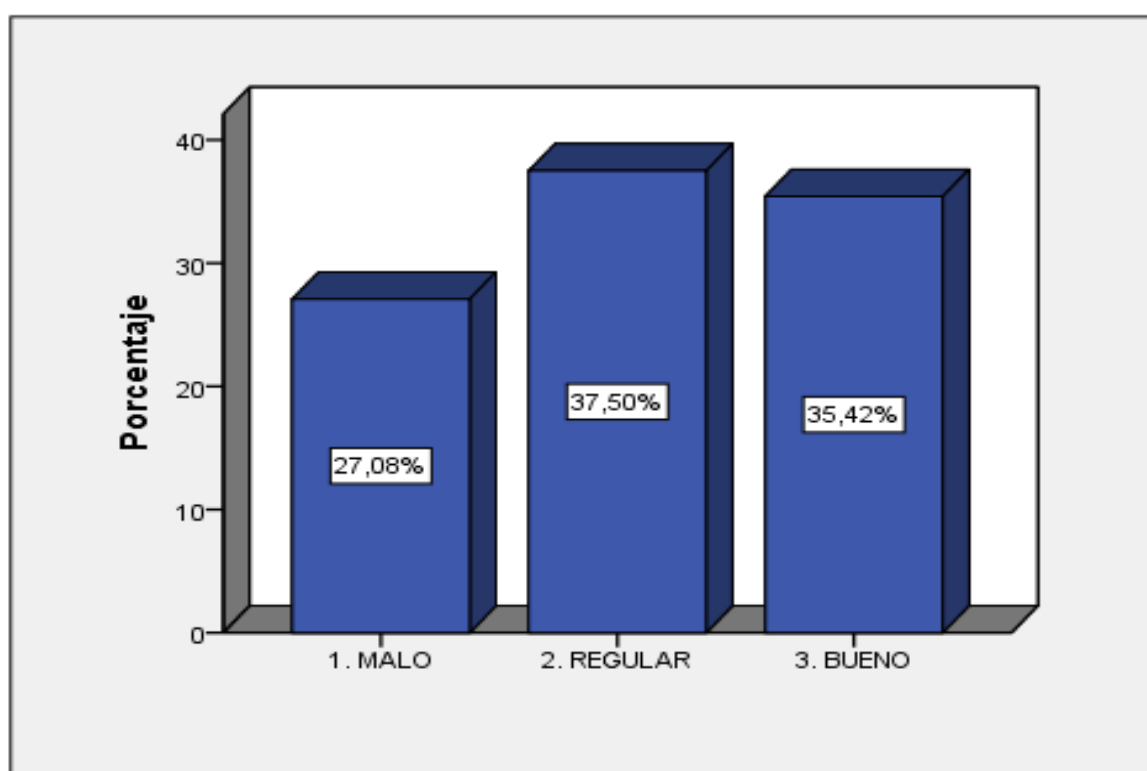
De los resultados obtenidos, en la tabla 27 y figura 7, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 19 encuestados que representan el 39,58% manifiesta que el nivel de eficiencia es malo, mientras que 12 encuestados que representan el 25,00% lo califica de regular y 17 encuestados que representan el 35,42% considera que la eficiencia es buena

Análisis de los resultados de dimensión: Eficacia

Tabla 28. Estadística descriptiva distribución de frecuencias de la dimensión: eficacia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1. MALO	13	27,1	27,1	27,1
2. REGULAR	18	37,5	37,5	64,6
3. BUENO	17	35,4	35,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión, eficacia

Interpretación:

De los resultados obtenidos, en la tabla 28 y figura 8, se observan los niveles y frecuencias de estudio, donde 13 encuestados que representan el 27,08% manifiesta que el nivel de eficacia es malo, mientras que 18 encuestados que representan el 37,50% lo califica de regular y 17 encuestados que representan el 35,42% considera que la eficacia es buena

IV. DISCUSIÓN

En la revisión de los trabajos previos, la conclusión es el elemento útil para el desarrollo de la investigación es en ese sentido que:

Colca (2016), presento su tesis titulada, “Proceso de Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de atuncolla, periodo 2015”. Concluyo que, el reclutamiento y selección de personal en la municipalidad de Atuncolla, el 50% manifiestan que el proceso de reclutamiento es malo, el 64% de los encuestados califica de malo la estructura establecida por la municipalidad distrital de Atuncolla para el proceso de selección, así mismo el 57% mencionan que las evaluaciones teórica y práctica no se realizan o raras veces lo hacen y es malo y por ultimo las herramientas psicológicas no son utilizadas es por ello que lo califican como malo

Los resultados obtenidos en la tabla N° 36 figura 18, se observa las debilidades que la entidad tiene al momento de realizar las pruebas para ejecutar una perfecta evaluación a los aspirantes a los puestos vacantes de la entidad, los encuestados responden con un 37,50%, nunca y el 22,92% responde que casi nunca las pruebas realizadas son pertinentes y claras. Se determina que el estudio científico guarda relación con la conclusión del autor, donde menciona que las evaluaciones teóricas y técnicas realizadas no se llevan a cabo de la manera correcta y en algunos oportunidades no se hacen, por consiguiente los proceso de evaluación pierden transparencia y confiabilidad, las evaluaciones teóricas de conocimientos o técnicas son de suma importancia en un proceso de selección para la entidad ya que a través de ello; se podrá analizar y determinar a qué persona se elegirá como futuro colaborador para desempeñar el cargo vacante dentro de la entidad y contribuir con el logro de los objetivos planteados por la institución. Posteriormente con respecto a la evaluación de pruebas Ibáñez, (2010), manifiesta que; “Las pruebas a las que pueden ser sometidos los postulantes deben guardar relación con el tipo de cargo a desempeñar”. (p.87)

Ochoa (2014), presento su tesis titulada, “Motivación y Productividad Laboral Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelajú EMAX”. Concluyó que, Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

En los resultados encontrados en la investigación ver tabla N° 24 y figura 7 donde se observa las falencias que tiene la entidad para por la falta de motivación afectando y lograr la eficiencia en el desarrollo en sus actividades donde los encuestados califican con un 39,58% como malo y un 25,00% califican como regular, coincidiendo con la conclusión del autor donde indica que los niveles de motivación influyen grandemente en el nivel de productividad laboral, por ello el estudio es importante la motivación por parte de los jefes inmediatos y gerentes no falten ya que esto generara un mejor ambiente laboral, armonía entre compañeros, y puedan estar satisfechos logrando un buen desempeño, efectividad y en las tareas ya que el capital humano es lo más importante para poder hacer efectivo el logro de los objetivos de la entidad, concerniente la eficiencia Gutiérrez (2010), menciona que la eficiencia es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

V. CONCLUSIÓN

Se logró determinar la relación entre el proceso de selección y la productividad laboral, ver tabla N° 13. El proceso de selección de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,851 considerando que existe una correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de $p=0,000$ siendo altamente significativo.

Se logró determinar la relación entre el requerimiento de personal y la productividad laboral, ver tabla N° 14. El requerimiento de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,777 considerando que existe una correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de $p= 0,000$ siendo altamente significativo

La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona con la productividad laboral, ver tabla N° 15. La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,766 considerando que existe una correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de $p=0,000$ siendo altamente significativo

Se determinó que la relación entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral, ver tabla N° 16. La administración de pruebas de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,765 considerando que existe una correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo

Se logró determinar la relación entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral, ver tabla N° 17. Los actos del proceso de selección de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,834 considerando que existe una correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de 0,000 siendo altamente significativo

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de investigación del proceso de selección de personal y productividad laboral de la entidad se recomienda al área de recursos humanos que:

Se recomienda al Gerente de la entidad, mejorar los procesos de selección de personal, teniendo en cuenta que el talento humano es de mucha importancia para contribuir con la consecución de los objetivos mejorando la productividad rentabilidad y competitividad de la institución

Al gerente de recursos humanos, debe involucrar a los jefes de área que participen en las demandas del personal y determinar la necesidad del puesto y las funciones a desempeñar por el nuevo integrante logrando un correcto análisis del puesto, el cual será de vital importancia para el logro de metas u objetivos institucionales

Se recomienda a la gerencia de recursos humanos involucrar a los jefes de área para determinar bien las características que tienen que cumplir los aspirantes a ocupar el puesto vacante dentro de la entidad, para realizar un correcto reclutamiento del personal se debe implementar nuevos requisitos que permitan reclutar al personal más idóneo, con el único fin de satisfacer las expectativas y necesidades de la entidad

Al gerente de recursos humanos Implementar y desarrollar nuevos métodos de evaluaciones psicológicas, de conocimientos técnicos y profesionales, experiencias y destrezas además las entrevistas deben estar enfocadas de acuerdo a los puestos que se deben cubrir y las funciones a desempeñar, el personal que sea elegido tiene que desarrollar con eficiencia y efectividad las actividades encomendadas

Finalmente se recomienda a la gerencia de recursos humanos que se debe mejorar las condiciones contractuales, mantener la prudencia de tiempos para la publicación de resultados, para mantener satisfecho y motivados a los colaboradores para que mejoren su desempeño y la eficiencia en el desarrollo de sus actividades diarias y la contribución para alcanzar las metas establecidas

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Medianero, D. (2016). *Productividad total*. (1°.Ed.). Lima – Perú: Editorial: Macro EIRL
- Alles, M. (2007). *Selección por competencias*. (1°.Ed.). Buenos Aires - Argentina: Editorial Granica
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. (6°.Ed.). Caracas - República Bolivariana de Venezuela: Editorial Episteme
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3°.Ed.). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN
- Cuatrecasas, L. (2011). *Organización de la Producción y dirección de operaciones*, Madrid - buenos aires - México, D. F. - Bogotá
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos* (2°. Ed.). México: Trillas
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4°ed.). Guadalajara México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, Fernández y Baptista, (2010). *Metodología de la investigación* (5°.ed.), México: Mc Graw HILL Educación
- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). *Metodología de la investigación* (6°.ed.), México: Mc Graw HILL Educación
- Ibáñez, M. (2010). *Gestión del talento Humano en la Empresa*, lima: Editorial san Marcos E. I. R. L.
- Render, B y Heizer, J. (2014). *Principios de la administración de operaciones* (9°. Ed.). Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Murillo, P (2015) “Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “Mercamaxx” del cantón los bancos, Provincia de Pichincha, 2015”, tesis para optar el título profesional de Ingeniería en empresas y Administración de

negocios, facultad de dirección de empresas, de la universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes, Abanto – Ecuador

Ochoa K (2014) “Motivación y Productividad Laboral Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX”. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en psicología industrial/organizacional, facultad de humanidades, universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala

López, J (2014) “Reclutamiento de personal como herramienta para mejorar la calidad docente en empresas educativas privadas de la cabecera departamental de Huehuetenango”, tesis para optar el grado académico de licenciada título profesional de administradora de empresas, en la facultad de ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango Guatemala

Colca H (2016) “Proceso de Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de atuncolla, periodo 2015”, Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, en la facultad de ciencias contables y administrativas, escuela profesional de administración, en la universidad 17 nacional del altiplano, Puno – Perú

Méndez M (2017) “Comportamiento Organizacional y la Productividad en el Área de Operaciones de la caja Metropolitana de Lima, 2017”. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración, en la facultad de ciencias empresariales, escuela de administración de la universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú

Ríos R (2017) “Selección de personal y Desarrollo Organizacional del Área de Perecederos en la Empresa Makro Supermajorista S.A. del distrito de Surco – Lima 2017”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la facultad de ciencias empresariales, escuela de administración en la universidad Cesar Vallejo – Lima Perú

Características de la productividad (2017).

Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/productividad/#ixzz5KxKez2er>

Seis características claves en la selección de personal que solo un profesional con diplomado en RRHH sabe detectar (5 de mayo (2018).

Recuperado De: <http://rpp.pe/campanas/contenido-patrocinado/seis-caracteristicas-claves-en-la-seleccion-de-personal-que-solo-un-profesional-con-diplomado-en-rrhh-sabe-detectar-noticia-1108069>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Gráfico por pregunta

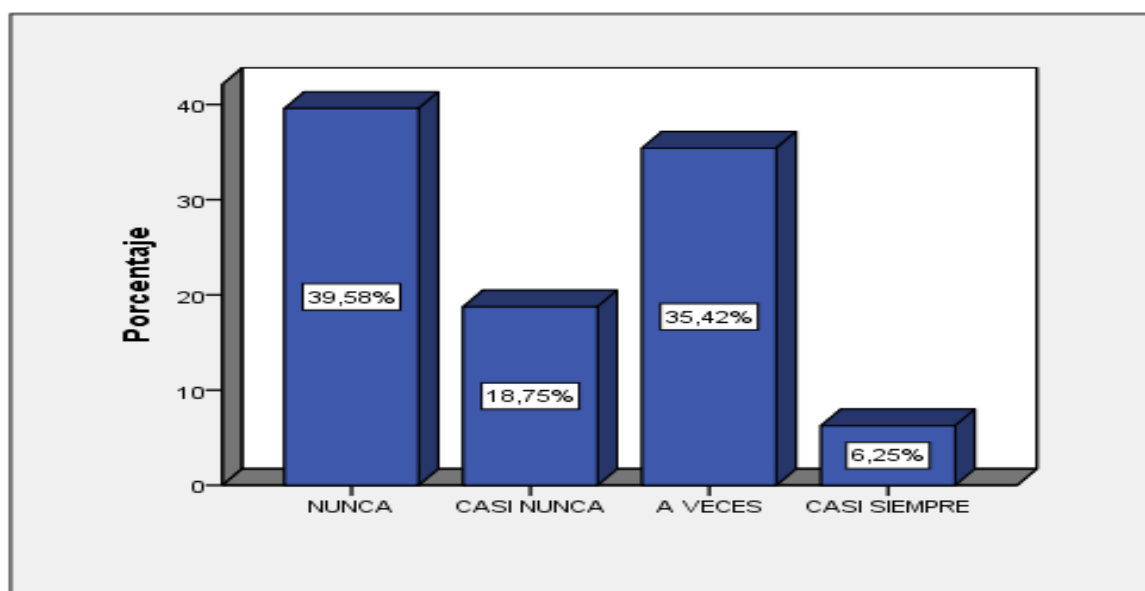
Pregunta n° 1:

Cuando hay necesidad de personal los requerimientos son oportunos para prevenir la productividad

Tabla 29. Estadística descriptiva tabla de frecuencias de pregunta n° 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	19	39,6	39,6	39,6
CASI NUNCA	9	18,8	18,8	58,3
Válido A VECES	17	35,4	35,4	93,8
CASI SIEMPRE	3	6,3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Distribución porcentual pregunta n° 1, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta uno, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 39,58% respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 35,42% a veces y el 6,25% respondió casi siempre

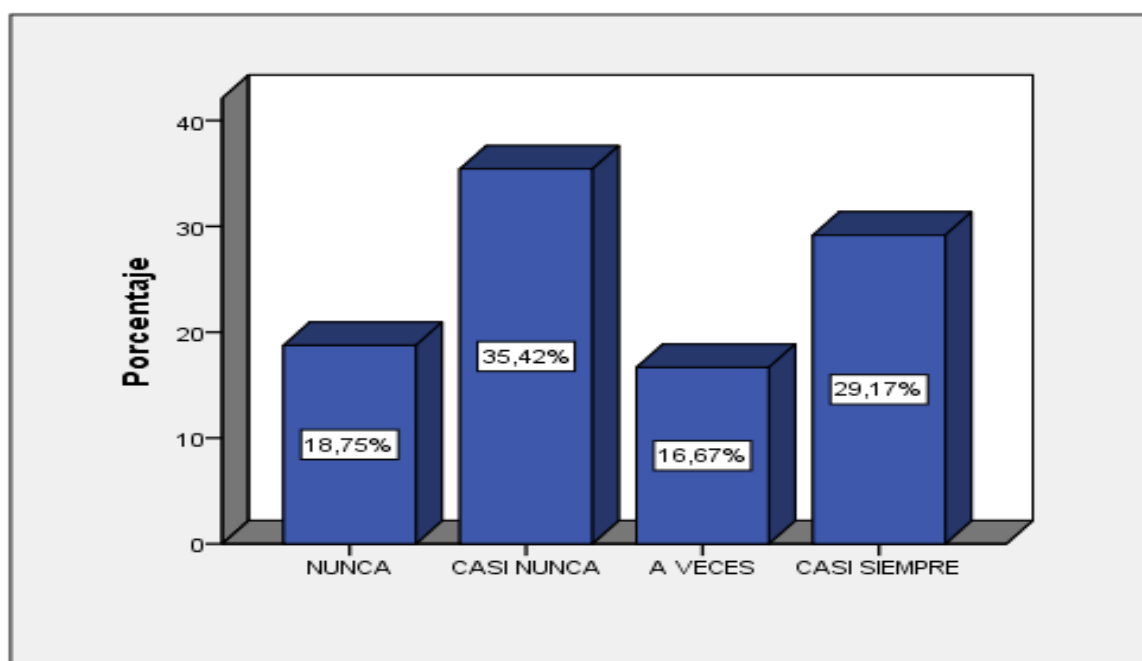
Pregunta N° 2:

Ante la necesidad del puesto de altos mandos se opta por el colaborador interno antes de la convocatoria externa

Tabla 30. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	18,8	18,8	18,8
CASI NUNCA	17	35,4	35,4	54,2
Válido A VECES	8	16,7	16,7	70,8
CASI SIEMPRE	14	29,2	29,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Distribución porcentual pregunta n° 2, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta dos, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 18,75% respondió nunca, el 35,42% casi nunca, el 16,67% a veces y el 29,17% respondió casi siempre

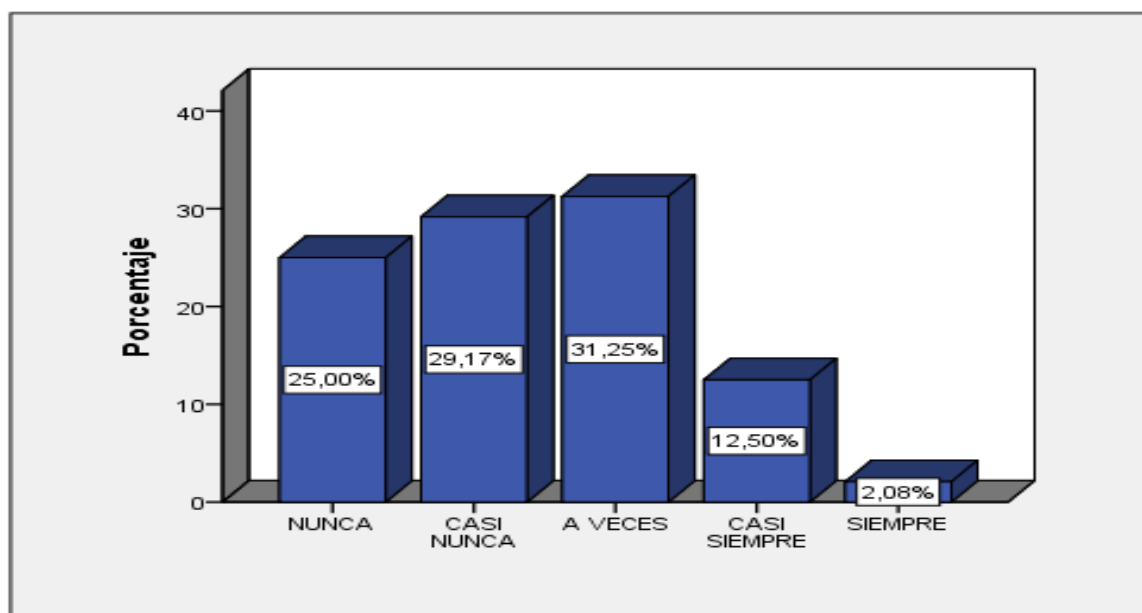
Pregunta N° 3:

Cuando un área requiere personal se informa a los candidatos con transparencia las funciones a realizar

Tabla 31. Estadística descriptiva tabla de frecuencias de pregunta n° 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	25,0	25,0
	CASI NUNCA	14	29,2	54,2
	A VECES	15	31,3	85,4
	CASI SIEMPRE	6	12,5	97,9
	SIEMPRE	1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11. Distribución porcentual pregunta n° 3, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta tres, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 29,17% casi nunca, el 31,25% a veces, el 12,50% casi siempre y el 2,08% respondió siempre

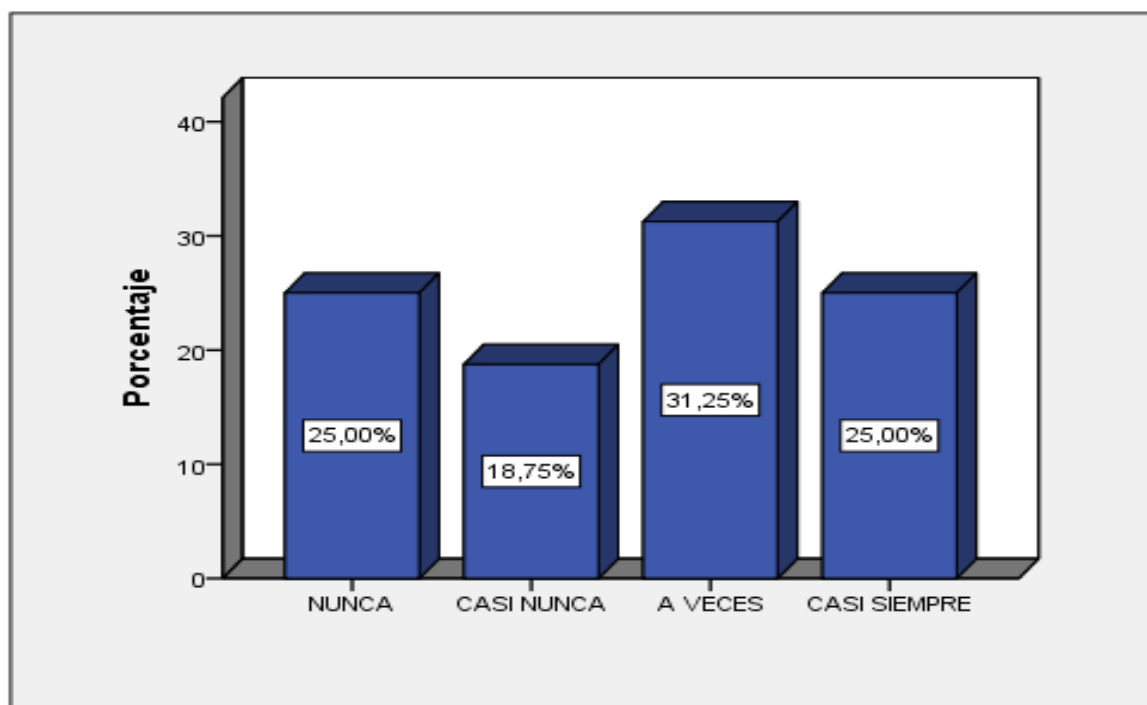
Pregunta n° 4:

Cuando se gestiona un requerimiento de personal el análisis del puesto es efectivo

Tabla 32. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	25,0	25,0	25,0
CASI NUNCA	9	18,8	18,8	43,8
Válido A VECES	15	31,3	31,3	75,0
CASI SIEMPRE	12	25,0	25,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Distribución porcentual pregunta n° 4, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta cuatro, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 31,25% a veces y el 25,00% respondió casi siempre

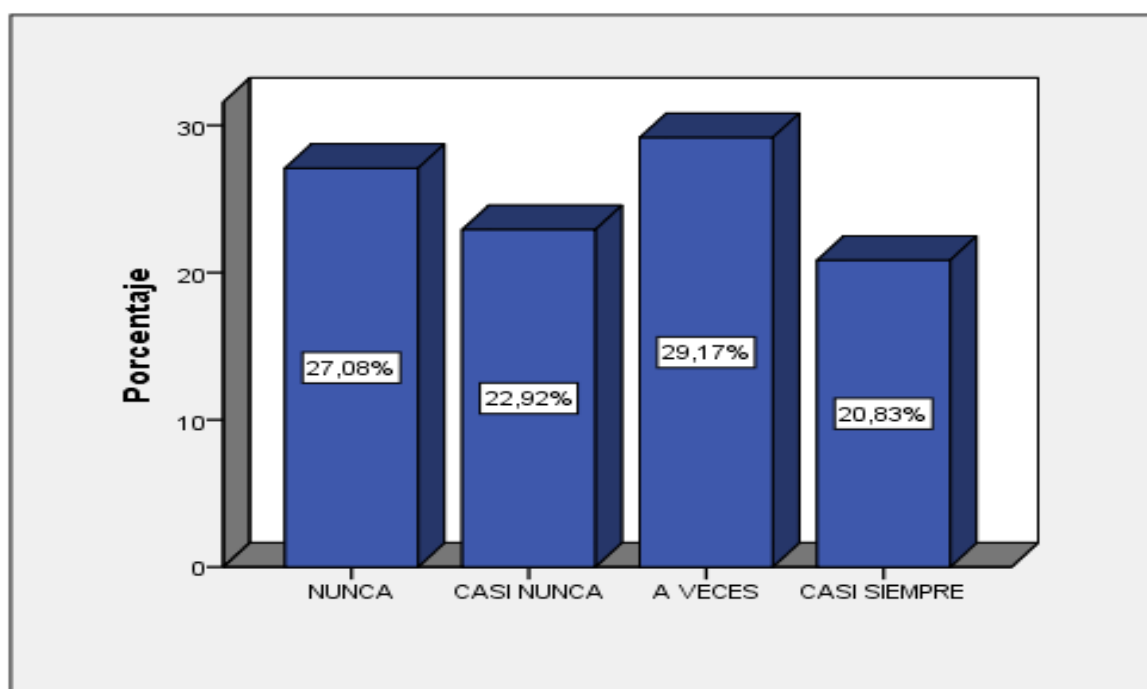
Pregunta N° 5:

El área de recursos humanos posee las competencias para un buen análisis del puesto

Tabla 33. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	27,1	27,1	27,1
CASI NUNCA	11	22,9	22,9	50,0
Válido A VECES	14	29,2	29,2	79,2
CASI SIEMPRE	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Distribución porcentual pregunta n° 5, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta cinco, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 27,08% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 29,17% a veces y el 20,83% respondió casi siempre

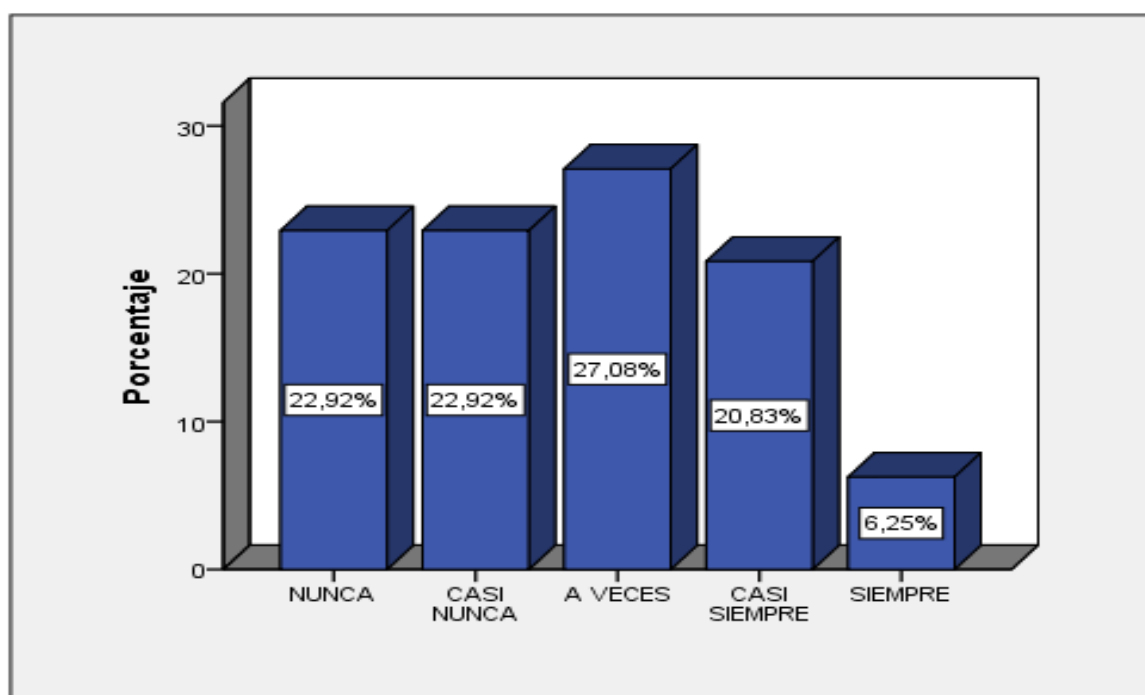
Pregunta N° 6:

La puntualidad es evaluada en las convocatorias de los procesos de selección de personal

Tabla 34. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	22,9	22,9
	CASI NUNCA	11	22,9	45,8
	A VECES	13	27,1	72,9
	CASI SIEMPRE	10	20,8	93,8
	SIEMPRE	3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Distribución porcentual pregunta n° 6, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta seis, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 22,92% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 27,08% a veces, el 20,83% casi siempre y el 6,25% respondió siempre

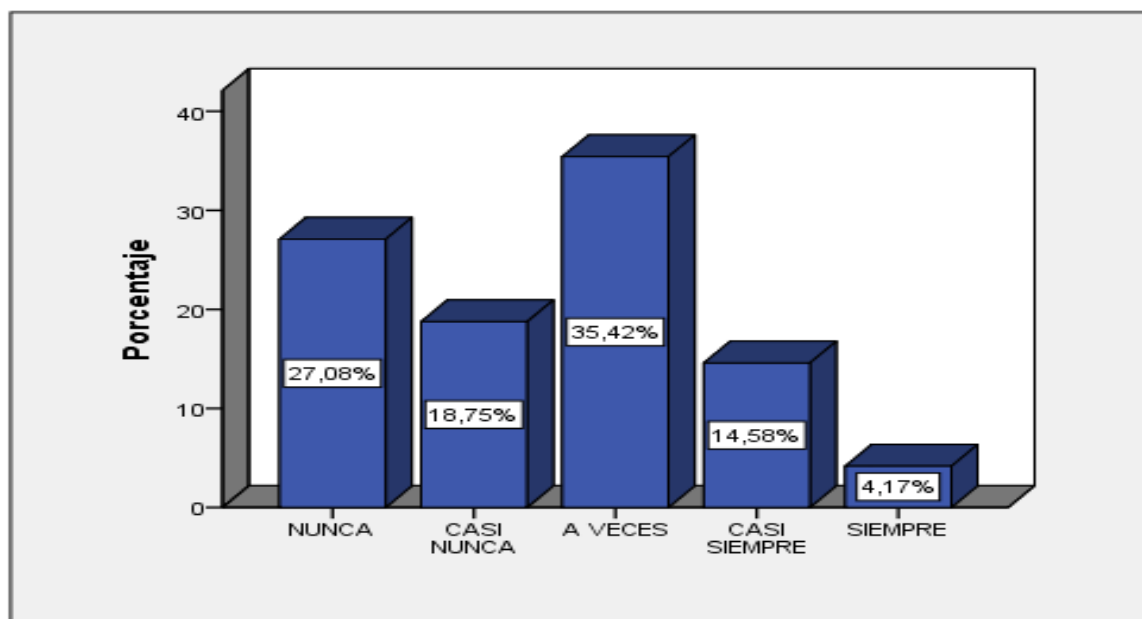
Pregunta n° 7:

Las características solicitadas para los candidatos al nuevo puesto están acorde con la realidad del puesto a ocupar en la entidad

Tabla 35. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	27,1	27,1
	CASI NUNCA	9	18,8	45,8
	A VECES	17	35,4	81,3
	CASI SIEMPRE	7	14,6	95,8
	SIEMPRE	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 15. Distribución porcentual pregunta n° 7, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta siete, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 27,08% respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 35,42% a veces, el 14,58% casi siempre y el 4,17% respondió siempre

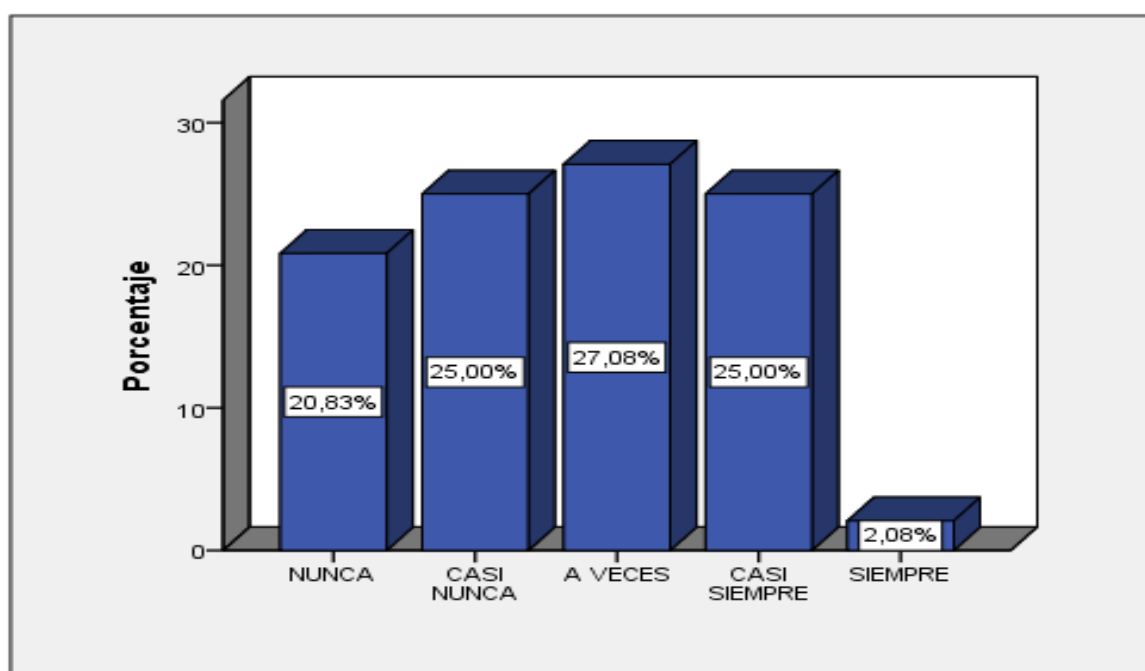
Pregunta n° 8:

Durante el proceso de selección la propuesta económica fue transparente y confiable

Tabla 36. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	20,8	20,8
	CASI NUNCA	12	25,0	45,8
	A VECES	13	27,1	72,9
	CASI SIEMPRE	12	25,0	97,9
	SIEMPRE	1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 16. Distribución porcentual pregunta n° 8, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta ocho, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 20,83% respondió nunca, el 25,00% casi nunca, el 27,08% a veces, el 25,00% casi siempre y el 2,08% respondió siempre

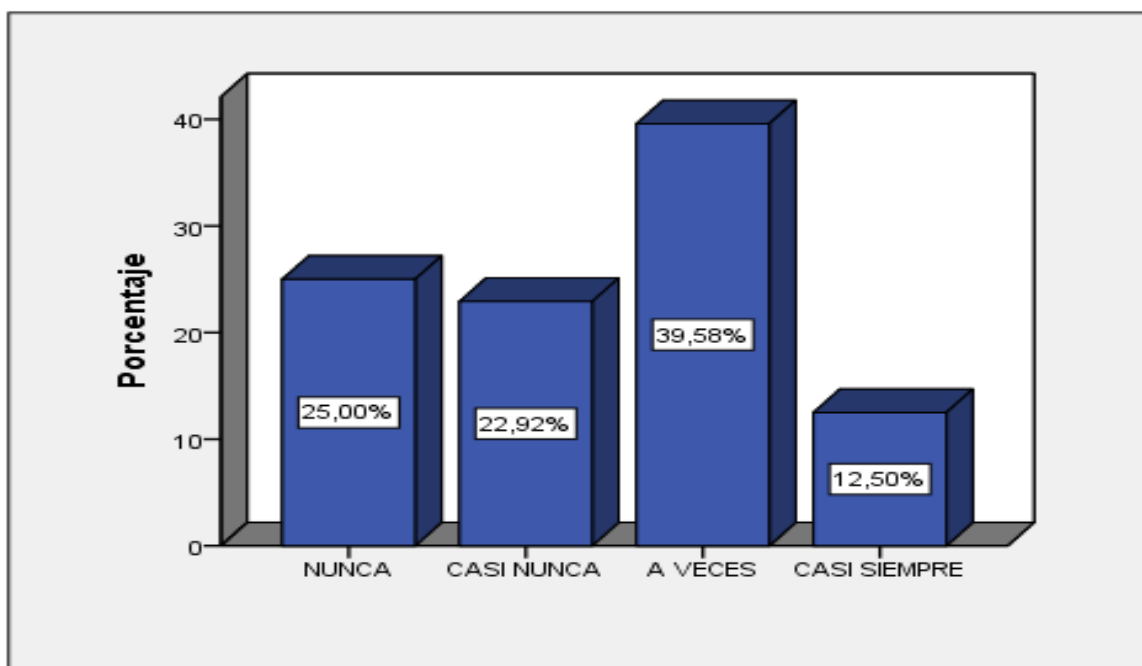
Pregunta N° 9:

El proceso de evaluación curricular que realiza la entidad en los procesos de selección de personal es transparente y confiable

Tabla 37. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	25,0	25,0	25,0
CASI NUNCA	11	22,9	22,9	47,9
Válido A VECES	19	39,6	39,6	87,5
CASI SIEMPRE	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Distribución porcentual pregunta n° 9, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta nueve, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 39,58% a veces y el 12,50% respondió casi siempre

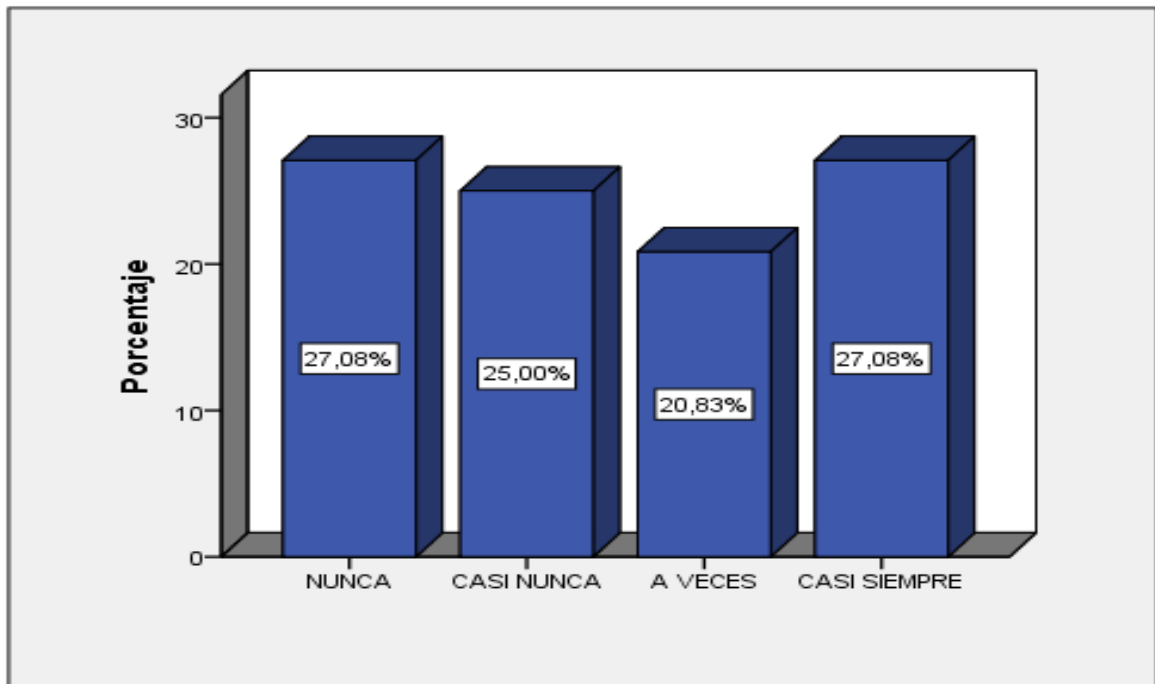
Pregunta N° 10:

Los test psicológicos aplicados en el proceso de selección rebelan resultados óptimos y explicados con claridad

Tabla 38. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	27,1	27,1	27,1
CASI NUNCA	12	25,0	25,0	52,1
Válido A VECES	10	20,8	20,8	72,9
CASI SIEMPRE	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Distribución porcentual pregunta n° 10, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta diez, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 27,08% respondió nunca, el 25,00% casi nunca, el 20,83% a veces y el 27,08% respondió casi siempre

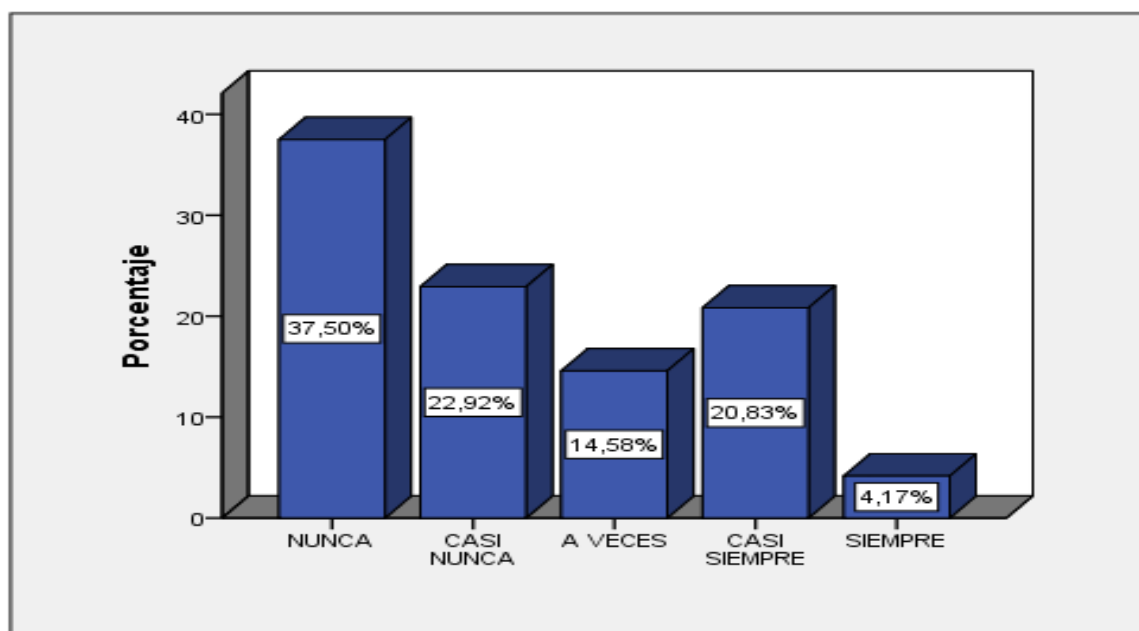
Pregunta n° 11:

Las pruebas de méritos realizadas por la entidad en los procesos de selección de personal son transparentes, pertinentes y claras

Tabla 39. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	37,5	37,5
	CASI NUNCA	11	22,9	60,4
	A VECES	7	14,6	75,0
	CASI SIEMPRE	10	20,8	95,8
	SIEMPRE	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Distribución porcentual pregunta n° 11, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta once, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 37,50% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 14,58% a veces, el 20,83% casi siempre y el 4,17% respondió siempre

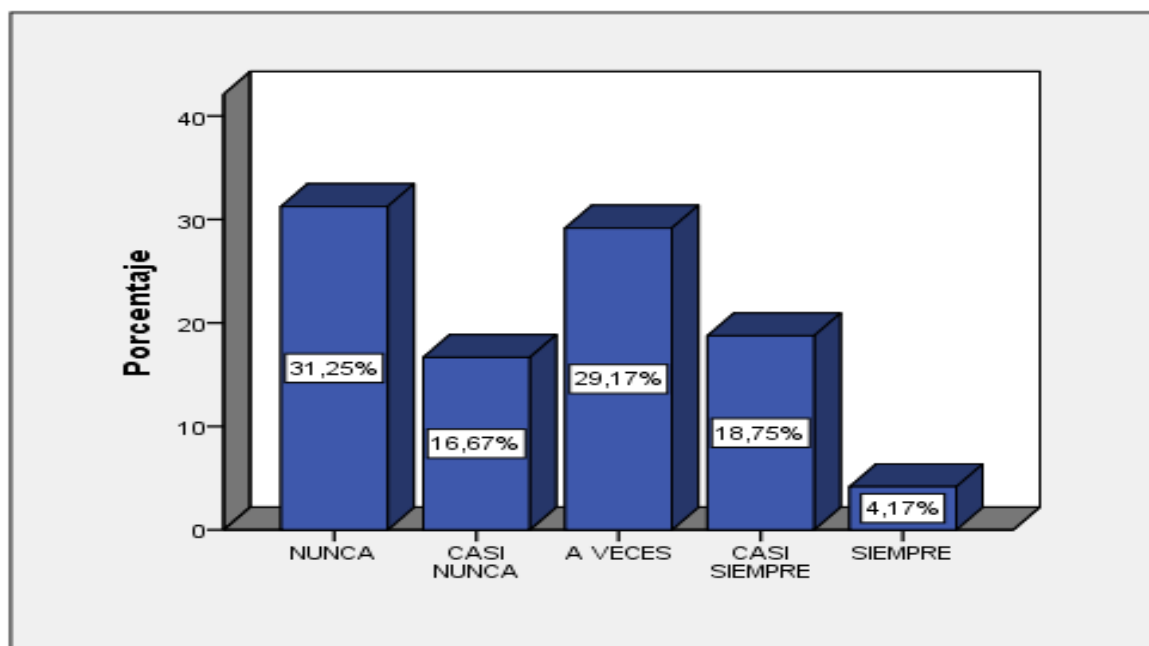
Pregunta N° 12:

La entrevista desarrollada durante el proceso de selección está construida por preguntas idóneas al cargo a desempeña

Tabla 40. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	15	31,3	31,3	31,3
CASI NUNCA	8	16,7	16,7	47,9
A VECES	14	29,2	29,2	77,1
CASI SIEMPRE	9	18,8	18,8	95,8
SIEMPRE	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 20. Distribución porcentual pregunta n° 12, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta doce, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 31,25% respondió nunca, el 16,67% casi nunca, el 29,17% a veces, el 18,75% casi siempre y el 4,17% respondió siempre

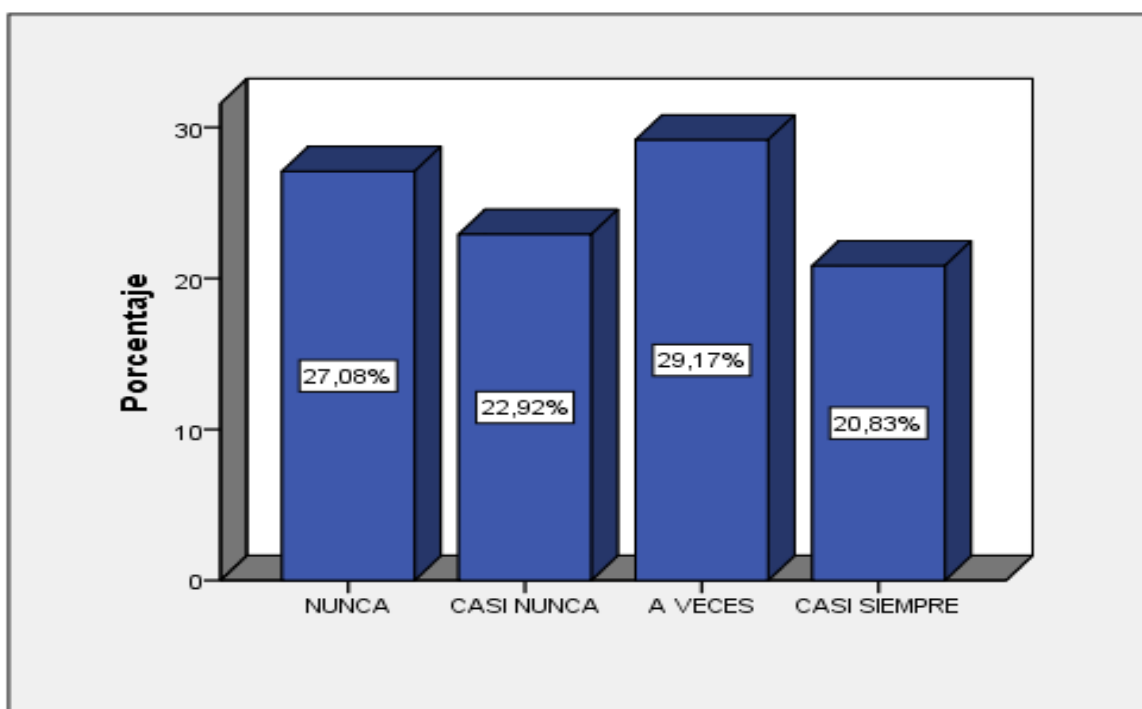
Pregunta N° 13:

La publicación de resultados es en los tiempos ideales generando seguridad y confiabilidad

Tabla 41. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	27,1	27,1	27,1
CASI NUNCA	11	22,9	22,9	50,0
Válido A VECES	14	29,2	29,2	79,2
CASI SIEMPRE	10	20,8	20,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 21. Distribución porcentual pregunta n° 13, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta trece, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 27,08% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 29,17% a veces, el 20,83% respondió casi siempre

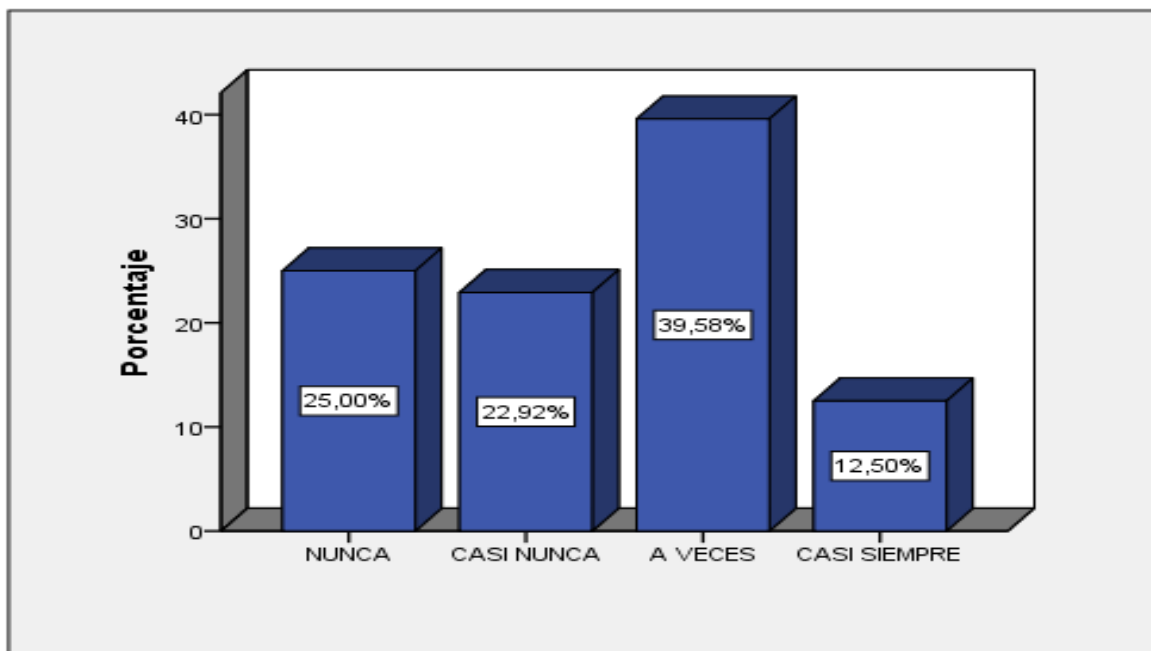
Pregunta N° 14:

La contratación de personal rebela el éxito del proceso de selección por ello la calidad en el servicio brindado

Tabla 42. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	25,0	25,0	25,0
CASI NUNCA	11	22,9	22,9	47,9
Válido A VECES	19	39,6	39,6	87,5
CASI SIEMPRE	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 22. Distribución porcentual pregunta n° 14, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta catorce, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 39,58% a veces, el 12,50% respondió casi siempre

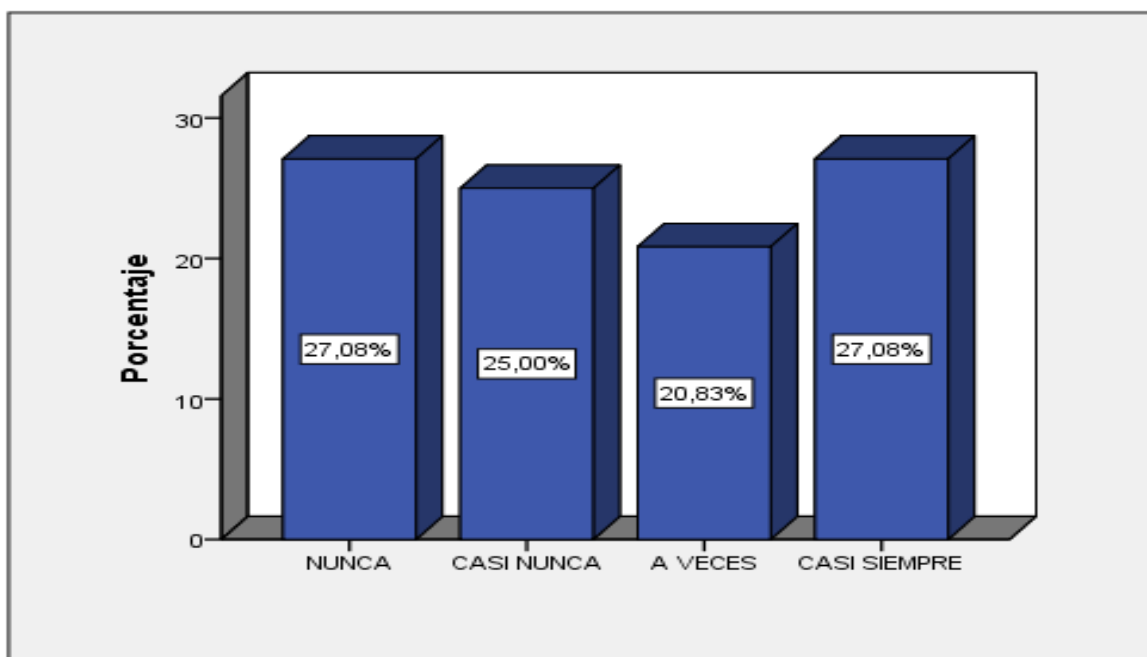
Pregunta N° 15:

La productividad logra niveles deseables porque el personal contratado es el resultado de la efectividad en los procesos de selección

Tabla 43. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	27,1	27,1	27,1
CASI NUNCA	12	25,0	25,0	52,1
Válido A VECES	10	20,8	20,8	72,9
CASI SIEMPRE	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Distribución porcentual pregunta n° 15, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta quince, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 27,08% respondió nunca, el 25,00% casi nunca, el 20,83% a veces, el 27,08% respondió casi siempre

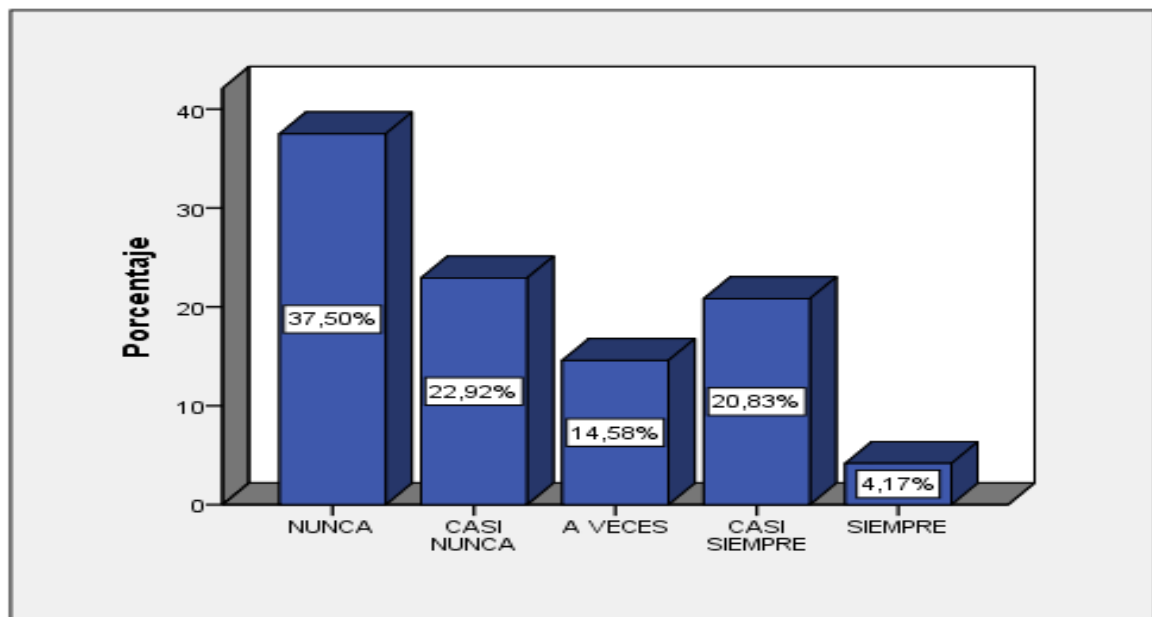
Pregunta N° 16:

La modalidad de contrato fue expuesta y detallada en el proceso de selección sin limitar la información real

Tabla 44. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	18	37,5	37,5
	CASI NUNCA	11	22,9	60,4
	A VECES	7	14,6	75,0
	CASI SIEMPRE	10	20,8	95,8
	SIEMPRE	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 24. Distribución porcentual pregunta n° 16, proceso de selección de personal

Interpretación:

Con respecto a la pregunta dieciséis, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 37,50% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 14,58% a veces, el 20,83% casi siempre y el 4,17% respondió siempre

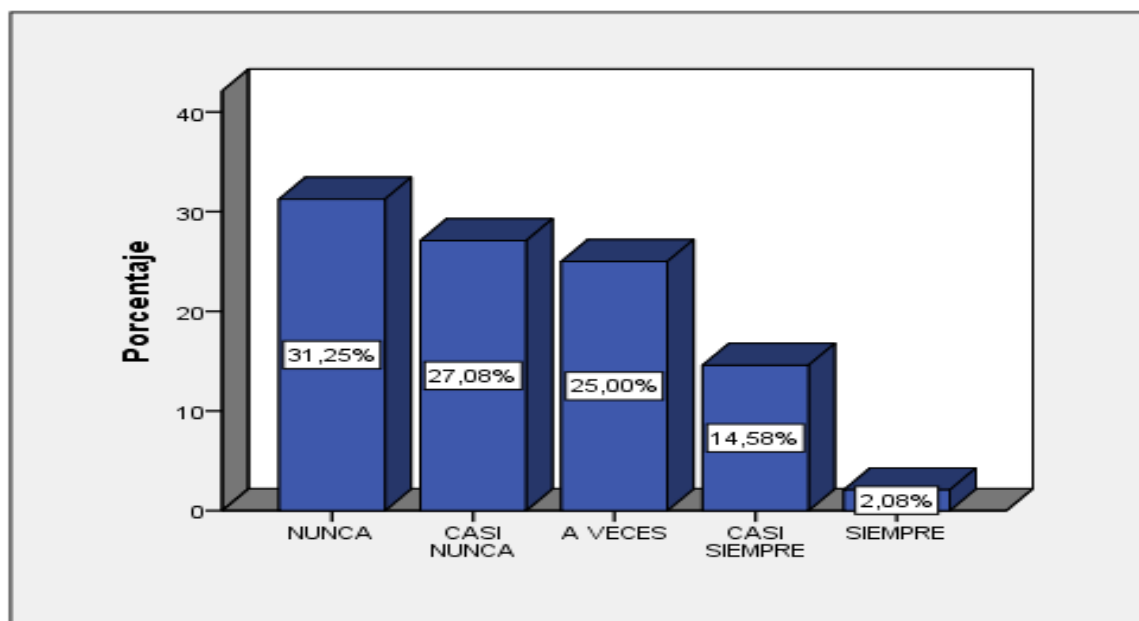
Pregunta N° 17:

El jefe de área de operativos trasmite sus habilidades a sus colaboradores para el cumplimiento de metas

Tabla 45. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
NUNCA	15	31,3	31,3	31,3
CASI NUNCA	13	27,1	27,1	58,3
A VECES	12	25,0	25,0	83,3
CASI SIEMPRE	7	14,6	14,6	97,9
SIEMPRE	1	2,1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 25. Distribución porcentual pregunta n° 17, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta diecisiete, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 31,25% respondió nunca, el 27,08% casi nunca, el 25,00% a veces, el 14,58% casi siempre y el 2,08% respondió siempre

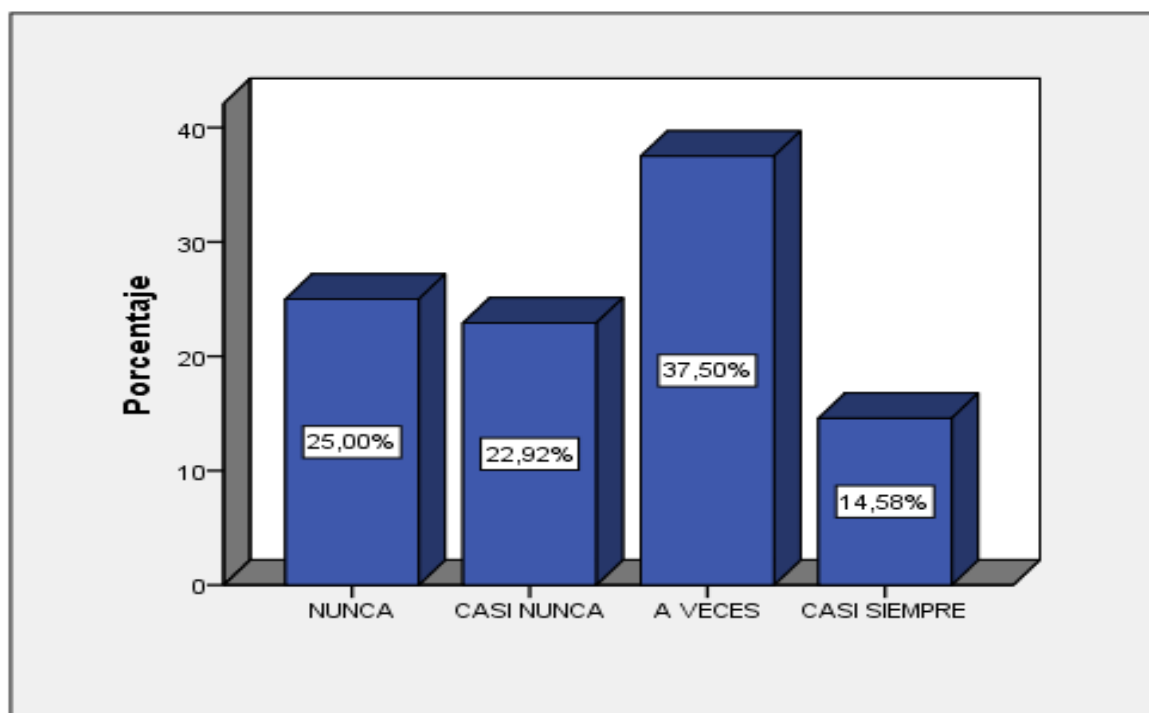
Pregunta N° 18:

Cumplimiento de metas el resultado del buen proceso de selección de personal

Tabla 46. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	25,0	25,0	25,0
CASI NUNCA	11	22,9	22,9	47,9
Válido A VECES	18	37,5	37,5	85,4
CASI SIEMPRE	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 26. Distribución porcentual pregunta n° 18, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta dieciocho, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 37,50% a veces y el 14,58% respondió casi siempre

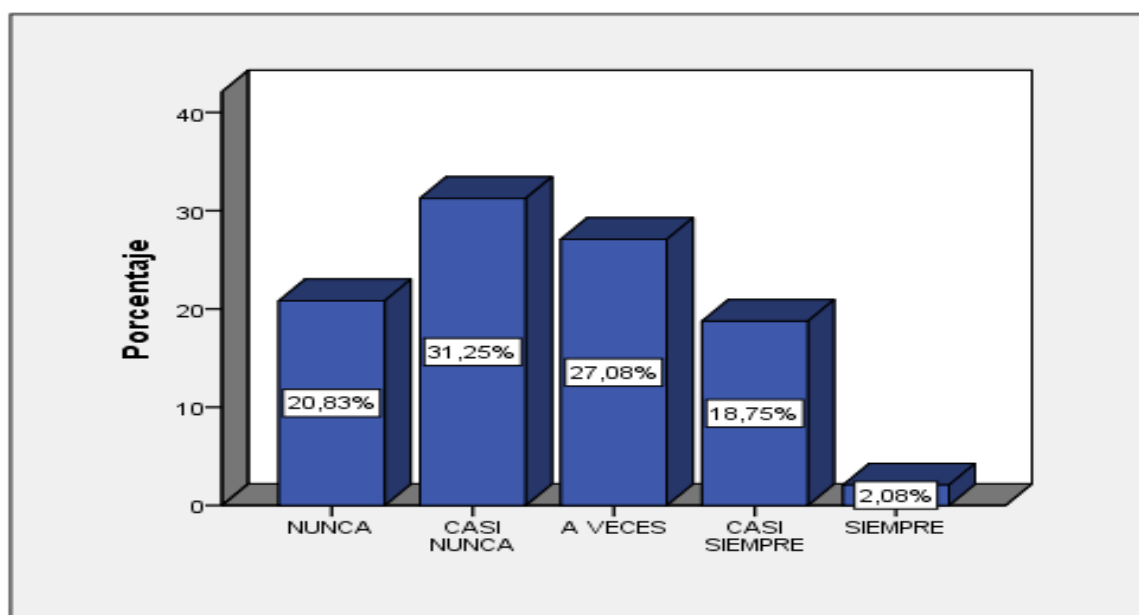
Pregunta N° 19:

La productividad logra las metas establecidas, pues los colaboradores ejecutan una buena optimización del tiempo y de los recursos

Tabla 47. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	20,8	20,8
	CASI NUNCA	15	31,3	52,1
	A VECES	13	27,1	79,2
	CASI SIEMPRE	9	18,8	97,9
	SIEMPRE	1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Distribución porcentual pregunta n° 19, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta diecinueve, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 20,83% respondió nunca, el 31,25% casi nunca, el 27,08% a veces, el 18,75% casi siempre y el 2,08% respondió siempre

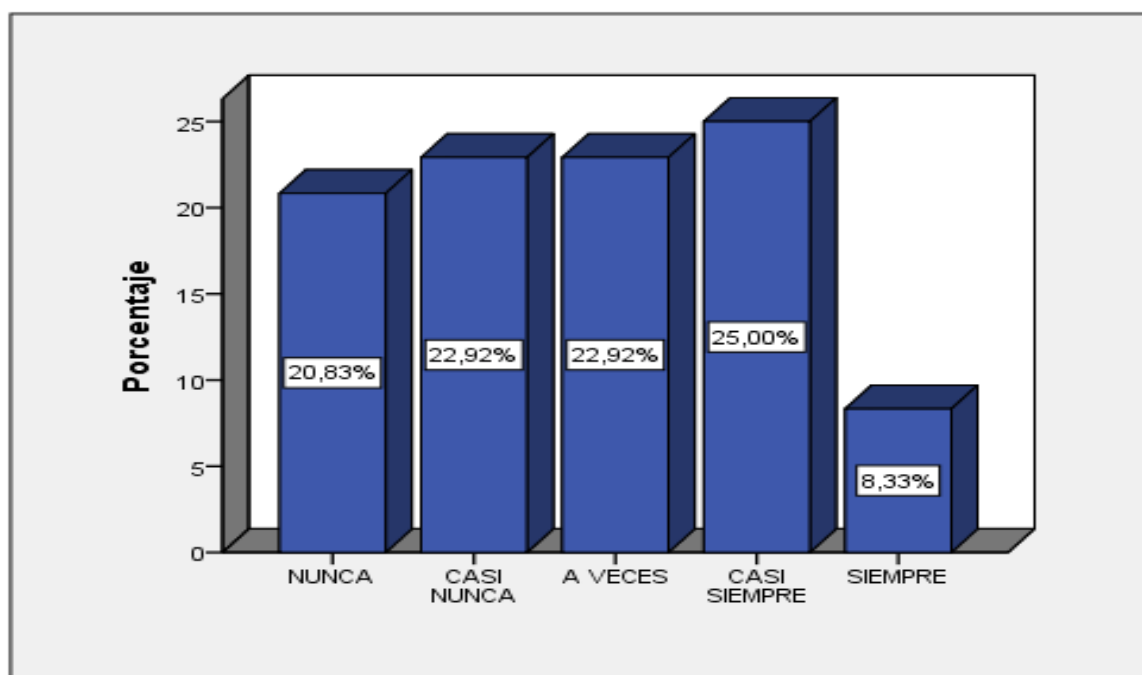
Pregunta n° 20:

Ante la necesidad de recursos la gerencia monitorea la entrega o abastecimiento oportuno

Tabla 48. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	10	20,8	20,8	20,8
CASI NUNCA	11	22,9	22,9	43,8
A VECES	11	22,9	22,9	66,7
CASI SIEMPRE	12	25,0	25,0	91,7
SIEMPRE	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 28. Distribución porcentual pregunta n° 20, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veinte, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 20,83% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 22,92% a veces, el 25,00% casi siempre y el 8,33% respondió siempre

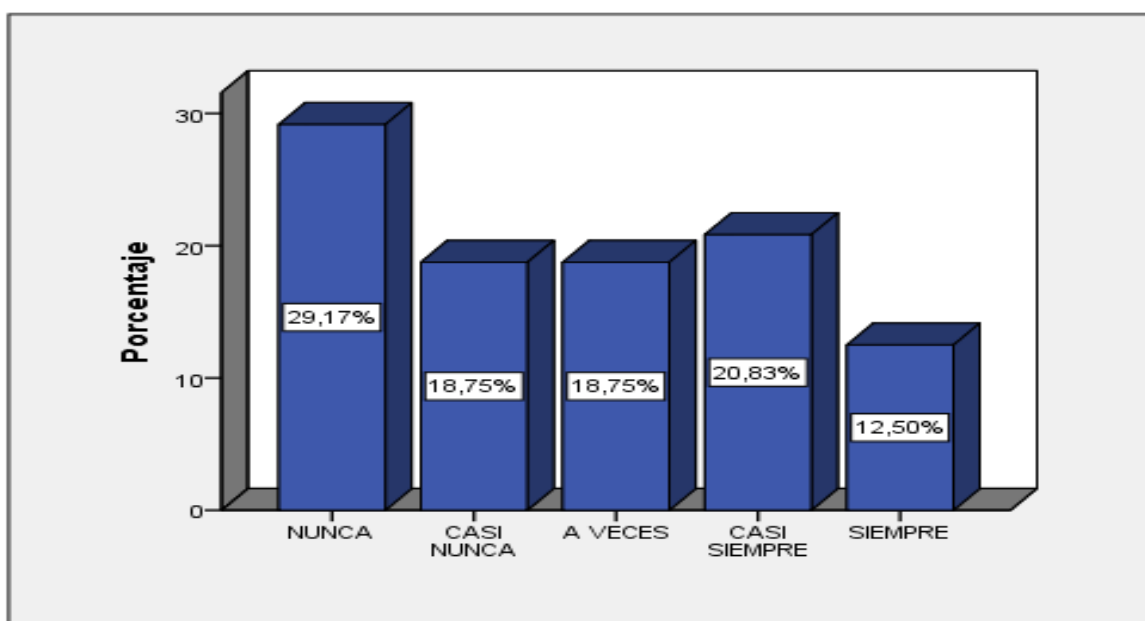
Pregunta N° 21:

Los colaboradores están utilizando eficientemente los recursos para lograr los resultados planeados

Tabla 49. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	29,2	29,2
	CASI NUNCA	9	18,8	47,9
	A VECES	9	18,8	66,7
	CASI SIEMPRE	10	20,8	87,5
	SIEMPRE	6	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 29. Distribución porcentual pregunta n° 21, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintiuno, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 29,17% respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 18,75% a veces, el 20,83% casi siempre y el 12,50% respondió siempre

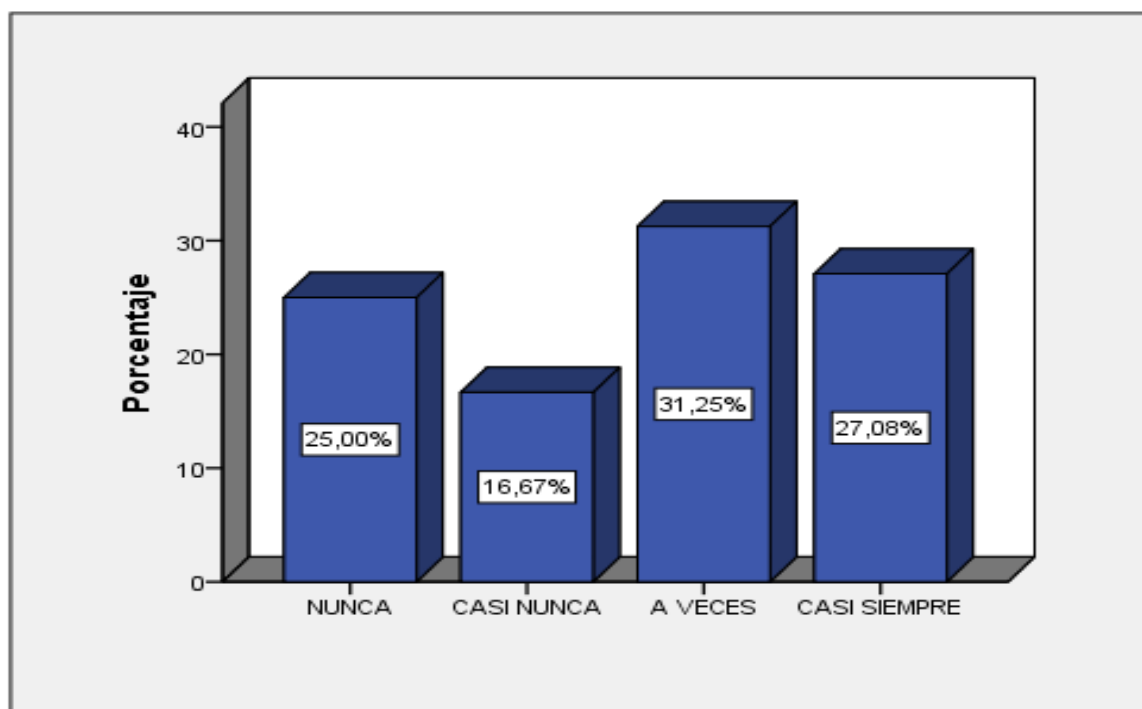
Pregunta N° 22:

El desempeño de los colaboradores mejora los controles y motivaciones de los jefes de área

Tabla 50. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	25,0	25,0	25,0
CASI NUNCA	8	16,7	16,7	41,7
Válido A VECES	15	31,3	31,3	72,9
CASI SIEMPRE	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 30. Distribución porcentual pregunta n° 22, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintidós, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 16,67% casi nunca, el 31,25% a veces y el 27,08% respondió casi siempre

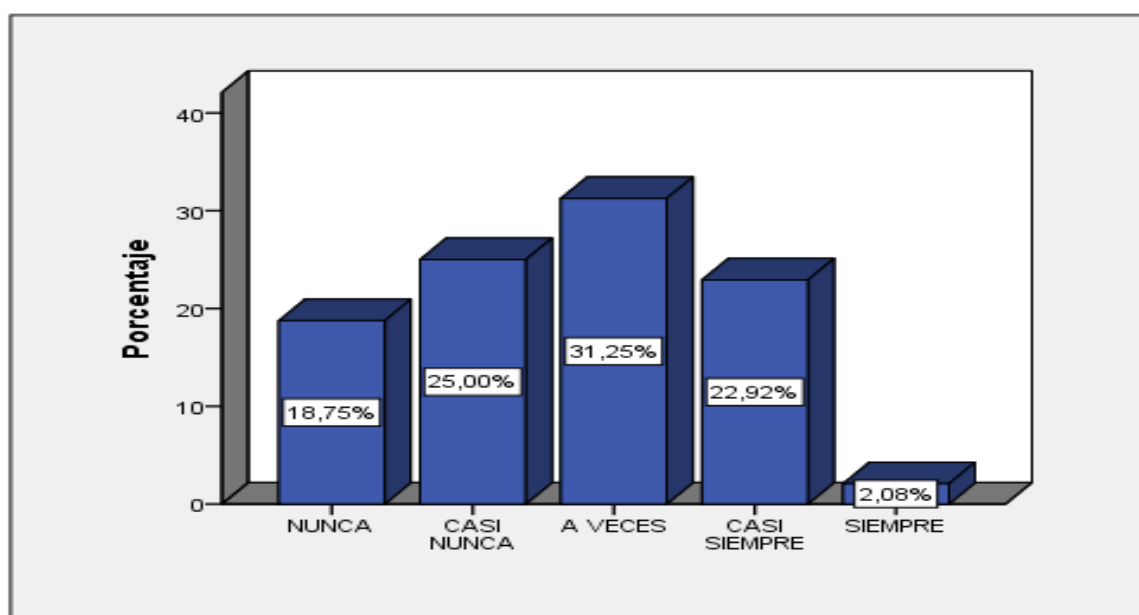
Pregunta n° 23:

El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de selección de personal

Tabla 51. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	9	18,8	18,8	18,8
CASI NUNCA	12	25,0	25,0	43,8
A VECES	15	31,3	31,3	75,0
CASI SIEMPRE	11	22,9	22,9	97,9
SIEMPRE	1	2,1	2,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 31. Distribución porcentual pregunta n° 23, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintitrés, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 18,75% respondió nunca, el 25,00% casi nunca, el 31,25% a veces, el 22,92% casi siempre y el 2,08% respondió siempre

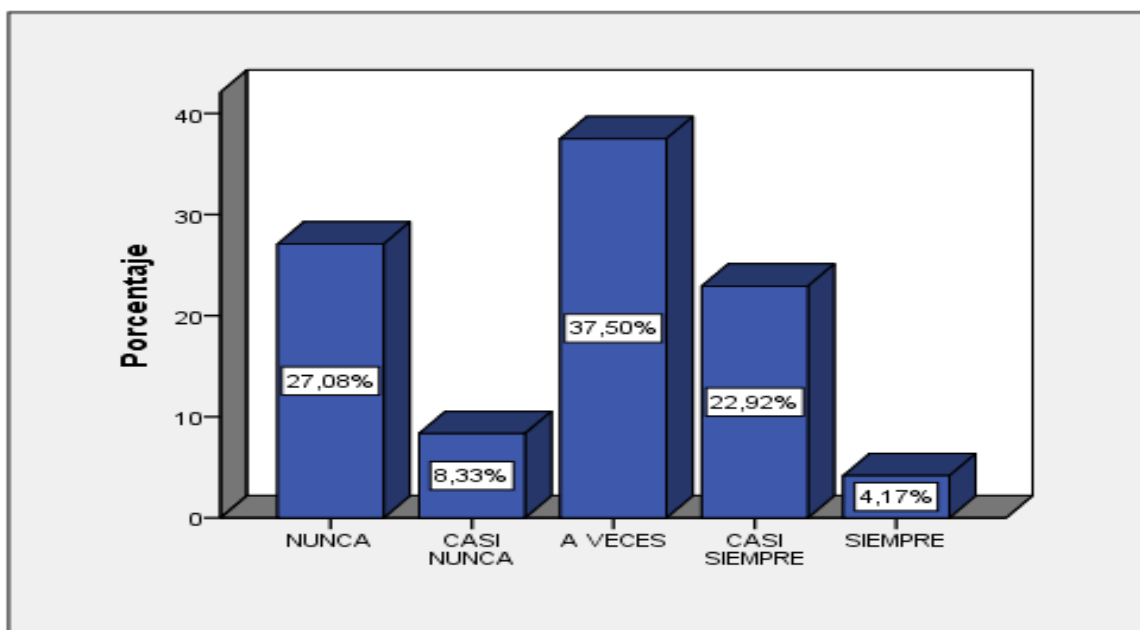
Pregunta N° 24:

La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados por el control en el desempeño laboral

Tabla 52. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	27,1	27,1
	CASI NUNCA	4	8,3	35,4
	A VECES	18	37,5	72,9
	CASI SIEMPRE	11	22,9	95,8
	SIEMPRE	2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 32. Distribución porcentual pregunta n° 24, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veinticuatro, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 27,08% respondió nunca, el 8,33% casi nunca, el 37,50% a veces, el 22,92% casi siempre y el 4,17% respondió siempre

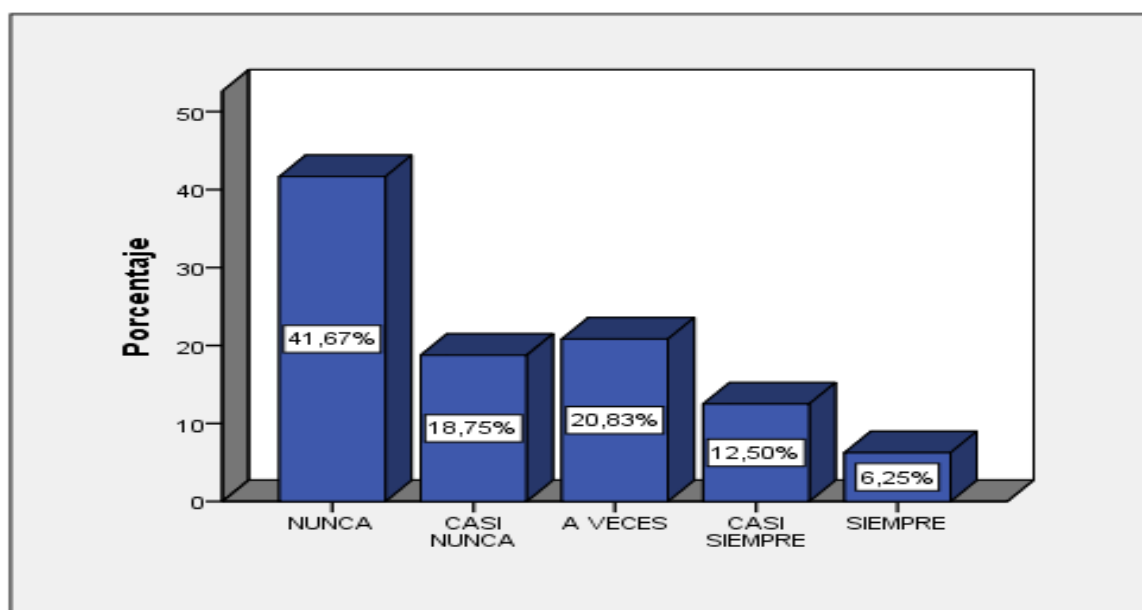
Pregunta N° 25:

La eficacia en la productividad es el resultado del monitoreo en las funciones pues la empresa no improvisa

Tabla 53. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	20	41,7	41,7
	CASI NUNCA	9	18,8	60,4
	A VECES	10	20,8	81,3
	CASI SIEMPRE	6	12,5	93,8
	SIEMPRE	3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 33. Distribución porcentual pregunta n° 25, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veinticinco, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 41,67% respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 20,83% a veces, el 12,50% casi siempre y el 6,25% respondió siempre

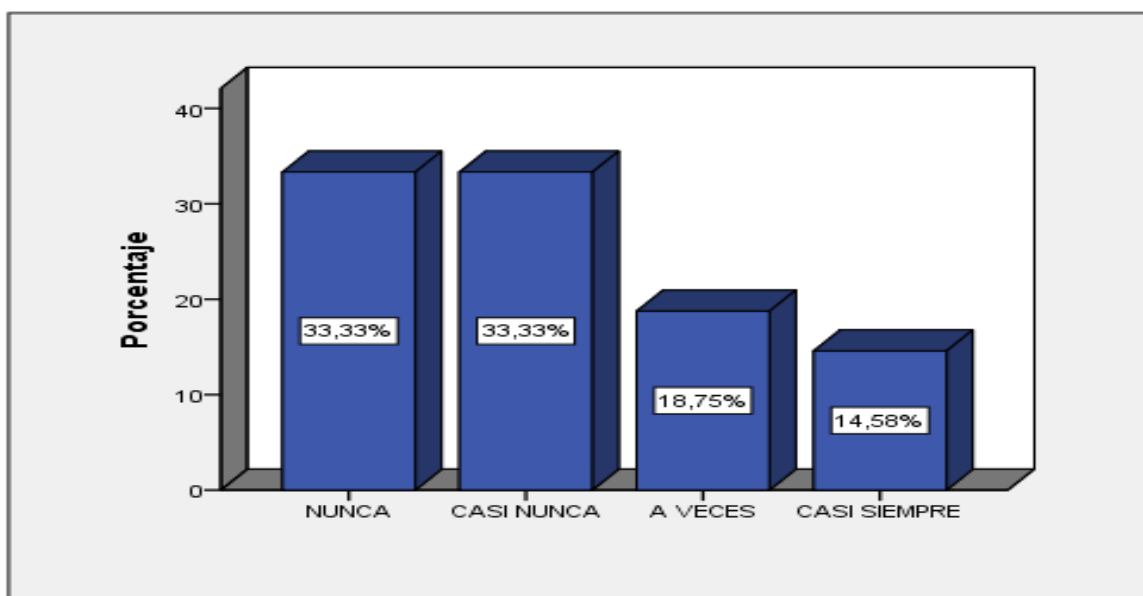
Pregunta N° 26:

Las improvisaciones en las tareas desarrolladas son una ausencia en los procesos planificados

Tabla 54. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	16	33,3	33,3	33,3
CASI NUNCA	16	33,3	33,3	66,7
A VECES	9	18,8	18,8	85,4
CASI SIEMPRE	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 34. Distribución porcentual pregunta n° 26, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintiséis, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 33,33% respondió nunca, el 33,33% casi nunca, el 18,75% a veces y el 14,58% respondió casi siempre

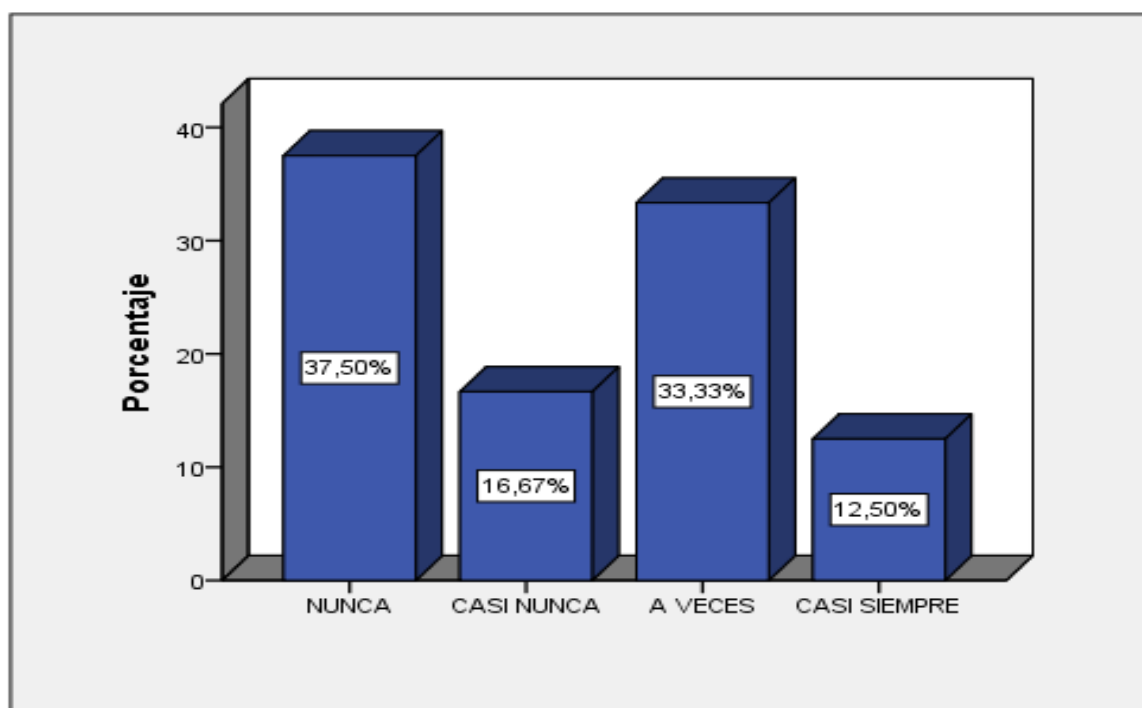
Pregunta N° 27:

La entidad está en la capacidad de lograr las metas deseadas

Tabla 55. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	18	37,5	37,5	37,5
CASI NUNCA	8	16,7	16,7	54,2
Válido A VECES	16	33,3	33,3	87,5
CASI SIEMPRE	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 35. Distribución porcentual pregunta n° 27, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintisiete, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 37,50% respondió nunca, el 16,67% casi nunca, el 33,33% a veces y el 12,50% respondió casi siempre

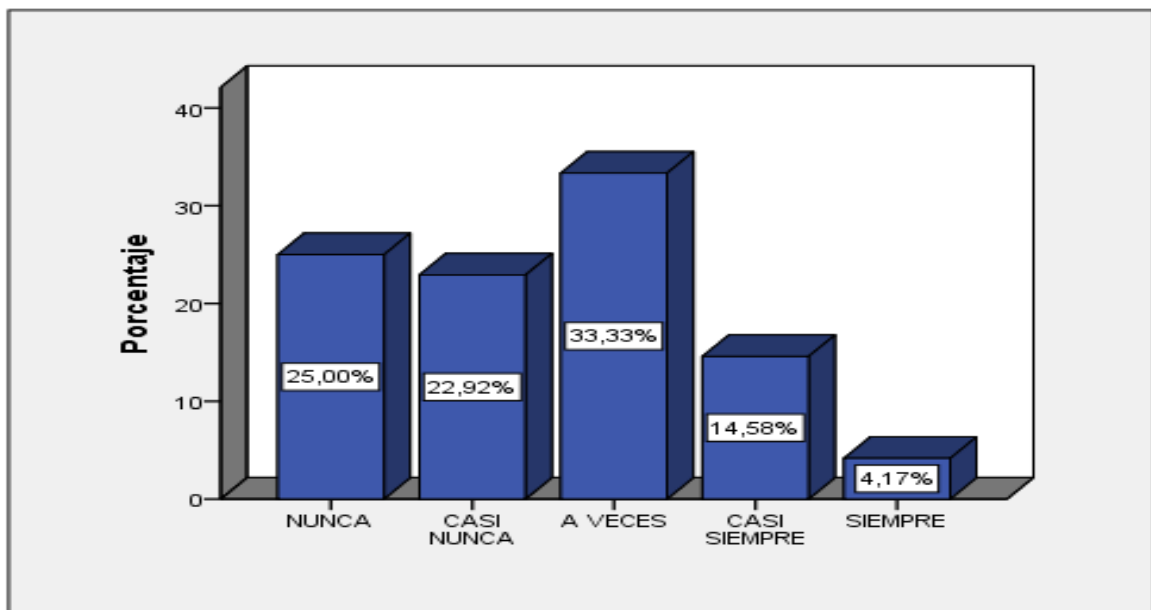
Pregunta N° 28:

Las metas deseadas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad

Tabla 56. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	25,0	25,0
	CASI NUNCA	11	22,9	47,9
	A VECES	16	33,3	81,3
	CASI SIEMPRE	7	14,6	95,8
	SIEMPRE	2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 36. Distribución porcentual pregunta n° 28, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintiocho, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 25,00% respondió nunca, el 22,92% casi nunca, el 33,33% a veces, el 14,58% casi siempre y el 4,17% respondió siempre

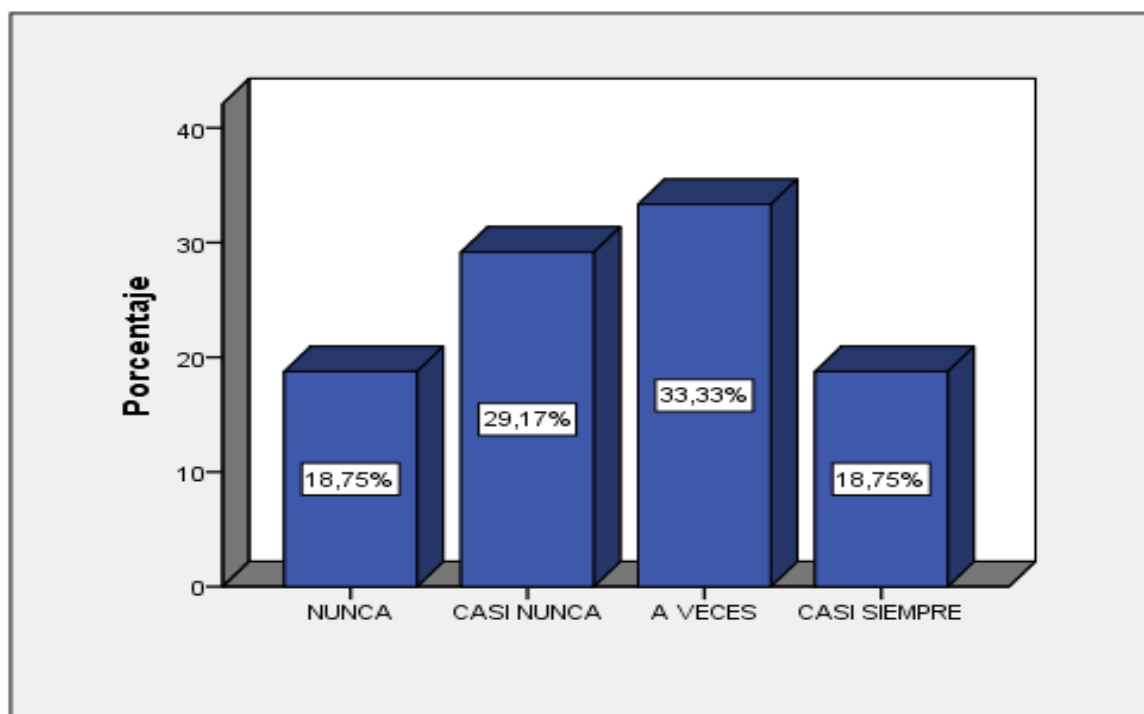
Pregunta N° 29:

Si se incrementa la necesidad de recursos estos son atendidos sin postergación

Tabla 57. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	18,8	18,8	18,8
CASI NUNCA	14	29,2	29,2	47,9
Válido A VECES	16	33,3	33,3	81,3
CASI SIEMPRE	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 37. Distribución porcentual pregunta n° 29, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta veintinueve, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 18,75% respondió nunca, el 29,17% casi nunca, el 33,33% a veces y el 18,75% respondió casi siempre

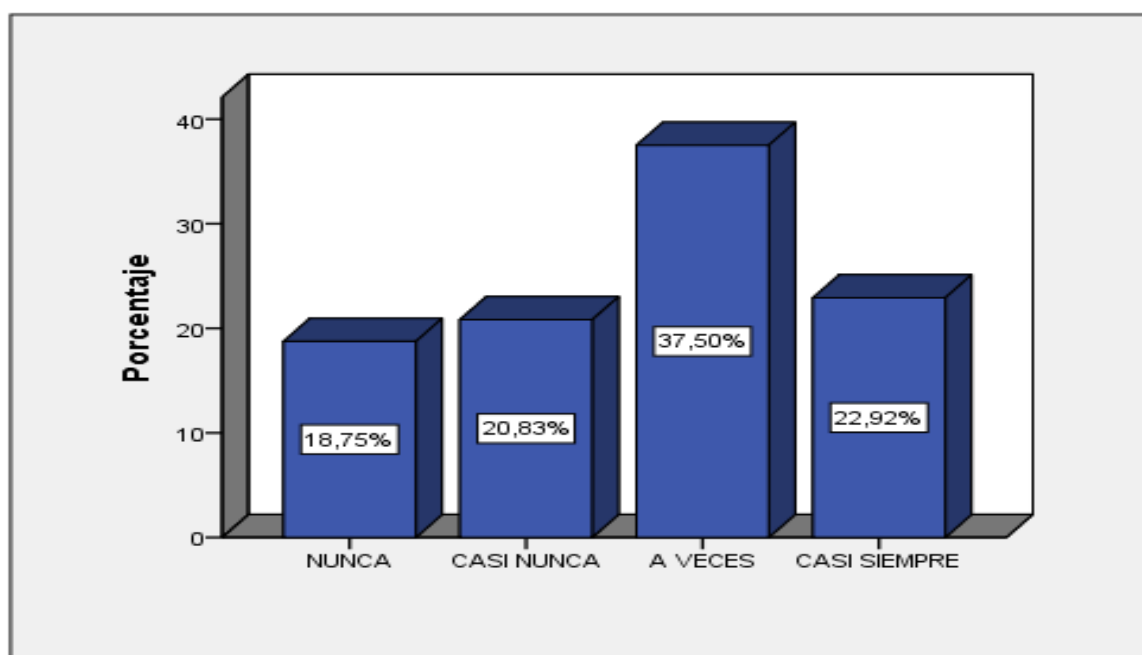
Pregunta N° 30:

Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta, por ello ante la solicitud la atención es sin postergación

Tabla 58. Estadística descriptiva tabla de frecuencias pregunta n° 30

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	18,8	18,8	18,8
CASI NUNCA	10	20,8	20,8	39,6
Válido A VECES	18	37,5	37,5	77,1
CASI SIEMPRE	11	22,9	22,9	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 38. Distribución porcentual pregunta n° 30, productividad laboral

Interpretación:

Con respecto a la pregunta treinta, en el gráfico se observa las respuestas de los encuestados de la entidad donde, el 18,75% respondió nunca, el 20,83% casi nunca, el 37,50% a veces y el 22,92% respondió casi siempre

Anexo 2. Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia : PROCESO DE SELECCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018								
TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PROCESO DE SELECCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018	Problema General	Objetivo general.	Hipótesis general.	Proceso de Selección de Personal	Ibañez, M (2010), la selección de personal se puede definir como aquel proceso encargado de atraer un conjunto de personas, con determinadas características, e inducirlos a que se sometan a determinadas pruebas, a efecto de escoger uno o varios de entre los mejores, para que desempeñen funciones o cargos previamente determinados. (p. 85)	El proceso de selección de personal se evalúa mediante el proceso de sus etapas de requerimiento, convocatoria o reclutamiento, administración de pruebas, actos del proceso de selección y tomando en cuenta los atributos de todos los colaboradores, para lo cual se utilizó un cuestionario de tipo Likert.	Requerimiento	necesidad de puesto
	¿Qué relación existe entre el proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre el proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	El proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018					funciones a desempeñar
								análisis de puesto
	Problema específico	Objetivo específicos.	Hipótesis específicos.				Actos del Proceso de Selección	interés del candidato
	¿Qué relación existe entre el requerimiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre el requerimiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	El requerimiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de administración de tributos, Lima 2018					características del postulante
								pretención económica
	¿Qué relación existe entre la convocatoria o reclutamiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre la convocatoria o reclutamiento de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	La convocatoria o reclutamiento de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Administración de Pruebas	la evaluación curricular			
					la realización de los test psicológicos en general			
	¿Qué relación existe entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	La administración de pruebas de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Productividad Laboral	cuadro de mérito			
					la entrevista			
	¿Qué relación existe entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Los actos del proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Productividad Laboral	publicación de los resultados			
					contratación del trabajador			
¿Qué relación existe entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	La administración de pruebas de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Productividad Laboral	modalidad de contrato				
				cumplimiento de metas				
¿Qué relación existe entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Los actos del proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Productividad Laboral	recursos utilizados				
				mejora del desempeño				
¿Qué relación existe entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre la administración de pruebas de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	La administración de pruebas de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Productividad Laboral	desarrollo de actividades planeadas				
				metas deseadas				
¿Qué relación existe entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018?	Determinar la relación entre los actos del proceso de selección de personal y la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Los actos del proceso de selección de personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa de servicios de administración de tributos, Lima 2018	Productividad Laboral	optimización de recursos				

Anexo 3. Formato de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL							
Apellidos y nombres del experto: <i>ALVA ARCE ROSEL CESAR</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Proceso de Selección de personal	Requerimiento	Necesidad de puesto	1. Cuando hay necesidad de personal los requerimientos son oportunos para prevenir la productividad	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. Ante la necesidad del puesto de altos mandos se opta por el colaborador interno antes de la convocatoria externa		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Funciones a desempeñar	3. Cuando un área requiere personal se informa a los candidatos con transparencia las funciones a realizar		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Análisis de puesto		4. Cuando se gestiona un requerimiento de personal el análisis del puesto es efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		5. El área de Recursos Humanos posee las competencias para un buen análisis del puesto			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Convocatoria o reclutamiento	Interés del candidato	6. La puntualidad es evaluada en las convocatorias de los proceso de selección de personal	Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Las características solicitadas para los candidatos al nuevo puesto están acorde con la realidad del puesto a ocupar en la entidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Características del postulante	8. Durante el proceso de selección la propuesta económica fue transparente y confiable		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Pretensión económica		9. El proceso de evaluación curricular que realiza la entidad en los procesos de selección de personal es transparente y confiable		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Administración de pruebas	La evaluación curricular		10. Los test psicológicos aplicados en el proceso de selección rebelan resultados óptimos y explicados con claridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La realización de los test psicológicos				11. Las pruebas de méritos realizadas por la entidad en los procesos de selección de personal son transparentes, pertinentes y claras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Cuadro de méritos		12. La entrevista desarrollada durante el proceso de selección está construida por preguntas idóneas al cargo a desempeñar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	La entrevista				13. La publicación de resultados es en los tiempos ideales generando seguridad y confiabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Actos del proceso de selección	Publicación de los resultados	14. La contratación de personal rebela el éxito del proceso de selección por ello la calidad en el servicio brindado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Contratación del trabajador		15. La productividad logra niveles deseables porque el personal contratado es el resultado de la efectividad en los procesos de selección	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Modalidad de contrato			16. La modalidad de contrato fue expuesta y detallada en el proceso de selección sin limitar la información real	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Firma del experto					Fecha <i>20/06/2018</i>		

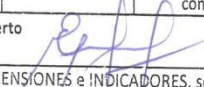
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018								
Apellidos y nombres del Investigador: VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL								
Apellidos y nombres del experto: ALVA ARCO ROSEL CESAR								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Productividad Laboral	Eficiencia	Cumplimiento de metas	17. El jefe de área de operativos trasmite sus habilidades a sus colaboradores para el cumplimiento de metas	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			18. El cumplimiento de metas es resultado del buen proceso de selección de personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			19. La productividad logra las metas establecidas, pues los colaboradores ejecutan una buena optimización del tiempo y de los recursos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Recursos utilizados	20. Ante la necesidad de recursos la gerencia monitorea la entrega o abastecimiento oportuno		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			21. Los colaboradores están utilizando eficientemente los recursos para lograr los resultados planeados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			22. El desempeño de los colaboradores mejora los controles y motivaciones de los jefes de área		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Mejora del desempeño	23. El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de selección de personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		24. La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados por el control en el desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	Eficacia	Desarrollo de actividades planteadas	25. La eficacia en la productividad es el resultado del monitoreo en las funciones pues la empresa no improvisa	Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			26. Las improvisaciones en las tareas desarrolladas son una ausencia en los procesos planificados		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Metas deseadas	27. La entidad está en la capacidad de lograr las metas deseadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			28. Las metas deseadas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Optimización de recursos	29. Si se incrementa la necesidad de recursos estos son atendidos sin postergación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			30. Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta, por ello ante la solicitud la atención es sin postergación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha 20/06/2018					


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL							
Apellidos y nombres del experto: Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSESIONES / SUGERENCIAS
Proceso de Selección de personal	Requerimiento	Necesidad de puesto	1. Cuando hay necesidad de personal los requerimientos son oportunos para prevenir la productividad	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			2. Ante la necesidad del puesto de altos mandos se opta por el colaborador interno antes de la convocatoria externa		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Funciones a desempeñar	3. Cuando una área requiere personal se informa a los candidatos con transparencia las funciones a realizar		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			4. Cuando se gestiona un requerimiento de personal el análisis del puesto es efectivo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Análisis de puesto	5. El área de Recursos Humanos posee las competencias para un buen análisis del puesto		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Convocatoria o reclutamiento	Interés del candidato	6. La puntualidad es evaluada en las convocatorias de los proceso de selección de personal	Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			7. Las características solicitadas para los candidatos al nuevo puesto están acorde con la realidad del puesto a ocupar en la entidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Pretensión económica	8. Durante el proceso de selección la propuesta económica fue transparente y confiable		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Administración de pruebas	La evaluación curricular	9. El proceso de evaluación curricular que realiza la entidad en los procesos de selección de personal es transparente y confiable		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		La realización de los test psicológicos	10. Los test psicológicos aplicados en el proceso de selección rebelan resultados óptimos y explicados con claridad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cuadro de méritos	11. Las pruebas de méritos realizadas por la entidad en los procesos de selección de personal son transparentes, pertinentes y claras		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		La entrevista	12. La entrevista desarrollada durante el proceso de selección está construida por preguntas idóneas al cargo a desempeñar		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Actos del proceso de selección	Publicación de los resultados	13. La publicación de resultados es en los tiempos ideales generando seguridad y confiabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			14. La contratación de personal rebela el éxito del proceso de selección por ello la calidad en el servicio brindado		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Contratación del trabajador	15. La productividad logra niveles deseables porque el personal contratado es el resultado de la efectividad en los procesos de selección		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			16. La modalidad de contrato fue expuesta y detallada en el proceso de selección sin limitar la información real		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Firma del experto			Fecha 2016/12/8				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL							
Apellidos y nombres del experto: Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Productividad Laboral	Eficiencia	Cumplimiento de metas	17. El jefe de área de operativos trasmite sus habilidades a sus colaboradores para el cumplimiento de metas	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
			18. El cumplimiento de metas es resultado del buen proceso de selección de personal		/		
			19. La productividad logra las metas establecidas, pues los colaboradores ejecutan una buena optimización del tiempo y de los recursos		/		
		Recursos utilizados	20. Ante la necesidad de recursos la gerencia monitorea la entrega o abastecimiento oportuno		/		
			21. Los colaboradores están utilizando eficientemente los recursos para lograr los resultados planeados		/		
			22. El desempeño de los colaboradores mejora los controles y motivaciones de los jefes de área		/		
	Mejora del desempeño	23. El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de selección de personal	/				
		24. La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados por el control en el desempeño laboral	/				
	Eficacia	Desarrollo de actividades planteadas	25. La eficacia en la productividad es el resultado del monitoreo en las funciones pues la empresa no improvisa	Ordinal (Likert)	/		
			26. Las improvisaciones en las tareas desarrolladas son una ausencia en los procesos planificados		/		
		Metas deseadas	27. La entidad está en la capacidad de lograr las metas deseadas		/		
			28. Las metas deseadas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad		/		
		Optimización de recursos	29. Si se incrementa la necesidad de recursos estos son atendidos sin postergación		/		
			30. Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta, por ello ante la solicitud la atención es sin postergación		/		
Firma del experto			Fecha	20-11-18			


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018								
Apellidos y nombres del Investigador: VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL								
Apellidos y nombres del experto: <i>COJAN LOLI BERNARDO</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Proceso de Selección de personal	Requerimiento	Necesidad de puesto	1. Cuando hay necesidad de personal los requerimientos son oportunos para prevenir la productividad	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. Ante la necesidad del puesto de altos mandos se opta por el colaborador interno antes de la convocatoria externa		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Funciones a desempeñar	3. Cuando un área requiere personal se informa a los candidatos con transparencia las funciones a realizar		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Análisis de puesto		4. Cuando se gestiona un requerimiento de personal el análisis del puesto es efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>		
					5. El área de Recursos Humanos posee las competencias para un buen análisis del puesto	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Convocatoria o reclutamiento	Interés del candidato	6. La puntualidad es evaluada en las convocatorias de los proceso de selección de personal	Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Características del postulante		7. Las características solicitadas para los candidatos al nuevo puesto están acorde con la realidad del puesto a ocupar en la entidad	<input checked="" type="checkbox"/>		
					Pretensión económica	8. Durante el proceso de selección la propuesta económica fue transparente y confiable	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Administración de pruebas	La evaluación curricular	9. El proceso de evaluación curricular que realiza la entidad en los procesos de selección de personal es transparente y confiable		<input checked="" type="checkbox"/>			
			La realización de los test psicológicos		10. Los test psicológicos aplicados en el proceso de selección rebelan resultados óptimos y explicados con claridad	<input checked="" type="checkbox"/>		
					Cuadro de méritos	11. Las pruebas de méritos realizadas por la entidad en los procesos de selección de personal son transparentes, pertinentes y claras	<input checked="" type="checkbox"/>	
			La entrevista			12. La entrevista desarrollada durante el proceso de selección está construida por preguntas idóneas al cargo a desempeñar	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Actos del proceso de selección	Publicación de los resultados	13. La publicación de resultados es en los tiempos ideales generando seguridad y confiabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Contratación del trabajador		14. La contratación de personal rebela el éxito del proceso de selección por ello la calidad en el servicio brindado	<input checked="" type="checkbox"/>		
					15. La productividad logra niveles deseables porque el personal contratado es el resultado de la efectividad en los procesos de selección	<input checked="" type="checkbox"/>		
			Modalidad de contrato		16. La modalidad de contrato fue expuesta y detallada en el proceso de selección sin limitar la información real	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha <i>2018/06/18</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018							
Apellidos y nombres del Investigador: VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL							
Apellidos y nombres del experto: <u>COTRALOLI BERNARDO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
Productividad Laboral	Eficiencia	Cumplimiento de metas	17. El jefe de área de operativos trasmite sus habilidades a sus colaboradores para el cumplimiento de metas	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			18. El cumplimiento de metas es resultado del buen proceso de selección de personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
			19. La productividad logra las metas establecidas, pues los colaboradores ejecutan una buena optimización del tiempo y de los recursos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos utilizados	20. Ante la necesidad de recursos la gerencia monitorea la entrega o abastecimiento oportuno		<input checked="" type="checkbox"/>		
			21. Los colaboradores están utilizando eficientemente los recursos para lograr los resultados planeados		<input checked="" type="checkbox"/>		
			22. El desempeño de los colaboradores mejora los controles y motivaciones de los jefes de área		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Mejora del desempeño	23. El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de selección de personal	<input checked="" type="checkbox"/>				
		24. La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados por el control en el desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Eficacia	Desarrollo de actividades planteadas	25. La eficacia en la productividad es el resultado del monitoreo en las funciones pues la empresa no improvisa	Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>		
			26. Las improvisaciones en las tareas desarrolladas son una ausencia en los procesos planificados		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Metas deseadas	27. La entidad está en la capacidad de lograr las metas deseadas		<input checked="" type="checkbox"/>		
			28. Las metas deseadas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Optimización de recursos	29. Si se incrementa la necesidad de recursos estos son atendidos sin postergación		<input checked="" type="checkbox"/>		
			30. Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta, por ello ante la solicitud la atención es sin postergación		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto 			Fecha <u>20/12/18</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 4. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

1. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.

2. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta a las preguntas marcando con “X”

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Cuando hay necesidad de personal los requerimientos son oportunos para prevenir la productividad					
2	Ante la necesidad del puesto de altos mandos se opta por el colaborador interno antes de la convocatoria externa					
3	Cuando un área requiere personal se informa a los candidatos con transparencia las funciones a realizar					
4	Cuando se gestiona un requerimiento de personal el análisis del puesto es efectivo					
5	El área de Recursos Humanos posee las competencias para un buen análisis del puesto					
6	La puntualidad es evaluada en las convocatorias de los procesos de selección de personal					
7	Las características solicitadas para los candidatos al nuevo puesto están acorde con la realidad del puesto a ocupar en la entidad					
8	Durante el proceso de selección la propuesta económica fue transparente y confiable					
9	El proceso de evaluación curricular que realiza la entidad en los procesos de selección de personal es transparente y confiable					
10	Los test psicológicos aplicados en el proceso de selección rebelan resultados óptimos y explicados con claridad					
11	Las pruebas de méritos realizadas por la entidad en los procesos de selección de personal son transparentes, pertinentes y claras					
12	La entrevista desarrollada durante el proceso de selección está construida por preguntas idóneas al cargo a desempeñar					
13	La publicación de resultados es en los tiempos ideales generando seguridad y confiabilidad					
14	La contratación de personal rebela el éxito del proceso de selección por ello la calidad en el servicio brindado					
15	La productividad logra niveles deseables porque el personal contratado es el resultado de la efectividad en los procesos de selección					
16	La modalidad de contrato fue expuesta y detallada en el proceso de selección sin limitar la información real					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

1. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la PRODUCTIVIDAD LABORAL

2. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta a las preguntas marcando con "X"

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
17	El jefe de área de operativos trasmite sus habilidades a sus colaboradores para el cumplimiento de metas					
18	El cumplimiento de metas es resultado del buen proceso de selección de personal					
19	La productividad logra las metas establecidas, pues los colaboradores ejecutan una buena optimización del tiempo y de los recursos					
20	Ante la necesidad de recursos la gerencia monitorea la entrega o abastecimiento oportuno					
21	Los colaboradores están utilizando eficientemente los recursos para lograr los resultados planeados					
22	El desempeño de los colaboradores mejora los controles y motivaciones de los jefes de área					
23	El cumplimiento de los tiempos en los procesos es una constante por la buena gestión de los procesos de selección de personal					
24	La productividad está garantizada, se cumplen las metas en los tiempos proyectados por el control en el desempeño laboral					
25	La eficacia en la productividad es el resultado del monitoreo en las funciones, pues la empresa no improvisa					
26	Las improvisaciones en las tareas desarrolladas son una ausencia en los procesos planificados					
27	La entidad está en la capacidad de lograr las metas deseadas					
28	Las metas deseadas son objetivas y reales, se previene la precisión laboral para garantizar la productividad					
29	Si se incrementa la necesidad de recursos estos son atendidos sin postergación					
30	Los colaboradores tienen pleno conocimiento de los recursos con los que cuenta, por ello ante la solicitud la atención es sin postergación					

Gracias por su colaboración

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

PROCESO DE SELECCIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE TRIBUTOS, LIMA 2018
Del (de la) estudiante VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre 2018




Firma

TERESA GONZALES MONCADA
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
VALLE VENTURA MIGUEL ANGEL

ASESOR:
DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

Resumen de coincidencias

14 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1 %
4	gis.unicafam.edu.co Fuente de Internet	1 %
5	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
7	es.scribd.com/Windows Fuente de Internet	1 %

Ve a Configuración para activar Windows.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Valle Ventura Miguel Angel

INFORME TÍTULADO:

Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de
Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Valle Ventura Miguel Angel

D.N.I. : 46250443

Domicilio : Jr. Ayacucho 126 INT.2 LIMA

Teléfono : Fijo :

Móvil : 956222380

E-mail : mvalle3719@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Valle Ventura Miguel Angel

Título de la tesis:

Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de Servicios de Administración de Tributos, Lima 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 29/11/2018