



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA
CINE PLANET REAL- PLAZA TRUJILLO AÑO 2012”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

VELA REATEGUI, JULIETH ELIZABETH

ASESOR:

Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia

LINEA DE INVESTIGACION:

Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios Padre Eterno, por su guía e iluminación constante en nuestras vidas, a mis padres que me guiaron por el buen camino y me dieron siempre su amor y confianza, a mis asesores por su tiempo y orientación, disponibilidad de servicios, paciencia y sus amplios conocimientos que sirven de cimiento para desenvolverme profesionalmente.

La autora

Agradecimiento

A los asesores y profesores por su apoyo y asesoría que fueron los que ayudaron en la preparación de esta tesis.

A mis queridos padres que me dieron todo el respaldo y confianza y su ayuda en este largo camino.

A Dios Padre por guiarme e iluminarme y por darme las fuerzas necesarias.

Página del jurado

A los señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, someto a su criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación:

TITULADO “PROCESO DE RECLUTAMIENTO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA CINE PLANET REAL PLAZA – TRUJILLO”,

Elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Confiando que se le otorgue el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que brinde la investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Julieth Elizabeth Vela Reategui, con DNI 44458933, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información facilitados, como así también toda otra documentación y/o información, son auténticos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como en la información apropiada.

Julieth Elizabeth Vela Reátegui

ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Página del jurado.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Índice.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
I. INTRODUCCION.....	9
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.1.2. Formulación del problema:.....	11
1.1.3. Justificación:.....	11
1.1.4. Antecedentes:.....	11
1.1.5. Objetivos:.....	13
1.1.6. Hipótesis:.....	13
1.1.7. Definición conceptual.....	13
II. MÉTODO.....	33
2.1 Tipos de estudio:.....	33
2.2 Diseño de investigación:.....	33
2.3 Población y muestra:.....	34
2.4 Método de investigación.....	34
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2.6 Método de análisis de los datos.....	37
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
VIII. ANEXOS.....	62

RESUMEN

La empresa peruana Cine Planet es una organización especializada en la gestión y presentación de películas, la cual inició sus actividades en Julio del año 2000.

Actualmente es la cadena de cines líder en el mercado, con una gran disponibilidad de salas, clientes atendidos e ingresos. Ya cuenta con 11 años desde que inició sus actividades, cuenta con dieciocho cines en lima, ocho en provincias (una en Arequipa, una en Piura, una en Chiclayo, una en Huancayo, una en Juliaca, una en Tacna y dos en Trujillo), sumando ciento treinta y dos pantallas.

El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño Laboral del personal de atención de la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo.

El diseño del siguiente proyecto de tesis es no experimental transversal. La población estuvo conformada por treinta y siete trabajadores operativos de la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo, distribuido en diferentes áreas como son: administrativa, proyección (tres), dulcería (dieciséis), y piso (dieciocho).

Finalmente se concluye que estableciendo el grado de relación entre cada una de las fases del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con cada uno de los factores del desempeño laboral como son las habilidades técnicas, humanas y conceptuales.

Palabras clave: Reclutamiento y Selección de personal.

ABSTRACT

The Peruvian company Cine Planet is an organization specialized in the management and presentation of films, which began its activities in July 2000.

It is currently the leading cinema chain in the market, with a high availability of rooms, clients served and income. It already has 11 years since it began its activities, has eighteen cinemas in Lima, eight in the provinces (one in Arequipa, one in Piura, one in Chiclayo, one in Huancayo, one in Juliaca, one in Tacna and two in Trujillo) , adding I feel thirty-two screens.

The objective of the study is to determine the relationship between the Process of Recruitment and Selection of Personnel with the Work Performance of the service personnel of the Cine Planet Real Plaza - Trujillo Company.

The design of the following thesis project is non-experimental transversal. The population consisted of thirty-seven operative workers of the Cinema Company Planet Real Plaza - Trujillo, distributed in different areas such as: administrative, projection (three), candy store (sixteen), and floor (eighteen).

Finally, it is concluded that establishing the degree of relationship between each of the phases of the Recruitment Process and Selection of Personnel with each of the factors of work performance such as technical, human and conceptual skills.

Keywords: Process of Recruitment and Selection of Personnel

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Planteamiento del problema:

Las organizaciones; actualmente, tienen grandes retos, dentro de los cuales es cambiar la forma de gestionar al personal, en lugar de mantener un enfoque de recursos humanos y de gastos mensuales se debe gestionar el valor fundamental del aporte de los colaboradores en el cumplimiento de objetivos y metas, en especial los relacionados a la relación con los clientes.

El problema del enfoque de recursos humanos tiene orígenes en el proceso de reclutamiento y selección, donde no existe un procedimiento predeterminado, sino que los criterios de reclutamiento se realizan de forma empírica y básica en miras de cubrir rápidamente un puesto de trabajo. El problema descrito relaciona el proceso de reclutamiento y selección y el desempeño laboral en la empresa objeto de estudio, Cine Planet, en nuestra localidad, así como en el ámbito nacional e internacional.

A nivel internacional, la problemática del sector cinematográfico de España es un ejemplo de las malas decisiones de los inversionistas al momento de contratar personal, específicamente puestos gerenciales; el problema se describe como sigue:

Las malas decisiones en los modelos de negocios actuales de exhibición cinematográfica, han generado problemas obtención de recursos necesarios para poder sostener a las organizaciones y sus compromisos crediticios; así tenemos a organizaciones como la filial española de la UCG francesa, que estuvo obligada a reducir su capital social en 12.1 millones de euros, ocasionadas por las pérdidas acumuladas de 2.1 millones de euros a finales del 2005. Al igual el operador con mayor participación en el mercado español, Ábaco, ha solicitado una suspensión de sus obligaciones crediticias frente a los bancos por la compra de su competidor Cinebox.

Por lo descrito anteriormente, la caída estrepitosa del sector cinematográfico español, es por la falta de capacidad de la gerencia en tomar decisiones sobre el modelo de negocio adecuado para las organizaciones y por una falta de

experiencia al entrar en mercados maduros, lo que revela los inconvenientes de encontrar al personal adecuado para dichas funciones.

A nivel de Latinoamérica, tenemos el problema del Conjunto Cinematográfico “La Huerta” en la ciudad de Morelia, Michoacán de Campo, México, en el año 2010, definido por CHAVEZ RODRIGUEZ, Erika L., que menciona lo siguiente:

“Según nuestra base de datos, el personal operativo está conformado por estudiantes de cualquier profesión o nivel de preparatoria, que trabajan medio tiempo con pago por hora, con la característica de tener contratos eventuales, de salarios bajos y una fuerte carga laboral; todo esto genera poca motivación del personal en sus actividades y falta de compromiso en un desarrollo a largo plazo”.

En el problema citado anteriormente, hace falta un sistema de incentivos, de la misma forma se revela una falta de planeación de la gestión del talento humano a largo plazo, los cuales son causas principales del bajo desempeño laboral.

En el Perú, citamos el Informe Estadístico Mensual del Ministerio de Trabajo, que menciona que los niveles de rotación de personal en el mes de Julio 2010, en los diferentes sectores empresariales del país, en el informe mencionado se ubica al sector de servicios en el tercer lugar, donde se ubican los espectáculos no deportivos como la exhibición de películas con un 2.2%. a nivel de Lima Metropolitana se ubican al sector servicios en primer lugar con un 2.4%.

En las estadísticas mencionadas, la ineficiencia en cuanto a la gestión del proceso de reclutamiento y selección genera un elevado costo de contratación, inducción, formación y capacitación a la empresa; además un clima laboral con índices muy bajos y altos de desmotivación.

A nivel nacional, la problemática de las empresas cinematográficas como Cine Planet, comienza por una inadecuada atención al cliente, todos los procesos se encuentran en cierto nivel automatizado, y el único contacto con el personal de los cines es para la compra de entradas o productos en venta dentro de las salas; lo que revela una baja preocupación de la empresa en la atención personalizada al cliente; además de lo rutinario que son los trabajos, una causa más para la alta rotación en este tipo de empresas, incluyendo la imposibilidad de tener una línea de carrera. Por ello la relevancia de reformular el proceso de reclutamiento y

selección, y las políticas empresariales, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y como consecuencia la atención al cliente.

1.1.2. Formulación del problema:

¿Cuál es el grado de relación entre el Proceso de reclutamiento y selección de personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo, año 2012?

1.1.3. Justificación:

El presente estudio permitirá a la empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo a tener un indicador adecuado que mida la relación entre el proceso de reclutamiento y selección con el desempeño laboral, y de esa forma la empresa implemente acciones de mejora que incrementen dicho indicador.

Como justificación académica, la investigación contribuye con el conocimiento actual en cuanto a una explicación teórica de la problemática, la cual, en el presente hay escasos estudios en relación al rubro empresarial.

Además, la investigación permite que los resultados que se han obtenido puedan ser utilizados en posteriores investigaciones

1.1.4. Antecedentes:

LADINO TORRES, Ana M. y Orozco Acosta, Diana C. (2008), en su tesis de grado para obtener el título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industrial, titulada “Modelo de Reclutamiento y Selección del Talento Humano por Competencias para los niveles jerárquicos, Directivos, Ejecutivo y Profesional de la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P.”, el estudio se localizó en la ciudad de Pereira – Colombia; de la investigación se concluye que: La administración del desempeño es una importante herramienta en la gestión del talento como fórmula para mejorar la adaptabilidad de la organización y la optimización de procesos; la práctica de la herramienta lleva a la empresa a cambios importantes en la forma de evaluar el desempeño y retribuir en el

desarrollo profesional de sus colaboradores. Se recalca los comportamientos requeridos para alcanzar los objetivos y resultados, en comparación con el enfoque tradicional de solo evaluar los resultados.

CHAVEZ (2010) indica en su tesis de grado (Licenciado en Administración) en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas, titulada “Causas y efectos de la Rotación de personal en el Conjunto Cinematográfico “La Huerta” Morelia – México”; el estudio se localizó en la ciudad de Morelia - México; los resultados del estudio, evidenciaron, que: En las organizaciones no se encuentran un colaborador satisfecho con la empresa al 100%, y es por ello que busca otro trabajo que le dé lo que el actual no le proporciona a nivel económico u profesional; los colaboradores al ser estudiantes universitarios no tienen la visión necesaria para proyectarse un futuro dentro del cine; por lo cual no se debería aceptar estudiantes de cualquier profesión sino solamente de aquellas afines a la empresa y el área donde laboran.

Aguilar (2001) en su tesis para optar el grado de bachiller en Administración titulada, "Diseño de un sistema de evaluación de personal para la empresa de transportes Línea S.A. de la ciudad de Trujillo", contando con una muestra de 70 trabajadores, llegando a concluir que estos desconocen su grado de rendimiento y desarrollo y si este es bueno o deficiente, ante la ausencia de un proceso de calificación y capacitación de personal. Es de suma relevancia tener un sistema de evaluación y publicar los resultados o conversar con cada trabajador sobre su desempeño laboral.

Baca,Burgos, C y Soto (2006) en su tesis titulada “La selección de Personal y Rendimiento en la empresa Camposol S.A.”, llegando a las siguientes conclusiones: El proceso de selección hoy en Camposol S.A. enfatiza que la capacidad de producción de un colaborador se conceptúa y mide en términos de desempeño bajo determinadas circunstancias y competencias requeridas para la realización de sus labores buscando la efectividad y la calidad; por otro lado se concluye que, el manejo de la información de los procedimientos en el proceso de selección con respecto al manejo de la documentación y registro, ocasionaba la contratación del personal con antecedentes laborales,

penales y judiciales; la ausencia de inducción en el proceso, generaba desconocimiento en cuanto a la cultura interna de la organización, instancia a las que pueda recurrir el trabajo como marco de sus derechos y obligaciones.

1.1.5. Objetivos:

1.1.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza Trujillo, año 2012.

1.1.5.2. Objetivos específicos:

- Describir el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en la empresa Cine Planet - Real Plaza Trujillo.
- Evaluar el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de en la empresa Cine Planet - Real Plaza Trujillo.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza Trujillo.
- Determinar el grado de relación entre cada una de las fases del Proceso de Reclutamiento y Selección de personal con cada uno de los factores del desempeño laboral.

1.1.6. Hipótesis:

1.1.6.1 Hipótesis de investigación (H₁): “Existe relación significativa entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

1.1.6.2 Hipótesis nula (H₀): “No existe relación significativa entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”

1.1.7 Definición conceptual

Proceso de Reclutamiento: Es el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la

organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo

Selección de personal: El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir que solicitante deben ser contratados. El proceso se inicia en el que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

Desempeño laboral: Es la forma como los miembros de la organización ponen en práctica sus habilidades técnicas, humanas y conceptuales para realizar sus funciones, con la finalidad de alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

2. MARCO TEORICO

2.1 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

DEFINICION:

El reclutamiento de talento es el proceso que consiste en reconocer a postulantes potenciales, capacitados y con las competencias requeridas para cubrir un puesto laboral en la organización. El proceso empieza con la búsqueda de posibles candidatos en los diversos medios que existen en el mercado para comunicar dichas solicitudes y finaliza cuando se recibe y evalúan las solicitudes de trabajo.

Según Dessler (1994) la contratación de personal consiste en una gama de actividades y procesos que se ejecutan para obtener una cantidad necesaria de personas calificadas para un puesto de trabajo.

Según Dolan y Schuler (1997) es atraer de manera conjunta, utilizando los medios de comunicación, y que el candidato cumpla con los requisitos solicitados.

Según Wether, W (1996) es el proceso de atraer talento a la organización, con las habilidades necesarias y animarlos para que soliciten los puestos disponibles en la organización.

Según Chiavenato (1999) es una técnica que las empresas usan para poder atraer a una cantidad de postulantes y que cumplan con los requisitos solicitados para el

puesto, el objetivo principal del reclutamiento es atraer posibles talentos de los cuales se seleccionará a los posibles integrantes de la empresa.

IMPORTANCIA DEL RECLUTAMIENTO

El proceso de reclutamiento es importante en una organización ya que de este depende el buen desempeño de las siguientes contrataciones que se realice. En la forma que este proceso tenga la capacidad de atraer candidatos con el perfil y las capacidades adecuadas, se incrementará la probabilidad de seleccionar personal que alcancen el desempeño esperado cuando ocupen un puesto de trabajo. La importancia radica, en la que define el área de talento humano y los directivos de la organización, los subprocesos, las políticas, directrices y reglas que deben de seguir para realizar una contratación excelente.

OBJETIVOS DEL RECLUTAMIENTO:

Los objetivos del reclutamiento son los siguientes:

- Determinar los requerimientos actuales y futuros de la organización, teniendo como fuente la información establecida en la planificación y estrategia de talento humano y el análisis de puestos.
- Conseguir la cantidad necesaria de personal calificado para cubrir los cargos de trabajo, con costos óptimos para la organización.
- Incrementar el indicador de procesos exitosos de reclutamientos, al disminuir la cantidad de postulantes con calificación inadecuada.
- Aumentar el porcentaje de retención de los colaboradores reclutados, incorporando medidas adecuadas para su exitosa adaptación el puesto.
- Cumplir con las leyes y normas vigentes.
- Incrementar la eficiencia y productividad de la organización y sus miembros en corto, mediano y largo plazo.
- Evaluar y revisar constantemente la efectividad de las estrategias utilizadas en el proceso de contratación.

En la forma en que el proceso de contratación cumpla con estos objetivos, la organización reducirá el nivel de conflictos e improductividad por seleccionar candidatos no calificados.

FUENTES DEL RECLUTAMIENTO

El proceso de contratación sucede dentro del mercado laboral, entre la cantidad de candidatos disponibles que tienen las capacidades y disposición para ocupar los cargos laborales que se ofertan. Otras fuentes de reclutamiento son los diferentes medios internos o externos a donde se puede acudir en busca del personal capacitado acorde a las competencias requeridas para el puesto.

Según Peña (1997), las fuentes del proceso de reclutamiento se clasifican en dos categorías, reclutamiento interno y externo.

FUENTES DE RECLUTAMIENTO INTERNO

Es conseguir y atraer postulantes potenciales, competentes y calificados para ocupar los puestos laborales dentro de la organización; el cual implica desarrollar un sistema dentro de la organización por la cual se comuniquen y oferte los puestos de trabajo.

Se denomina reclutamiento interno cuando los candidatos son de la propia empresa, esto sucede cuando la organización desea cubrir una vacante que implique una transferencia (cambio horizontal), promoción (cambio vertical y horizontal), transferencia con ascensos o capacitaciones de desarrollo.

Gran parte de las empresas tiene una política para ocupar las vacantes de puestos de responsabilidad y de mayor jerarquía, por medio de ascensos o transferencias, al ser este proceso interno, se aprovecha la inversión que la empresa ha ejecutado en contratación, selección, capacitación y mejora de sus colaboradores.

Un adecuado sistema de reclutamiento interno permite que se pueda identificar candidatos competentes y se permita que estos puedan solicitar postular a una vacante, los puntos a evaluar son:

- Calificaciones resultantes de la evaluación de desempeño.
- Análisis y descripción del puesto actual y el siguiente.
- Línea de carrera.
- Aptitudes de ascenso del postulante.

VENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO INTERNO

El reclutamiento interno tiene las siguientes ventajas:

- Es rápido, eficaz y económico
- Cuenta con mayor seguridad y validez, ya que se conoce previamente al candidato.

- Es una forma de motivar a los colaboradores, ya que lo perciben como línea de carrera y parte de su crecimiento profesional.
- Se desarrolla la competitividad interna entre el personal por obtener el puesto, eso genera que aumente la productividad de la organización
- No se requiere un periodo de prueba, ni de integración, ni de inducción al puesto o la organización.

DESVENTAJAS:

- Si no se ofrece las oportunidades de crecimiento, los colaboradores se frustran.
- Existe la posibilidad de generar un ambiente laboral negativo en aquellos colaboradores que no cuenten con las condiciones para el puesto.
- Si se realiza constantemente puede generar que los colaboradores disminuyan su creatividad y capacidad de innovación al estar todo el tiempo enfocados en los mismos problemas y retos que la organización les plantea.

FUENTES DE RECLUTAMIENTO EXTERNO

El reclutamiento externo se basa en atraer a candidatos externos a la organización, cuando existe un puesto disponible. Este proceso se lleva a cabo de acuerdo al cargo y se realiza por medio de:

- Revisión de la información de los postulantes: es una base de datos de los postulantes que no fueron seleccionados en procesos anteriores.
- Candidatos recomendados por colaboradores de la empresa: con bajo coste.
- Mensajes en las instalaciones externas de la organización: son de bajo costo, y estáticos, normalmente usados para captar a personal operario u obrero.
- Contacto con representantes de sindicatos: Lo mejor es el costo relativamente muy bajo e implica a otras organizaciones en el proceso.
- Alianzas con institutos o universidades. Con el objetivo de atraer talento a la empresa y sea promocionada como un buen lugar de trabajo.
- Contacto con empresas de la misma industria o rubro.
- Viajes de reclutamiento a otros lugares de influencia de la organización
- Anuncios en periódicos y/o revistas: Es la mejor técnica para atraer postulantes al puesto .

- Outsourcing de reclutamiento: es el más costoso de todos y por el cual no se tiene un control directo en el proceso de reclutamiento.
- Internet, páginas web dedicadas, redes sociales, etc.

VENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO EXTERNO

- Al reclutar a gente nueva, se capta la experiencia que esta trae de otras empresas o de otras industrias y enriquece el know-how empresarial.
- Renueva y fortalece al talento humano de la organización.
- Se genera rendimientos de las inversiones realizadas por otras empresas o por el propio postulantes en desarrollo del personal.

DESVANTAJAS DEL RECLUTAMIENTO EXTERNO

- Proceso más largo en tiempo que el interno, y varía dependiendo del nivel jerárquico que la organización requiere
- Es más costoso
- Afecta el sistema de sueldos de la organización.
- Existe la probabilidad que los empleados puedan entender esto como una desatención por parte de la organización al no brindarles las oportunidades necesarias.

Según Chiavenato (1999) existe otra forma de contratación, la cual la conceptúa como contratación mixta, y que complementa la contratación externa e interna. Este puede ser implementado de tres formas.

- En primer lugar, la contratación externa luego de contratación interna en caso de que el primero no obtenga los resultados esperados.
- Inicialmente la contratación interna seguido de la externa en caso de que el primero no obtenga los resultados esperados.
- Contratación externa e interna simultáneamente: se debe optar mejor por postulantes internos frente a los externos en caso de igualdad de condiciones.

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

Son aquellos que se usan para dar a conocer a las personas del mercado laboral sobre la existencia de una oportunidad de trabajo en la organización.

- Anuncios en revistas, medios de comunicación televisivos, periódicos

- Afiches o folletos
- Envío de correo electrónico
- Llamadas telefónicas.
- Aviso por redes sociales dedicadas.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

El reclutamiento empieza cuando el encargado de este proceso identifica los puestos a cubrir teniendo en cuenta la planificación realizada por el área de talento humano o a solicitud de la dirección.

El responsable del reclutamiento identificará los requerimientos de la posición laboral como las actitudes, aptitudes y competencias de la persona que lo desempeñe. Además bajo criterio del reclutador, este solicitará información a detalle consultando al jefe que solicitó un nuevo candidato.

Entorno de reclutamiento

Se considera el ambiente en el que se desarrollará el proceso. El entorno dispondrá de límites, los cuales dependerán de la empresa, el entrevistador y ambiente externo, por ello los siguientes factores son relevantes:

- Personal disponible dentro y fuera de la empresa.
- Directrices y normas de la empresa
- Planificación de reclutamiento.
- Ejercicios y guías de entrevistas.
- Características de la posición laboral, competencias, habilidades, experiencia, etc.

PERFILES DE PUESTO DE TRABAJO

El perfil de puestos laborales tiene como objetivo determinar las funciones principales y responsabilidades de todos los puestos jerárquicos en las organizaciones. De igual manera,

permite la integración del talento humano, apoyando que las metas y objetivos de la empresa puedan ser cumplidos.

El concepto de puestos de trabajo consiste en conocer las aptitudes y cualidades personales obligatorias para la ejecución satisfactoria de las actividades y responsabilidades: grado de estudios, experiencia laboral, características y habilidades personales, etc. Estos son solo algunos de los factores que se debe tener en cuenta al momento de definir un puesto de trabajo.

Por otra parte, la identificación de un puesto de trabajo ayuda a:

- Desarrollar metas y objetivos para cada puesto.
- Elaborar entrevistas adecuadas y evaluaciones para los postulantes a nuevos empleados.
- Saber si un postulante está calificado para ejecutar las funciones o tareas descritas en el puesto.
- Puntuar y evaluar la estructura de talento humano de la empresa.

2.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección de personal incluye tanto la obtención de datos sobre los postulantes a un cargo laboral como la decisión de a quién deberá contratarse, acorde a las capacidades cognitivas, competencias, habilidades y actitudes de cada candidato, incrementando así la posibilidad de que la persona esté satisfecha y se transforme en un colaborador con buen desempeño a largo plazo y con miras de crecimiento dentro de la empresa. La selección de personal se basa principalmente en la evaluación y la adecuación de los conocimientos, competencias, habilidades y actitudes de los postulantes a la exigencia del cargo laboral. Actualmente se insiste, además, en adaptar la preferencia de los colaboradores a los requerimientos del cargo laboral y de la empresa.

DEFINICION

Según Wayne (1994). El proceso de selección de personal se basa en un conjunto de procedimientos específicos que se utilizan para determinar que postulante debe ser considerado y cual no. El proceso comienza en el que un profesional solicita un puesto laboral y finaliza cuando se toma la decisión de contratar a uno de los profesionales.

En un concepto más amplio la Selección de Personal, se conceptúa como un procedimiento para ubicar a la persona idónea que tengas las competencias técnicas y blandas para cubrir el cargo adecuado.

La selección del profesional adecuado para un cargo laboral adecuado y un costo óptimo que permita el desarrollo del trabajador en las funciones del puesto y la mejora de sus habilidades y su potencial, a el objetivo de convertirlo más satisfactorio asimismo y a la sociedad en que se desempeña para contribuir, de esta manera, a los fines de la organización.

Según Peña (1997). Menciona que la selección de personal es el proceso de elección, adaptación e integración del postulante más calificado para ocupar un cargo laboral dentro de la organización.

IMPORTANCIA DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

De los factores que componen una organización: las personas, los insumos y la tecnología, el talento humano es el más importante, por ser el que produce eficacia y logra resultados con una óptima combinación de los otros dos elementos obteniendo así un verdadero bienestar social dentro de la empresa y en beneficio del entorno que lo rodea.

La selección de personal es fundamental, porque por medio de ella la persona, al estar designado en el puesto adecuado, realiza sus funciones con mayor ímpetu, logrando una mejor adaptación al cargo, por poseer los estudios, competencias, habilidades y actitudes requeridas para su trabajo y así tener mayores oportunidades de progreso profesional.

La selección de personal es relevante por los siguientes puntos:

- El development del manager dependerá, en parte, del developmente del personal a cargo. Los colaboradores que no cuenten con las competencias necesarias no se desarrollarán con eficiencia y, por tanto, los resultados del manager se verá afectado por ello, el momento para declinar por las personas no calificadas antes de su contratación, no después.
- Una selección eficaz es importante debido al gasto que se realiza al reclutar y contratar personal.
- Una selección óptima es importante por las implicaciones normativas de realizarla de manera negligente.

OBJETIVOS Y DESAFIOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL:

Según Peña (1997). La data brindada del análisis del cargo, entrega una descripción de las actividades, y los niveles de desempeño que necesita cada cargo, las estrategias sobre el talento humano a corto y largo plazo permite saber sobre los puestos futuros con precisión y gestionar el proceso en forma lógica y estructurada. Contar con un grupo grande y competente de postulantes para llenar las vacantes disponibles es la situación óptima del proceso de selección.

Según Chiavenato (1999), determina que el proceso de selección es un medio por el cual las organizaciones cumplen sus metas y objetivos.

PROCESO DE SELECCIÓN:

Según Chiavenato (1999). El proceso de selección se basa en un continuum de primeras etapas que deben ser definidas de manera clara y deben ejecutarse de la siguiente manera:

- Identificación y análisis de requerimientos de selección.
- Detalle y análisis del cargo a cubrir. Definir el perfil.
- Descripción de la metodología de contratación .
- Entrevista y técnica de selección.
- Elaboración de reportes.
- Final Interview.

El proceso de contratación inicia cuando se tiene una cantidad necesaria de profesionales postulantes.

CONTRATACION

La contratación consiste en realizar el reclutamiento y la selección de talento.

La responsabilidad de contratar se enlaza fundamentalmente con el área de talento humano y es con frecuencia la principal causa de la existencia del mismo; ya que el proceso de selección tiene una relevancia fundamental en el área de talento humano.

TRES ELEMENTOS ESENCIALES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

- **El análisis del puesto:** define la descripción de las actividades, las competencias y habilidades del candidato, y los niveles de responsabilidad que necesita cada cargo.
- **Estrategias de mediano y largo plazo:** Permite saber sobre los puestos futuros con precisión y así gestionar el proceso de forma ordenada y estructurada.
- **Los candidatos:** es importante tener un grupo de personas profesionales calificadas para el puesto de donde seleccionar al más adecuado.

OBJETIVOS Y DESAFIOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL:

La selección de talento consta de varios subprocesos para poder tomar una decisión respecto a la persona que desempeñará el cargo.

- a. **Selección interna:** comienza cuando un manager o jefe solicita al área de talento humano un profesional calificado para ocupar un puesto vacante.
- b. **El aspecto ético:** es importante que los analistas de reclutamiento del área de talento humano sean imparciales al momento de evaluar y seleccionar al profesional más calificado; ya que, si no lo hacen, esto generaría un impacto negativo en el ambiente laboral y las expectativas de los colaboradores respecto a su línea de carrera.

PASOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso es sencillo cuando es una selección interna, estos sistemas miden a los colaboradores internos y lo verifican con el potencial de ascenso y los puestos disponibles.

En el caso de selección externa se tiene lo siguiente:

PASO 1. INICIO DE RECEPCIÓN DE CANDIDATOS

Es el primer paso del proceso de selección de talento, donde la organización realiza publicaciones por diversos medios ya sean internos o externos, con el objetivo de que los profesionales interesados envíen sus hojas de vida y puedan ser evaluados y seleccionados para las siguientes etapas del proceso.

PASO 2. EVALUACIÓN DE COMPATIBILIDAD

El objetivo es verificar en una primera revisión que los postulantes al puesto de trabajo cumplan con los requerimientos del puesto, la comprobación puede realizarse en tiempo de experiencia, cargo ocupado anteriormente, referencias personales, nivel de estudios e incluso profesión.

COMPROBACIÓN DE EVALUACIONES

En muchas organizaciones se realizan pruebas estructuradas y validadas con el objetivo de obtener resultados confiables sobre el desempeño y competencias en diversas áreas del evaluado. Es importante que si la empresa realiza su propio sistema de evaluación esté cuenta con la validez y confiabilidad necesarias para la obtención de resultados óptimos

DIFERENTES FORMAS DE EVALUACIONES PSICOLÓGICAS

Depende de la empresa que tipo de evaluación psicológica validada puede utilizar, así se tiene evaluaciones como el hombre bajo la lluvia, examen Cliver o WISC.

CADA TIPO DE PRUEBA POSTULA UN OBJETIVO DIFERENTE

Cada prueba psicológica aplicada debe utilizarse con un objetivo en específico, así tenemos que, para puestos de operarios u obreros, una evaluación de hombre bajo la lluvia es suficiente, pero en casos de personal de gerencia, evaluaciones como WISC y tomas de decisiones son más útiles, debido a las responsabilidades que se necesita.

PASO 3. ENTREVISTA DE SELECCIÓN

Puede ser estructuradas o no estructuradas, la característica de la primera es que es menos costosa, tiene un objetivo más específico y permite a la organización obtener la información que necesita del puesto; pero, la desventaja es que no permite ser

flexible lo que puede generar en el postulante una incomodidad por su rigidez. Las entrevistas no estructuradas permiten al analista de reclutamiento adaptar la entrevista conforme el avance, pero requiere de más tiempo y depende netamente de la experiencia del reclutador.

EL PROCESO DE LA ENTREVISTA:

Preparación del entrevistador: para todas las entrevistas laborales de la organización los responsables de reclutamiento del área de talento humano deben preparar la entrevista en conjunto con la jefatura solicitante, y determinar qué conocimientos, habilidades y experiencias son necesarias, además es importante que la jefatura también reciba capacitación sobre entrevista laborales, ya que en muchas empresas además de los analistas de talento humano, las jefaturas también realizan las entrevistas.

Creación de un ambiente de confianza: la responsabilidad de generar un ambiente de confianza y confortable cae sobre el analista de talento humano o entrevistador, y de él depende brindar la mejor imagen de la empresa y ser el reflejo del ambiente laboral para el entrevistado.

Intercambio de información: el objetivo es tener una comunicación en dos sentidos, y no solo un cuestionario hacia el entrevistado, es importante que la conversación fluya de esta forma, ya que es reflejo del buen ambiente laboral por parte de la empresa y así motiva más a un potencial candidato a trabajar en la organización.

Terminación: la finalización de la entrevista lo determina el entrevistador una vez obtenida toda la información necesaria para una correcta evaluación y también haber proporcionado al entrevista la información adecuada sobre el puesto de trabajo y la organización.

Evaluación: terminada la entrevista, el entrevistador debe registrar las respuestas de las preguntas específicas y realizar un análisis de sus aptitudes y actitudes para elaborar un perfil adecuado el cual luego sea comparado con los requerimientos.

Errores del entrevistador: errores comunes por parte del entrevistador son olvidar realizar algunas preguntas, no obtener la información adecuada, tener un sesgo con

el entrevistado más allá de lo laboral, o no brindar la información o imagen adecuada sobre la organización al entrevistado.

Errores del entrevistado: los errores más comunes de la entrevista son una mala comunicación, hablar mucho sobre sus experiencias pasadas, no brindar una comunicación fluida con el entrevistador, no ir preparado a la entrevista.

PASO 4. VERIFICACIÓN DE DATOS Y REFERENCIAS:

Como parte de la evaluación del postulante, el área de talento humano solicita información sobre el desempeño del candidato a sus antiguos jefes, el inconveniente de esta práctica es que los jefes puedan tener un sesgo negativo con el postulante, pero para ello, el entrevistador debe tener la experiencia necesaria para poder discernir sobre la información brindada en base al contexto de cada situación donde ocurrió.

PASO 5.- EXAMEN MÉDICO:

Es importante realizar un examen médico al postulante potencial, para determinar si cumple con los requisitos físicos que el puesto requiere y la empresa no contraiga en gastos futuros por ausencias de enfermedad o salud ocupacional.

PASO 6.- ENTREVISTA CON EL SUPERVISOR: la jefatura que solicita el puesto laboral, es quien tiene la última decisión de contratación del postulante, es quien deberá analizar con mayor detenimiento las competencias y aptitudes del postulante.

PASO 7.- DESCRIPCIÓN REALISTA DEL PUESTO:

Es muy importante que el puesto de trabajo sea bien definido para así evitar que el postulante genere expectativas fuera de lugar y que el postulante termine desistiendo o no teniendo un futuro buen desempeño por errores de la descripción del puesto.

PASO 8.- DECISIÓN DE CONTRATAR:

Con esto se concluye la etapa de selección de personal, donde el candidato es seleccionado para el puesto de trabajo y se le comunica de manera telefónica o por correo electrónico; también es importante que por temas de imagen corporativa la empresa se comunique con las personas que no han sido seleccionadas.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN:

Son los siguientes:

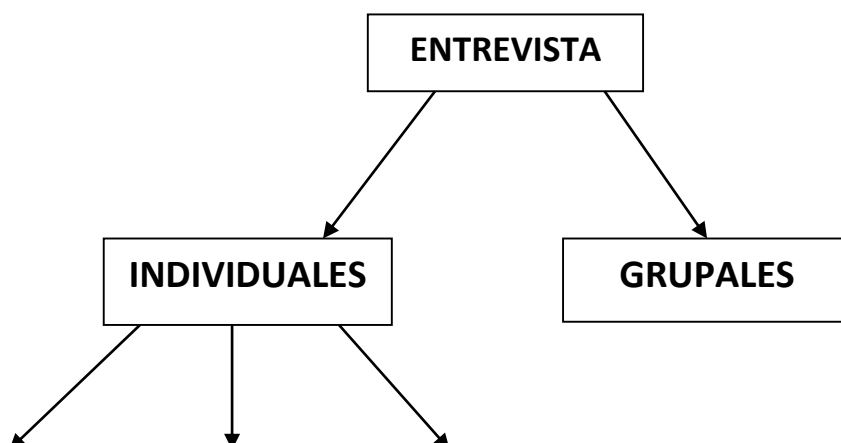
- **PLANIFICACIÓN:** La organización debe determinar la cantidad de profesionales a requerir en un periodo de tiempo.
- **RECLUTAMIENTO:** La empresa cuenta con un grupo de personas en el mercado laboral interesadas en trabajar en la empresa.
- **SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN:** luego del reclutamiento, la organización evalúa, selecciona y contrata al profesional más idóneo para trabajar que cumpla con las competencias y habilidades necesarias.
- **INDUCCION:** contratados los profesionales, la organización deberá capacitarlos con respecto a sus funciones y como la empresa se organiza y está estructurada.
- **DESPLAZAMIENTO:** se basa en que los trabajadores puedan tener una línea de carrera dentro de la organización.
- **SEPARACIÓN:** sucede cuando la relación laboral entre el profesional y la empresa terminan.

TÉCNICAS DE SELECCIÓN:

Según Peña (1997), las herramientas utilizadas para la selección de talento son muchas, dentro de las cuales podemos encontrar el outsourcing donde las empresas tercerizan este proceso a una service especializada.

- **DATOS DEL CANDIDATO:** es la información más importante sobre los postulantes al puesto de trabajo.
- **LA ENTREVISTA:** está herramienta es utilizada para evaluar de manera personal al postulante, son de dos tipos: estructuradas y no estructuradas; y se pueden realizar de manera individual o grupal.

FIG. N° 01





FUENTE: Cummings, Recursos Humanos: Desempeño y Evaluación (2004)

- **DINÁMICAS DE GRUPOS:** se utiliza para evaluar la capacidad de los candidatos cuando se trabaja en equipo, para dirigir personas y determinar cómo se va a desempeñar en el ambiente laboral.
- **PRUEBAS ESCRITAS:** son herramientas utilizadas como un filtro inicial antes de la entrevista.

EVALUCION DEL DESEMPEÑO LABORAL:

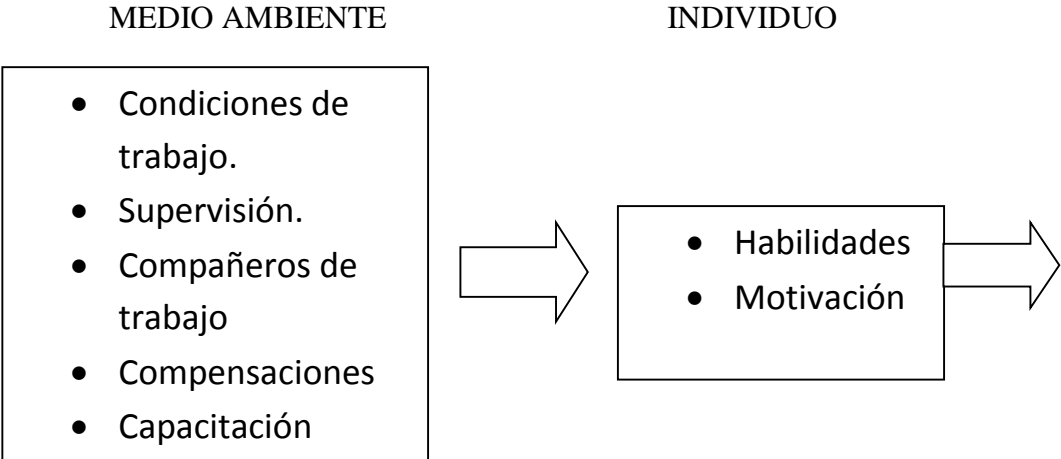
Según Chiavenato (2002). La evaluación de desempeño se realiza en cada momento, todas las organizaciones miden su desempeño en base a diversos aspectos como son los económicos, técnicos, productivos, de mercado, etc.; es por ende que el trabajador también debe medir su desempeño laboral y determinar cómo es que su trabajo impacta en los resultados de la organización.

Según Whetten y Cameron (2005). El desempeño de los trabajadores es consecuencia de la motivación por las habilidades, actitudes y aptitudes de la persona.

Según Stoner (1994). Es la manera como la organización labora con sus colaboradores en busca del logro de metas y objetivos.

DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO LABORAL:

FIG. N° 02



FUENTE: Cummings, Recursos Humanos: Desempeño y Evaluación (2004)

OBJETIVOS DEL LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO:

Según Robbins (2004). La evaluación de desempeño es una herramienta eficaz para la organización ya que permite establecer un mapa de mejora continua para sus colaboradores y así establecer estrategias que les permitan seguir avanzando en la organización. Esta herramienta sirve para evaluar la continuidad o finalización del vínculo laboral entre la empresa y el colaborador.

Según Cummings (1994) Se buscan dos metas con la evaluación del desempeño:

- Teniendo en cuenta los resultados del colaborador, se decide si se elabora un plan para su mejora, tomar decisiones de ascenso o transferencias internas.
- Se desarrolla para la mejora del colaborador por medio de la retroalimentación.

RESPONSABILIDAD POR LA EVALUCION DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño busca demostrar la eficiencia con la cual el trabajador labora, además es utilizada por los cargos de mayor jerarquía para determinar los ascensos, promociones o transferencias. Es importante que se dé una retroalimentación de los resultados a los trabajadores y luego establece un plan de trabajo.

- **AUTOEVALUCIÓN:**

Es la primera etapa del proceso donde el colaborador se autoevalúa de manera consciente y así el mismo tener un mapa de donde se encuentra en su desempeño y pueda establecer estrategias de mejora.

Según Ivancevich (2005) se utiliza también para evaluar a empleados en solitario y luego puedan compararse con sus colegas, además los resultados indican que las calificaciones obtenidas en las autoevaluaciones son muy similares y guardan relación con las realizadas por sus jefaturas correspondientes y sus compañeros de trabajo.

- **GERENTE:**

Es quien realiza la otra parte de la evaluación del colaborador y quien de manera objetiva comunicar los resultados a su colaborador y compararlos con su evaluación de desempeño.

- **EQUIPO DE TRABAJO:**

Según Chiavenato (2002) los equipos de trabajo son quienes evalúan de manera conjunta a un grupo de colaboradores y son los responsables de realizar el plan de trabajo para la mejora posterior con metas bien definidas.

PROBLEMAS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Dentro de los inconvenientes de la evaluación de desempeño para la empresa, tenemos los siguientes:

- Los estándares de evaluación y procedimientos establecidos no siempre tienen en cuenta todos los puntos a ser evaluados.
- A veces la jefatura es muy subjetiva y le quita realismo al proceso.
- Falta de capacitación por parte de los evaluadores y el área de gestión de talento.
- Es fundamental que los evaluadores sean capacitados sobre todas las herramientas que se utilizan para evaluar al personal.

1.1.1.3.5.- BENEFICIOS DE LA EVALUCIÓN DE DESEMPEÑO

Los beneficios a corto, mediano y largo plazo, son los siguientes:

BENEFICIO PARA LOS COLABORADORES:

- Conocer sus puntos fuertes y débiles.
- Tener una evaluación objetiva de su situación actual.
- Puede desarrollar programar de mejora.

BENEFICIO PARA EL GERENTE:

- Mejora la comunicación interna y genera mayor confianza con sus colaboradores.
- Tiene un mejor mapa sobre el desempeño de sus colaboradores.

BENEFICIO PARA LA ORGANIZACIÓN:

- Se identifica que colaboradores están listos para ascensos o promociones.
- Sirve como termómetro de medición del ambiente laboral de la empresa y como sus trabajadores van evolucionando profesionalmente.

Según Alles (2006) las evaluaciones de desempeño se utilizan para determinar un ascenso, aumento de sueldo o despido del trabajador, pero fundamentalmente se utiliza para evaluar la relación entre colaborador-jefe.

La evaluación del desempeño es necesaria para:

- Decidir sobre ascensos y remuneraciones.
- Identificar que colaboradores no tienen buen desempeño y no se adaptan y animarlos a seguir metas personales.
- Evaluar la actitud del trabajador frente a sus labores.
- Brindar una retroalimentación al evaluado.

1.1.1.3.6.- METODOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2002) existen muchas formas de realizar la evaluación de desempeño buscando la objetividad del mismo.

- **LISTA DE VERIFICACIÓN:** Se tiene una lista de cualidades con las cuales el trabajador se identifica calificando del 1 al 5.
- **INCIDENTES CRITICOS:** es el historial de resultados negativos y positivos que se tiene del trabajador.

- **EVALUACION COMPARATIVA:** se compara sus resultados con el de sus compañeros de trabajo.

Dentro de las categorías que comúnmente se evalúan encontramos:

1. **Habilidades rutinarias:** evalúa la experiencia y conocimiento en funciones operativas o técnicas propias del puesto de trabajo.
2. **Habilidades blandas:** son las habilidades referidas a la buena comunicación e interacción con las personas.
3. **Habilidades de innovación:** referido a la formulación de ideas creativas, aportes al cambio de la empresa.

Dependiendo del nivel jerárquico al que se evalúa esto se puede modificar o ahondar en los puntos a evaluar.

1.2.2. MARCO CONCEPTUAL:

1. **DESEMPEÑO LABORAL:** Es la forma en que el trabajador desarrolla sus actividades. Dicha forma, es decir la manera en la cual ejecuta sus actividades, podrá ser medido llegando a ser descrito a través de una escala, desde un punto menor hasta un punto superior.
2. **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:** Constituye una visión a largo plazo, que permite insertar la noción de mejoramiento continuo dando una premiación del esfuerzo y contribución individual al grupo.
3. **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL:** Es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados.
4. **SELECCIÓN DE PERSONAL:** Es un compendio de planificación, análisis y métodos dirigidos a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más calificado para cubrir un puesto dentro de la empresa.

5. **SERVICIOS:** Es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el que primero se consume y se desgasta de manera brutal puestos que la economía social nada tiene que ver con la política moderada.
6. **ORGANIZACION:** Es un grupo social compuesto por personas con talento humano y/o de otro tipo, los cuales cumplen diferentes funciones, estos grupos sociales están diseñados para lograr una meta u objetivo, para satisfacer necesidades de una persona o comunidad.
7. **CAPITAL HUMANO:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas con que cuentan una organización para desarrollo del proyecto de la empresa y alcanzar las metas y objetivos propuestos.
8. **PROCESO:** Conjunto de las diferentes fases o etapas sucesivas que tienen una acción o un fenómeno.

II. MÉTODO

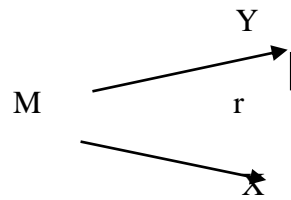
2.1 Tipos de estudio:

De acuerdo a los fines que se persigue, la presente investigación se puede clasificar dentro de la “Aplicada”, puesto que se toma los conocimientos existentes para ser aplicados con miras a dar soluciones y contribuir con ellas.

El tipo de investigación es Correlacional, que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.

2.2 Diseño de investigación:

El diseño de investigación es No Experimental, transversal. Obtiene datos en un solo momento y un tiempo único, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



M : Muestra, conformado por el personal de la empresa Cine Planet – Real Plaza Trujillo

X : proceso de reclutamiento y selección de personal

Y : Desempeño laboral

r : Relación entre el Proceso de reclutamiento y selección de personal con el Desempeño laboral

2.3 Población y muestra:

La población en estudio está conformado de la siguiente manera, población o universo es el total del conjunto de elementos u objeto de los cuales se quiere obtener información.

Está conformada por de 37 trabajadores, el área administrativa está conformada por 3 trabajadores. El área de dulcería está conformada por 16 trabajadores, el área de piso por 18 trabajadores y el área de proyección por 3 trabajadores.

2.4 Método de investigación

El Método utilizado en la presente investigación fue el analítico – sintético. El método analítico, de acuerdo con Ortiz¹, “Consiste en descomponer y distinguir los elementos de un todo, ordenar cada uno de ellos por separado” (p. 64). Lo anterior corresponde con la investigación, puesto que se parte de la realidad general o problemática de la empresa objeto de estudio, en base a la dilucidación de las variables de estudio, en términos de las dimensiones e

¹ Ortiz, G. Metodología de la Investigación. 1^{era} ed. México: Limesa, 2003

indicios que reflejan el problema, para finalmente ser plasmados o resumidos en las tablas y figuras a nivel de la estadística descriptiva.

Partiendo de lo anterior se prosigue en base al método sintético, que de acuerdo con el citado autor, “Tiende a reconstruir un todo a partir de los elementos estudiados”. Ello se verifica en la presente investigación, al realizar el análisis inferencia (en base a la Prueba de Correlación de Pearson); puesto que se parte de los resultados particulares de la muestra (tablas y figuras), para generalizarlos, cuyo proceso se plasma en la discusión de resultados y finalmente concluir, estableciendo el grado de relación a nivel de población de estudio, cuyos elementos presenten las mismas características.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas y sus respectivos instrumentos que se utilizaron en la presente investigación son las siguientes:

La *entrevista* que de acuerdo con Ortiz, Frida², es la interacción personal de tipo comunicativo que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una investigación diseñada con anticipación y en función de las dimensiones que se pretende estudiar. Para el caso se utilizará con la finalidad de obtener la información flexible respecto al desarrollo del proceso de reclutamiento y selección de personal llevado a cabo en la empresa Cine Planet – Real Plaza Trujillo; cuyo instrumento de medición específico estuvo definido por la Guía de entrevista.

Al respecto de la *Guía de entrevista*, estuvo conformada por un total de 17 ítems (Ver anexo 1), y estuvo dirigido a los 37 trabajadores, ello con la finalidad de obtener información específica del tratamiento o proceso de reclutamiento y selección de personal al que fue sometido cada uno de estos –así también a fin de establecer una data simétrica de la variable Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, al igual que la variable Desempeño laboral y poder establecer el grado de relación–, cabe precisar, *reclutamiento, selección de personal, inducción, evaluación del desempeño, desarrollo de la*

² ORTIZ, FRIDA. Metodología de la Investigación: El proceso y sus técnicas. Caracas Venezuela: Limusa, 2006. 44 p.

carrera y compensación y beneficios; previamente a la aplicación del instrumento este fue validado, obteniéndose un grado de confiabilidad, en base al alfa de cronbach de de 0.81, lo que significa una consistencia interna alta; así también un grado de validez, según el coeficiente de correlación de Pearson de 0.71, lo que significa una validez moderada en cuanto al objetivo que persigue el instrumento (Ver anexo 3). Con la finalidad de conocer que tan inadecuado o adecuado es el Proceso de Reclutamiento y Selección de personal que se viene desarrollando, la Guía de entrevista fue calificada en base a la escala de Likert, del 1 al 5, para cada dimensión (Ver matriz de Consistencia lógica), en los siguiente términos, *muy inadecuado*, *inadecuado*, *regular*, *adecuado* y *muy adecuado* respectivamente a la cuantificación de la escala de Likert (Ver anexo 5).

Otra de las técnicas utilizadas fue la **encuesta**, según afirma Hernández, S., et. al.³, la encuesta es un método de recolección de información, que, por medio de un cuestionario, recoge las opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés; para el caso de la presente investigación estuvo dirigida al personal del área de atención, con la finalidad de medir el desempeño laboral.

Como ya se mencionó el **cuestionario**, es el instrumento de la encuesta y en la presente investigación estuvo conformado por un total del 13 ítems (Ver anexo 2), orientado a medir cada una de las dimensiones del desempeño laboral (Ver Matriz de Consistencia Lógica) y fue dirigido a los jefes de cada área de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo para que evalúen a cada uno de sus subordinados un total de 37 trabajadores; considerando que para el caso del uso del presente instrumento (cuestionario), resulta más estratégico preguntarle a los jefes que al personal de atención, en el sentido que estos últimos podrían mentir aún más que los primeros; previamente a la aplicación, fue validado, obteniéndose un grado de confiabilidad, según el alfa de cronbach de 0.84, lo que significa una alta consistencia interna; así

³Hernández S. (2003). "Metodología de la Investigación". México: McGraw-Hill.

también una validez, según el coeficiente de correlación de Pearson de 0.84, lo que significa una validez alta en cuanto la medición del objetivo que persigue el instrumento (Ver anexo 4). A fin de conocer los niveles del desempeño laboral, el cuestionario fue calificado en base a la escala de Likert, del 1 al 5, para cada dimensión, *Desempeño técnico, Humano y Conceptual*, en los siguientes términos, *muy bajo, bajo, regular, alto y muy alto* respectivamente a la cuantificación de la escala de Likert (Ver anexo 6).

2.6 Método de análisis de los datos

El análisis de los datos se realizó en base a la *estadística descriptiva* e inferencial respectivamente, la primera sirvió específicamente para procesar la información en tablas y figuras; en cuanto a la *estadística inferencial*, suministró las bases para la aplicación de la prueba estadística *Correlación de Pearson*, dicha prueba de acuerdo con esta rama de la estadística, permitió analizar e interpretar los resultados del proceso de reclutamiento y selección de personal, así como del desempeño laboral presentados en base a la aplicación de la estadística descriptiva, al respecto de la mencionada prueba Hernández, R. et al (p. 383), la define como una prueba estadística para analizar la relación medida en un nivel por intervalos o de razón, así también el mencionado autor señala que si el coeficiente de correlación r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), el resultado indica la varianza de factores comunes. Esto es el porcentaje de la variación de una variable, debido a la variación de la otra variable y viceversa; por otro lado, si el signo de la correlación es positiva (+), entonces indica un **Correlación Directa**, es decir a mayor eficiencia en el proceso de reclutamiento y selección de personal, se espera un mayores niveles de eficiencia en el desempeño laboral; por el contrario si la correlación es negativa (-), entonces indica una **Correlación Inversa**.

Con fines a indicar el cálculo procedimental convencional del coeficiente de correlación de Pearson, se detalla la fórmula que permite calcular el coeficiente de correlación lineal de Pearson, definiéndose matemáticamente con la ecuación siguiente:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r : coeficiente de correlación de Pearson.

$\sum xy$: sumatoria de los productos de ambas variables.

$\sum x$: sumatoria de los valores de la variable “x” (proceso de reclutamiento y selección de personal)

$\sum y$: sumatoria de los valores de la variable “y” (desempeño laboral)

$\sum x^2$: sumatoria de los valores al cuadrado de la variable “x”.

$\sum y^2$: sumatoria de los valores al cuadrado de la “y”.

N : tamaño de la muestra.

Pero en la presente investigación se hizo uso del programa SPSS Versión 18, por sus siglas en inglés Statistical Package for the Social Sciences o Programa Estadístico para las ciencias sociales. Para ello se tendrá por regla de decisión lo siguiente:

➤ Si, la Significancia Bilateral $< \alpha$ (error aceptable), se acepta la hipótesis de investigación (H_1) consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (H_0).

➤ Si, la Significancia Bilateral $> \alpha$ (error aceptable), se acepta la hipótesis nula (H_0) consecuentemente se rechaza la hipótesis de investigación (H_1).

De donde $\alpha = 0.05$ (5%) o 0.01 (1%), es el error aceptable máximo y mínimo respectivamente.

III. RESULTADOS

3.1.- Evaluación del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

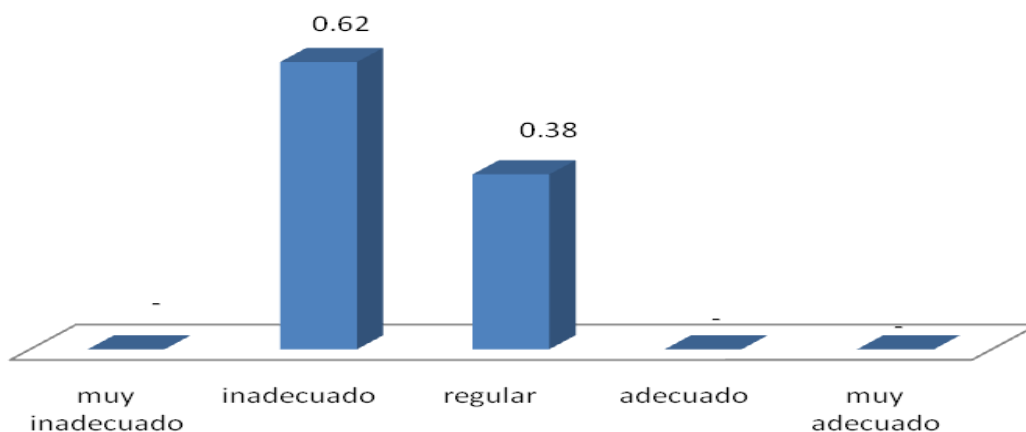
TABLA 1.- Distribución de los niveles de calificación del Proceso de Reclutamiento del personal

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy inadecuado	0	-	-
Inadecuado	23	0.62	0.62
Regular	14	0.38	1.00

Adecuado	0	-	1.00
muy adecuado	0	-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Calificación de la Guía de entrevista de medición del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal (Anexo 5)

Figura 1: Reclutamiento de personal



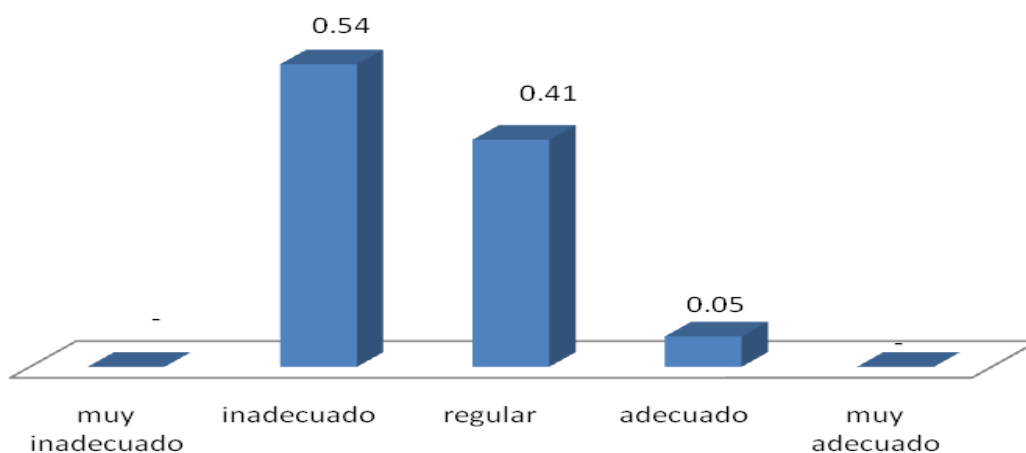
En la Tabla y figura 1, se observa que más de la mitad del personal de la empresa CINE PLANET- Real Plaza Trujillo, evidenció que el proceso de reclutamiento se da a un nivel “*inadecuado*”, esto es 62%, solo un 38% evidenció que dicho proceso de reclutamiento de personal se da a un nivel “*regular*”, ninguno evidenció un nivel “*muy inadecuado*”, acumulándose en estos tres niveles en su totalidad. Ningún trabajador evidenció que la forma en que han sido reclutados califique en un nivel “*adecuado*” y “*muy adecuado*”.

TABLA 2.- Distribución de los niveles de calificación del Proceso de Selección del personal de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy inadecuado	0	-	-
Inadecuado	20	0.54	0.54
Regular	15	0.41	0.95
Adecuado	2	0.05	1.00
muy adecuado	0	-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Calificación de la Guía de entrevista de medición del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal (Anexo 5)

Figura 2: Selección de personal



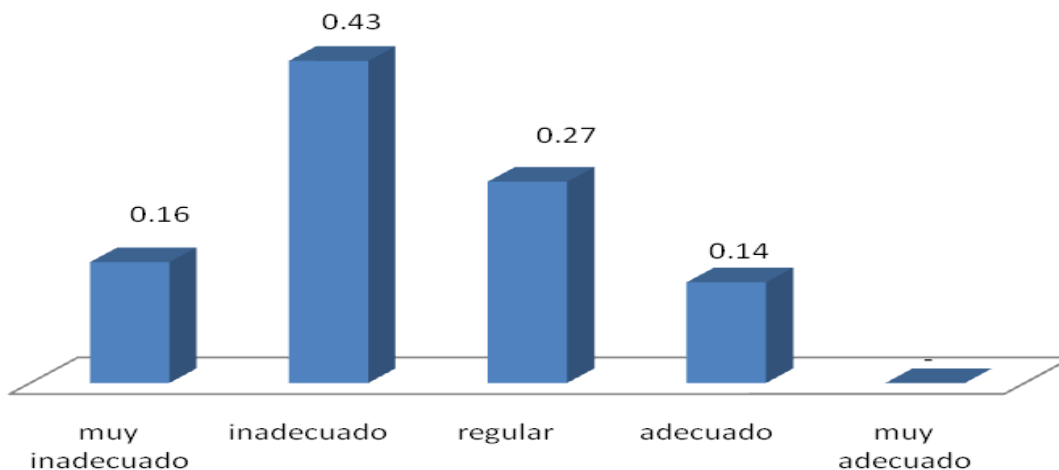
En la Tabla y figura 2, se observa que un poco más de la mitad del personal de la empresa CINE PLANET- Real Plaza Trujillo, evidenció que el proceso de selección se da a un nivel “*inadecuado*”, esto es 54%, 41% evidenció que dicho proceso de selección de personal se da a un nivel “*regular*”, ninguno evidenció un nivel “*muy inadecuado*”, acumulándose en estos tres niveles al 95%; por otro lado solo un 5% de los trabajadores mostró evidencias de que la forma en que fueron seleccionados califique en un nivel “*adecuado*”, ningún trabajador evidenció que la forma en que fueron seleccionados califique en un nivel “*muy adecuado*”.

TABLA 3.- Distribución de los niveles de calificación del Proceso de Inducción del personal de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy inadecuado	6	0.16	0.16
Inadecuado	16	0.43	0.59
Regular	10	0.27	0.86
Adecuado	5	0.14	1.00
muy adecuado	0	-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Calificación de la Guía de entrevista de medición del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal (Anexo 5)

Figura 3: Inducción de personal



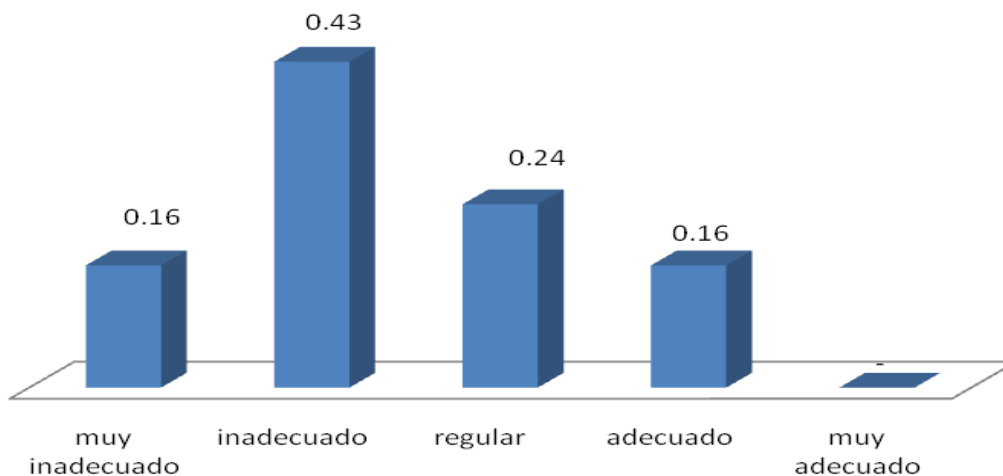
En la Tabla y figura 3, se observa que la mayoría del personal de la empresa CINE PLANET-Real Plaza Trujillo, evidenció que el proceso de inducción de personal se da a un nivel “*inadecuado*”, esto es 43%, solo un 27% evidenció que dicho proceso se da a un nivel “*regular*”, y más aún un 16% “*muy inadecuado*”, acumulándose en estos tres niveles al 86%; por otro lado un 14% de los trabajadores mostró evidencias de que la forma en que fueron inducidos a los puestos califique en un nivel “*adecuado*”, ningún trabajador evidenció que la forma en que fueron inducidos califique en un nivel “*muy adecuado*”.

TABLA 4.- Distribución de los niveles de calificación de la Evaluación del Desempeño del personal (inducido) de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
muy inadecuado	6	0.16	0.16
Inadecuado	16	0.43	0.59
Regular	9	0.24	0.84
Adecuado	6	0.16	1.00
muy adecuado	0	-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Calificación de la Guía de entrevista de medición del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal (Anexo 5)

Figura 4: Evaluación del personal inducido



En la Tabla y figura 4, se observa que la mayoría del personal de la empresa CINE PLANET-Real Plaza Trujillo, evidenció que el proceso de Evaluación del desempeño del personal inducido se da a un nivel “*inadecuado*”, esto es 43%, solo un 24% evidenció que dicho proceso se da a un nivel “*regular*”, y más aún un 16% “*muy inadecuado*”, acumulándose en estos tres niveles al 84%; por otro lado un 16% de los trabajadores mostró evidencias de que la forma en que fueron evaluados luego del proceso de inducción califique en un nivel “*adecuado*”, ningún trabajador evidenció que la forma en que fueron inducidos califique en un nivel “*muy adecuado*”.

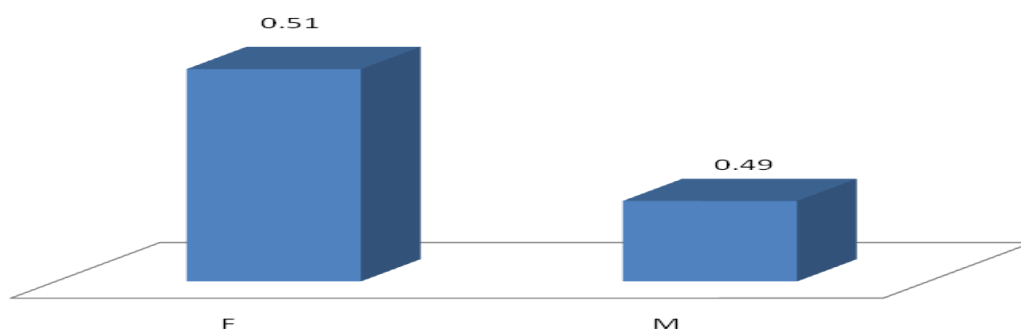
3.2.- El Desempeño laboral del personal de atención de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

TABLA 5.- Distribución del personal del área de atención, según su “Genero”

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
F	19	0.51	0.51
M	18	0.49	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Cuestionario para medir el Desempeño laboral, de elaboración propia, aplicado el 25 de mayo de 2012 a los jefes respectivos del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real plaza Trujillo.

Figura 5: Sexo de los trabajadores



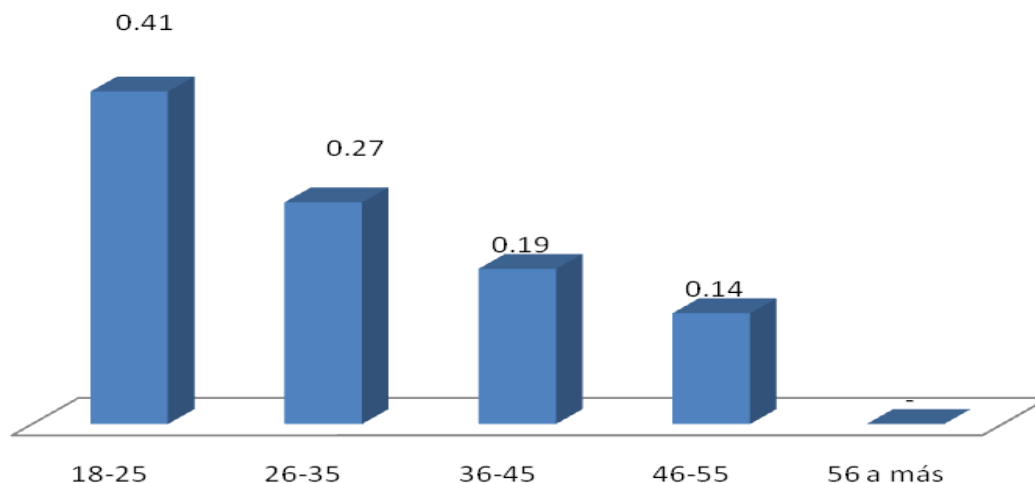
En la Tabla y figura 5, se observa que más de la mitad del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 51% es de sexo *femenino*, la diferencia, 49% es *masculino*.

TABLA 6.- Distribución del personal del área de atención, según su “Edad”

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25	15	0.41	0.41
26-35	10	0.27	0.68
36-45	7	0.19	0.86
46-55	5	0.14	1.00
56 a más		-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Cuestionario para medir el Desempeño laboral, de elaboración propia, aplicado el 25 de mayo de 2012 a los jefes respectivos del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real plaza Trujillo.

Figura 6: Edad de los trabajadores



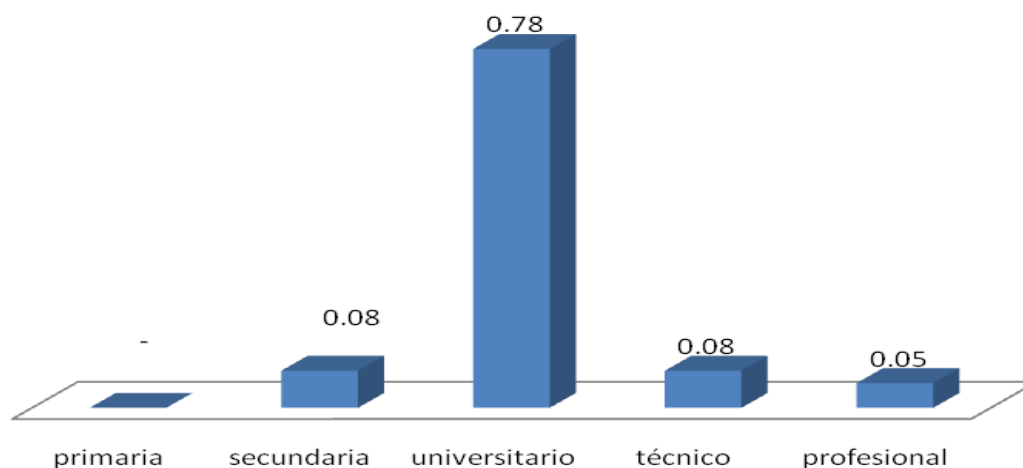
En la Tabla y figura 6, se observa que la mayoría del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 41% tiene una edad entre 18 a 25 años, 27% tiene una edad entre 26 a 35 años, 19% tiene una edad entre 36 a 45 años y 14% tiene una edad entre 46 a 55 años, ninguno presenta una edad entre 56 a más años.

TABLA 7.-Distribución del personal del área de atención, según su nivel de Instrucción de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
primaria	0	-	-
Secundaria	3	0.08	0.08
Universitarios	29	0.78	0.86
Técnico	3	0.08	0.95
profesional	2	0.05	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Cuestionario para medir el Desempeño laboral, de elaboración propia, aplicado el 25 de mayo de 2012 a los jefes respectivos del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real plaza Trujillo.

Figura 7: Nivel de instrucción de los trabajadores



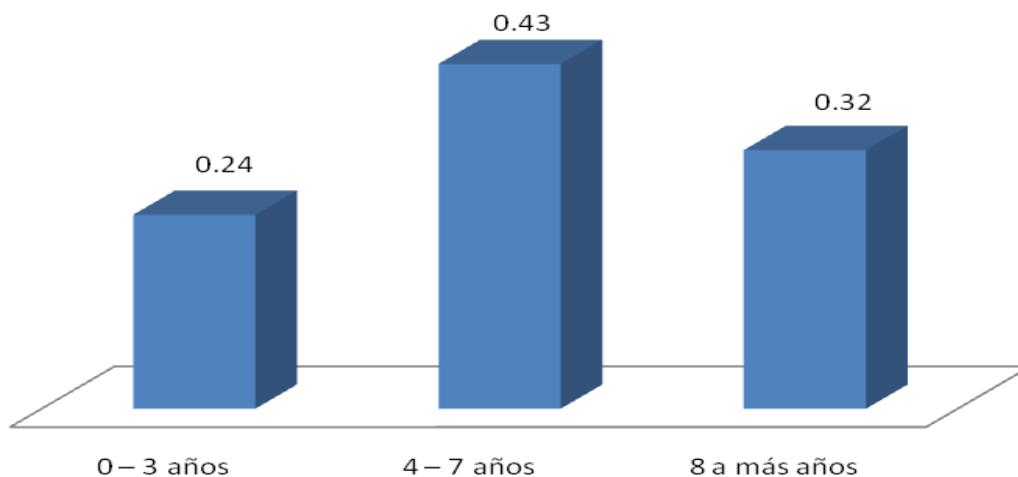
En la Tabla y figura 7, se observa que un porcentaje significativamente alto del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 78% tiene un nivel de instrucción *universitario*, un porcentaje igual de 8% tiene un nivel de instrucción de *secundaria* y *técnico*, y solo un 5% tiene un nivel de instrucción *profesional*; ningún trabajador tiene un nivel de instrucción *primaria*.

TABLA 8.-Distribución del personal del área de atención, según su tiempo de trabajo en la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 – 3 años	9	0.24	0.24
4 – 7 años	16	0.43	0.68
8 a más años	12	0.32	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Cuestionario para medir el Desempeño laboral, de elaboración propia, aplicado el 25 de mayo de 2012 a los jefes respectivos del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real plaza Trujillo.

Figura 8: Tiempo de trabajo de los trabajadores



En la Tabla y figura 8, se observa que la mayoría del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 43% tiene un tiempo de trabajo de 4 a 7 años, 32% representa el personal de más antigüedad de 8 a más años y solo un 24% lleva trabajando de 0 a 3 años.

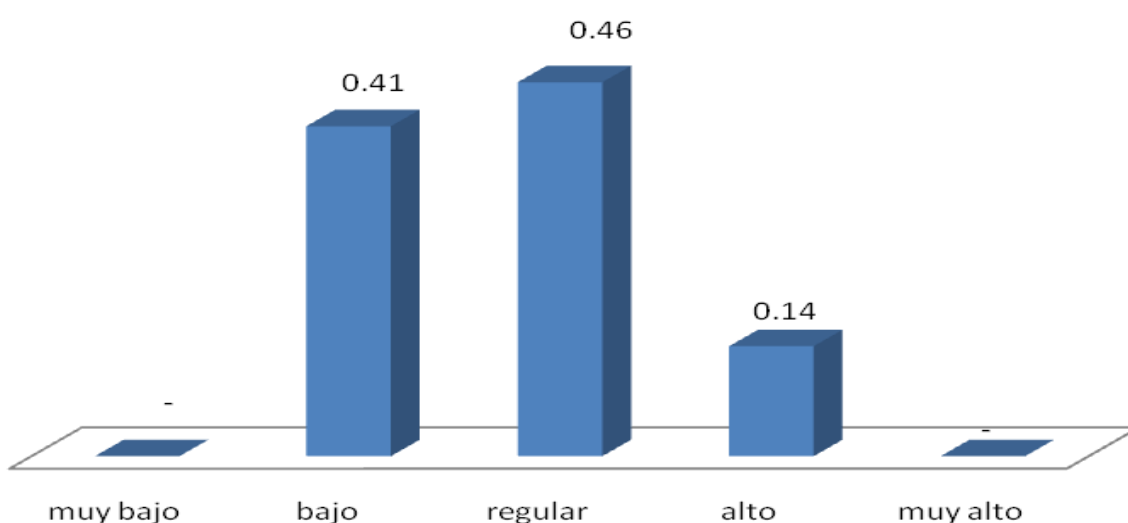
TABLA 9.- Distribución de los niveles del Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	-	-
Bajo	15	0.41	0.41
Regular	17	0.46	0.87

Alto	5	0.14	1.00
Muy alto	0	-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Cuestionario para medir el Desempeño laboral, de elaboración propia, aplicado el 25 de mayo de 2012 a los jefes respectivos del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real plaza Trujillo.

Figura 9: Desempeño Laboral



En la Tabla y figura 9, se observa que la mayoría del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 46% presentó un nivel de Desempeño laboral *regular*, un porcentaje cercano de 41% presentó un nivel *bajo*, ninguno presentó un nivel *muy bajo*, acumulándose al 87% en estos niveles; por otro lado 14% presentó un nivel de Desempeño laboral *alto* y ninguno presentó un nivel muy alta.

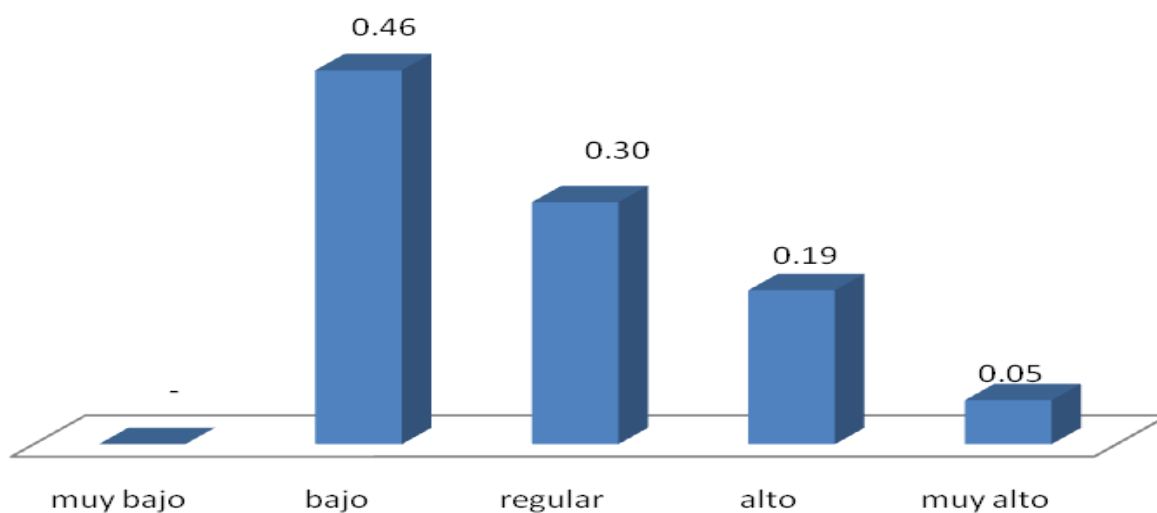
TABLA 10.-Distribución de los niveles Desempeño técnico de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	-	-
Bajo	17	0.46	0.46
regular	11	0.30	0.76

Alto	7	0.19	0.95
Muy alto	2	0.05	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Calificación del Cuestionario para medir el Desempeño laboral (Anexo 6)

Figura 10: Desempeño técnico



En la Tabla y figura 10, se observa que la mayoría del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 46% presentó un nivel de Desempeño técnico *bajo*, 30% presentó un nivel *regular*, ninguno presentó un nivel *muy bajo*, acumulándose un porcentaje total de 76% en estos niveles; por otro lado 19% presentó un nivel de Desempeño técnico *alto* y solo un 5% presentó un nivel muy alto.

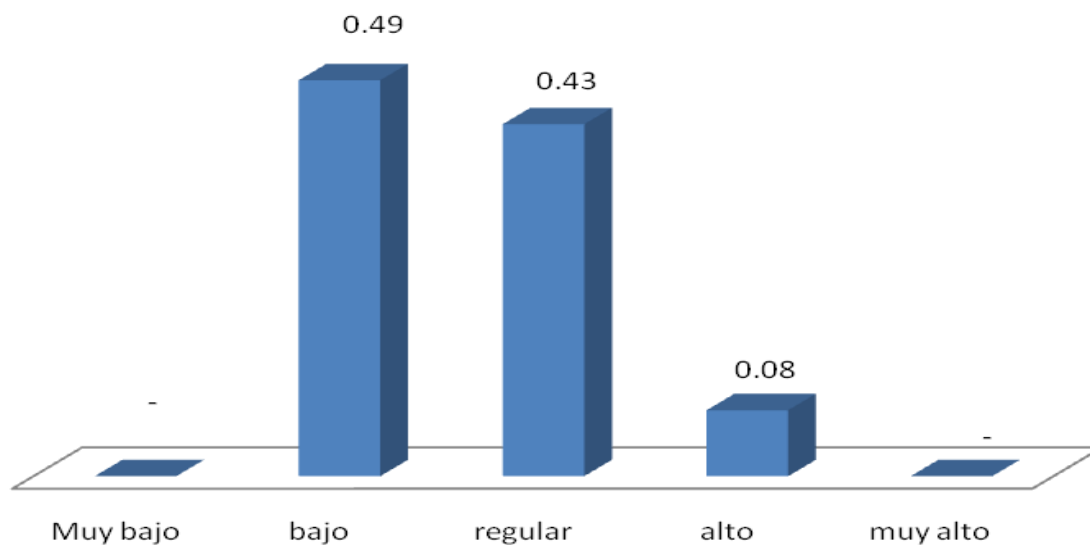
TABLA 11.- Distribución de los niveles Desempeño humano de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	-	-
Bajo	18	0.49	0.49
Regular	16	0.43	0.92
Alto	3	0.08	1.00

Muy alto	0	-	1.00
Total	37	1.00	

Fuente: Calificación del Cuestionario para medir el Desempeño laboral (Anexo 6)

Figura 11: Desempeño humano



En la Tabla y figura 11, se observa que la mayoría del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 49% presentó un nivel de Desempeño humano *bajo*, un porcentaje cercano de 43% presentó un nivel *regular*, acumulándose al 92% en estos niveles, ninguno presentó un nivel *muy bajo*; por otro lado solo un 8% presentó un nivel de Desempeño humano *alto* y ninguno presentó un nivel muy alto.

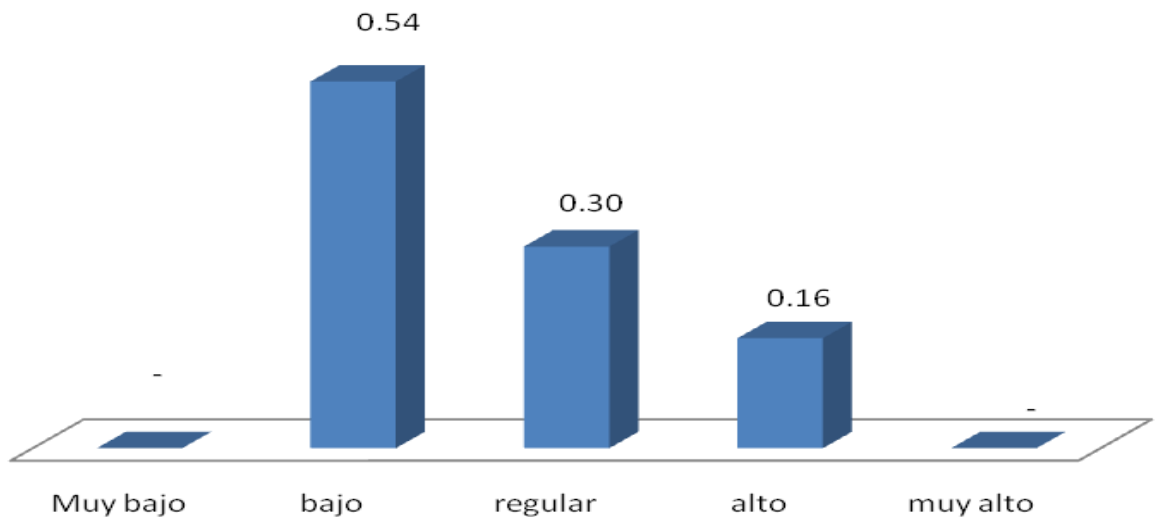
TABLA 12.- Distribución de los niveles Desempeño conceptual de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	0	-	-
Bajo	20	0.54	0.54
Regular	11	0.30	0.84
Alto	6	0.16	1.00
Muy alto	0	-	1.00

Total	37	1.00
--------------	----	------

Fuente: Calificación del Cuestionario para medir el Desempeño laboral (Anexo 6)

Figura 12: Desempeño conceptual



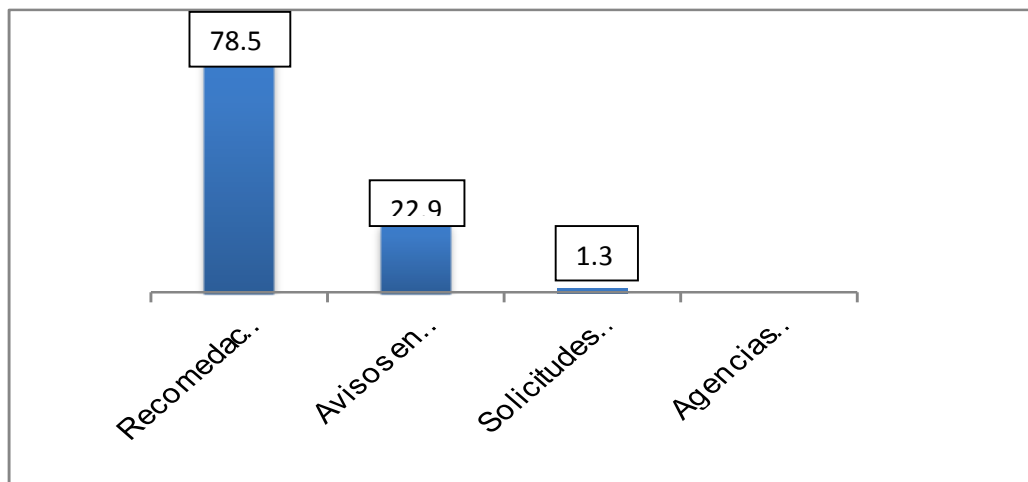
En la Tabla y figura 12, se observa que más de la mitad del personal de atención de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo, 54% presentó un nivel de Desempeño conceptual *bajo*, 30% presentó un nivel *regular*, ninguno presentó un nivel *muy bajo*, acumulándose al 84% en estos niveles; por otro lado 16% presentó un nivel de Desempeño conceptual *alto* y ninguno presentó un nivel muy alto.

TABLA 13. Medición del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal de la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo

Fuentes de Reclutamiento y Selección de Personal	Porcentaje (%)
Recomendaciones	75.8%
Avisos en periódicos	22.9%
Solicitudes de empleo	1.3%
Agencias de empleos	0.0%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo.

Figura 13: Medición del Proceso de Reclutamiento Y Selección de Personal



En la tabla y figura 13, se observa que más de la mitad del personal de la Empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo fue reclutado por la técnica de Recomendación 75.8%, el 22.9% por avisos en periódicos y el 1.3% por solicitudes de empleo.

3.3.- Correlación entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y el Desempeño Laboral.

De la hipótesis de investigación general se desglosan las siguientes hipótesis específicas con la finalidad de demostrar si existe relación entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de personal y el Desempeño laboral.

Hipótesis específica de investigación (Ha_i): “Existe relación significativa entre el Reclutamiento de Personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

Hipótesis específica de investigación (Ha0): “No existe relación significativa entre el Reclutamiento de Personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

TABLA 14.- Correlación entre los niveles de calificación del Reclutamiento de personal y los niveles del Desempeño laboral de los trabajadores de atención de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

		Desempeño laboral
Reclutamiento	Correlación de Pearson (r)	.390*
	Sig. (bilateral)	.017
	N	37

* La correlación es significativa al nivel .05 (bilateral).

Fuente: Tabla 1 y 13

Según se observa en la Tabla 14, la sig. Bilateral (.017), es menor al error máximo aceptable (.05), en tal sentido considerando la regla de decisión; se rechaza la hipótesis específica nula (Ha0) y se acepta la Hipótesis específica de investigación (Ha1), la cual indica que existe una relación significativa entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral del personal de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo. De acuerdo a la prueba el grado de relación es de $r=.390$, entendiéndose que dicho grado de relación (r) no se debe a factores del azar.

Hipótesis específica de investigación (Hb1): “Existe relación significativa entre la Selección de Personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

Hipótesis específica de investigación (Hb0): “No existe relación significativa entre la Selección de Personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

TABLA 15.- Correlación entre los niveles de calificación de la Selección de personal y los niveles del Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza Trujillo

		Desempeño laboral
Selección	Correlación de Pearson (r)	.471**
	Sig. (bilateral)	.003
	N	37

* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Fuente: Tabla 2 y 13

Según se observa en la Tabla 15, la sig. Bilateral (.003), es menor al error máximo aceptable (.05) e incluso al .01, en tal sentido considerando la regla de decisión; se rechaza la hipótesis específica nula (H_{b0}) y se acepta la Hipótesis específica de investigación (H_{bi}), la cual indica que existe una relación significativa entre la selección del personal y el desempeño laboral del personal de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo. De acuerdo a la prueba el grado de relación es de $r=.471$, entendiéndose que dicho grado de relación (r) no se debe a factores del azar.

Hipótesis específica de investigación (H_{ci}): “Existe relación significativa entre la inducción de Personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

Hipótesis específica de investigación (H_{c0}): “No existe relación significativa entre la inducción de Personal y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

TABLA 16.-Correlación entre los niveles de calificación de la Inducción de personal y los niveles del Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

		Desempeño laboral
Inducción	Correlación de Pearson (r)	.642**

	Sig. (bilateral)	.000
	N	37

* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Fuente: Tabla 3 y 13

Según se observa en la Tabla 16, la sig. Bilateral (.000), es menor al error máximo aceptable (.05) e incluso al .01, en tal sentido considerando la regla de decisión; se rechaza la hipótesis específica nula (H_{c0}) y se acepta la Hipótesis específica de investigación (H_{ci}), la cual indica que existe una relación significativa entre la inducción del personal y el desempeño laboral del personal de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo. De acuerdo a la prueba el grado de relación es de $r=.642$, entendiéndose que dicho grado de relación (r) no se debe a factores del azar.

Hipótesis específica de investigación (H_{di}): “Existe relación significativa entre la evaluación de Personal inducido y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

Hipótesis específica de investigación (H_{d0}): “No existe relación significativa entre la evaluación de Personal inducido y el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

TABLA 17.-Correlación entre los niveles de calificación de la Evaluación de personal inducido y los niveles del Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

		Desempeño laboral
Evaluación	Correlación de Pearson (r)	.631**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	37

* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Fuente: Tabla 4 y 13

Según se observa en la Tabla 17, la sig. Bilateral (.000), es menor al error máximo aceptable (.05) e incluso al .01, en tal sentido considerando la regla de decisión; se rechaza la hipótesis específica nula (H_{d0}) y se acepta la Hipótesis específica de investigación (H_{di}), la cual indica que existe una relación significativa entre la evaluación del personal inducido y el desempeño laboral del personal de la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo. De acuerdo a la prueba el grado de relación es de $r=.631$, entendiéndose que dicho grado de relación (r) no se debe a factores del azar.

Hipótesis específica de investigación (H_i): “Existe relación significativa entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

Hipótesis específica de investigación (H_0): “No existe relación significativa entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine Planet - Real Plaza”.

TABLA 18.- Correlación entre los niveles de calificación del Proceso de Reclutamiento y Selección de personal con los niveles del Desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo

		Desempeño laboral
Proceso de Reclutamiento y Selección de personal	Correlación de Pearson (r)	.751**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	37

* La correlación es significativa al nivel .01 (bilateral).

Fuente: Tabla 5 y 13

Según se observa en la Tabla 18, la sig. Bilateral (.000), es menor al error máximo aceptable (.05) e incluso al .01, en tal sentido considerando la regla de decisión; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis de investigación (H_i), la cual indica que existe una relación significativa entre el Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal y el Desempeño laboral de estos en la empresa CINE PLANET – Real Plaza Trujillo. De acuerdo a la prueba el grado de relación entre las variables de estudio es de $r = .751$, entendiéndose que dicho grado de relación (r) no se debe a factores del azar.

IV. DISCUSIÓN

Al aplicar las encuestas para medir los indicadores de reclutamiento y selección de personal que efectúa la empresa, ambas arrojaron el calificativo de inadecuado, observándose que no se utilizan las técnicas de selección, tales como pruebas y examen físico, tal y como se puede verificar por las respuestas obtenidas en la aplicación del instrumento. Por lo que se tiene que realizar el proceso adecuado de acuerdo a lo expresado por Dessler (1994), que manifiesta: El reclutamiento de personal es el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo.

En cuanto a la inducción del personal, observándose la **(tabla 3)**, se concluye que aun existiendo dentro del proceso de inducción estas etapas, no están llevando a cabo de una manera clara y sistemática. Peña (1997), dice respecto a la selección y reclutamiento de personal: La información brindada al análisis del puesto proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto, los planes de recursos humanos a corto y largo plazo permite conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso en forma lógica y ordenada; y los candidatos que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se puede escoger.

Contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección. Todas estas características conceptuales no son aplicadas por la empresa, según lo demuestran los datos que se observan en las **(tablas 8, 9 y 10)**. A pesar que la mayoría de personal que labora actualmente tienen instrucción superior universitaria al (78%) y un tiempo de servicio de años (43%) que se podría considerar regular.

Stoner (1994), dice respecto a la evaluación en el desempeño del personal: “Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Esta teoría no está representada en los datos muestreados de las **(tablas 11, 12 y 13)**, muestran bajo desempeño humano (49%), bajo desempeño conceptual (54%), y regular desempeño laboral (46%), evidenciando esto que se presentan deficiencias en lo referente a las políticas de selección.

1. En la (tabla 14), nos muestra los diferentes canales reclutamiento y selección de personal que pudimos obtener con la información de los colaboradores. Lo cual nos indica que más de la mitad de trabajadores fueron reclutados por fuentes de Recomendación (75%).

Por lo tanto se acepta la hipótesis específica de investigación que indica que existe una relación significativa entre el reclutamiento del personal y el desempeño laboral de la Empresa Cine Panet Real Plaza Trujillo.

V. CONCLUSIONES

1. En esta investigación indagamos el proceso actual de Reclutamiento y Selección de Personal de la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo, ya que inferimos que el proceso actual no está dando los resultados óptimos con referencia al Desempeño Laboral.
2. Los resultados obtenidos nos refleja que existe un grado de relación significativa entre el proceso de Reclutamiento y selección de Personal con el Desempeño laboral.

3. Por lo tanto, la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo tiene que aplicar la técnica de reclutamiento y selección de personal que más le convenga para que ésta le permita obtener mejoras en el desempeño laboral de sus empleados y a la vez esto se traduzca en mejor atención al cliente.
4. Se diseñó una propuesta donde la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo tendría que aplicarla en el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, ya que de esa manera tuviesen al personal idóneo para el puesto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Actualmente el personal seleccionado no cuenta con una preparación completa para el desarrollo de sus labores, por tanto se sugiere elevar el perfil de cargos de acuerdo al puesto o plaza a cubrir.
2. Se recomienda que la empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo implemente el área de Reclutamiento y Selección de Personal, para que le permite utilizar las

herramientas y técnicas adecuadas para la selección de la persona idónea en los diversos puestos que la empresa pueda requerir.

3. Se recomienda a la Empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo, contar con el apoyo de una consultora especializada en proceso de selección, para cubrir los diversos puestos de la empresa.
4. Que la empresa Cine Planet Real Plaza - Trujillo debería invertir en diversos temas de capacitación para así lograr en sus trabajadores un crecimiento personal, profesional y un desenvolvimiento óptimo en las labores que realizan dentro de la Empresa.
5. Que la empresa Cine Planet Real Plaza – Trujillo, establezca antes de la selección de personal la descripción de los puestos a cubrir.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araujo, B. I., Oscar S. A. & Pedro J. M. (1998). El papel del modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre estrés y la satisfacción labora.

Chiavenato, I. (2006). Introducción de la Teoría General de la Administración (7°ed.). México D.F.

Chiavenato, I. (1999). Introducción de la Teoría General de la Administración (4°ed.). México D.F.

Cummmings, LL., Villegas, C. & Schwa, D.P. (1994). Recursos Humanos: Desempeño y Evolución (1°ed.). México: Trillas.

Dessler, G. (1994). Administración de Personal (6°ed.).

Dolan,& Schuler (1997).La Gestión de Recursos Humanos (1°ed).

Dolan, Valle y Otros (2007).La Gestión de Recursos Humanos. Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación (3°ed).

Peña, M.B. (1987).Dirección de Personal (6°ed.).España.

Terry & Franklin, (1987).Principios de Administración. México D.F.

Wheter, W.(1996).Administración de Recursos Humanos(4°ed.).

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

GUIA DE ENTREVISTA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

La presente guía de entrevista es con fines totalmente universitarios; en ese sentido le solicitamos su colaboración para llevarla a cabo. Le agradecemos de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de ítems, que le solicitamos, marque con un aspa (x), en una o más opciones, según corresponda, de forma objetiva, en los casilleros cuya alternativa considere la que define el proceso de reclutamiento y selección de personal.

1- ¿Usted ha sido reclutado internamente (removido de un puesto para trasladarlo al actual), con qué frecuencia?

- a- Muy frecuente
- b- Frecuente
- c- Solo 2 veces
- d- Ocasionalmente
- e- nunca

2- Si es conocedor de rotación de personal externo en la empresa (ingreso de nuevos trabajadores o despido de algunos) ¿Con que frecuencia se ha presentado?

- a- Muy frecuente
- b- Frecuente
- c- Solo 2 veces
- d- Ocasionalmente
- e- nunca

3- ¿Cuáles considera usted que fueron las causas atribuibles a la rotación interna o externa?

Interna:

Externa:

4- Si usted fue reclutado internamente. Especifique el programa que considera bajo el cual fue rotado de su puesto anterior.

- a. Transferencia de personal a conveniencia de la empresa ()
- b. Ascensos de personal por el tiempo, o experiencia adquirida ()
- c. Transferencias con ascenso de personal ()
- d. Planes de profesionalización de personal (línea de carrera) ()
- e. Otro, especifique por favor _____

5- Si usted fue reclutado externamente. Especifique la fuente y el medio

- a. Agencias de colocación ()

- b. Bolsa de trabajo
- c. Instituciones de enseñanza
- d. Ferias del empleo
- e. Pirataje
- f. Redes sociales profesionales: XING, LinkedIn, Netiner
- g. Anuncios en la web (avisos publicitarios)
- h. Medios de prensa (periódico)
- i. Medios radial
- j. Medio televisivo
- k. Otro; especifique por favor _____

6- Si usted ha sido reclutado alguna vez internamente. ¿Ha sido sometido a algún tipo de prueba con respecto al cargo al que se le rotaba para ser seleccionado?. Especifique su cargo _____

- a- Pruebas de conocimiento técnico
- b- Pruebas de habilidad humana
- c- Prueba de conocimiento teórico

7- Inicialmente cuando fue reclutado externamente. ¿le solicitaron información de antecedentes?, como por ejemplo:

- a- Penales o policiales
- b- Pruebas médicas
- c- Referencias de experiencia
- d- Otro, especifique por favor _____

8- ¿Cuáles fueron los requisitos que les solicitaron, o a los que fue sometido, como prueba de su capacidad, habilidad o experiencia en el cargo?

- a- Curriculum vitae
- b- Pruebas de conocimiento técnico
- c- Pruebas de habilidad humana
- d- Prueba de conocimiento teórico
- e- Test de personalidad
- f- Test psicotécnico

- g- Entrevista ()
- h- Simulación de las funciones a realizar ()
- i- Otro, especifique por favor _____

9- Indique el nivel de orientación o inducción en el puesto o cargo asignado

- a- Orientación total ()
- b- Orientación parcial ()
- c- Orientación regular ()
- d- Orientación escasa ()
- e- Orientación nula ()

10- De haber recibido algún tipo de orientación o capacitación respecto de su puesto o cargo asignado; especifique por favor que tipo de orientación :

- a- Técnica (referido al aspecto procedimental y metódico en sus funciones) ()
- b- Humana (referido al aspecto de la habilidad para relacionarse con los clientes y sus compañeros de trabajo) ()
- c- Conceptual (referido al manejo teórico del puesto o cargo asignado, específicamente de sus funciones o actividades que realiza) ()
- d- Solo entrega de Manual de Organización y Funciones (MOF) ()

11- Se realiza algún tipo de programa de inducción de personal como los siguientes:

- a- Integración de personal (conociendo a los compañeros de trabajo) ()
- b- Programa de identificación con la empresa (estrategias de motivación) ()
- c- Programa “conociendo a la empresa” (se da a conocer, visión, misión, valores, políticas, organigrama de la empresa, etc) ()
- d- Se le da a conocer la existencia de líneas de carrea ()

e- Se le da a conocer la existencia de sistemas de compensación y remuneración
()

12- Se les realiza pruebas posteriores a la capacitación u orientación dada? Especifique la frecuencia por favor

a- Muy frecuente ()

b- Frecuente ()

c- Solo 2 veces ()

d- Ocasionalmente ()

e- Nunca ()

13- De ser el caso que se le evalúa luego de la orientación o capacitación dada. Especifique de que tipo por favor.

a- Evaluación de conocimiento técnico ()

b- Evaluación de habilidades humana ()

c- Evaluación de conocimiento teórico ()

d- Test psicológico ()

e- Test psicotécnico ()

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es con fines totalmente universitarios; en ese sentido le solicitamos su colaboración para llevarlo a cabo. Le agradecemos de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES

A continuación le presentamos una serie de ítems, que le solicitamos, marque con un aspa (x), de forma objetiva, en los casilleros cuya alternativa considere la que califica a su trabajador.

1. ¿Considera que su trabajador es metódico o procedimental al llevar a cabo su función?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Qué nivel de eficiencia le merecen las funciones realizadas por sus trabajadores?

- Muy Eficiente
- Eficiente
- Regular
- Ineficiente
- Muy ineficiente

3. Califique el desempeño o habilidad técnica de las funciones de sus trabajador

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

4. ¿Considera que su trabajador fomenta o genera el trabajo en equipo?

- Totalmente de acuerdo
- de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera que su trabajador se adapta al trabajo en equipo?

- Totalmente de acuerdo
- de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- En desacuerdo
- totalmente en desacuerdo

6. ¿Se fomenta el liderazgo en su trabajador?

- Siempre
- Casi siempre
- Ni siempre ni nunca
- Casi nunca
- Nunca

7. Si se fomenta entre: “siempre” hasta “ni siempre ni nunca”. ¿Qué calificación de liderazgo le merece?

- Muy eficaz
- Eficaz
- Ni eficaz ni ineficaz
- Ineficaz
- Muy ineficaz

8. ¿Qué nivel de relación interpersonal considera Ud. que posee su trabajador?

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

9. ¿Qué nivel de empatía considera usted que predispone su trabajador?

- Muy alta
- Alta
- Ni alta ni baja
- Baja
- Muy baja

10. ¿Qué nivel de comunicación cree Ud. que ejerce su trabajador?

Muy alto

alto

Regular

bajo

Muy bajo

11. Ha observado que sus trabajadores poseen iniciativa. ¿Con que frecuencia?

Siempre

Casi siempre

Ni siempre ni nunca

Casi nunca

Nunca

12. Indique el nivel de conocimiento teórico de las funciones y actividades asignadas a sus trabajadores.

Muy alto

Alto

Medio

Bajo

Muy bajo

13. De forma general. ¿Qué nivel de calificación se merece el desempeño de sus trabajadores?

Muy alto

alto

Regular.

bajo

Muy bajo

ANEXO 3

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ – PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Confiabilidad – Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

De donde:

Numero de

k: Items

$\sum S_i^2$ Sumatoria de la Varianza de Items

Varianza de la Suma de

S_T^2 Items

N° DE ENCUESTADOS	ITEMS														SUMA DE ITEMS
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XV	
1	1	2	3	3	4	1	0	5	2	3	3	4	2	2	35
2	2	3	3	2	3	2	0	3	4	3	2	3	3	1	34
3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	38
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	2	53
5	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	1	2	24

6	2	1	2	3	2	2	0	2	2	1	2	1	2	2	24
7	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	27
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	2	42
9	2	4	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	2	29
10	1	2	3	1	2	2	0	2	4	2	5	5	4	4	37
11	1	2	2	5	4	3	3	3	4	2	3	1	2	2	37
12	1	1	2	3	2	4	4	3	4	2	1	3	3	3	36
13	3	3	2	2	3	2	0	4	2	3	4	4	2	1	35
14	2	1	3	1	2	2	0	2	3	2	3	2	1	1	25
15	1	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	3	3	47
VARIANCIA DE ITEMs	0.86	0.89	0.41	1.524	0.543	1.27	4.31	0.924	0.89	0.67	1.55	1.78	0.97	0.78	

k: 15
 ΣS_i^2 17.4
 S_T^2 69.8

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH	0.81
------------------------------------------------------------	-------------

Validez – Coeficiente de Correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

Dr. Antonio Alva Santos - aalva1959@yahoo.es

MOMENTO 1

N° DE ENCUESTADOS	<u>ITEMS</u>														SUMA DE ITEMS
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XII I	XI V	
1	1	2	3	3	4	1	0	5	2	3	3	4	2	2	35
2	2	3	3	2	3	2	0	3	4	3	2	3	3	1	34
3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	38
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	2	53
5	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	1	2	24
6	2	1	2	3	2	2	0	2	2	1	2	1	2	2	24
7	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	27
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	2	42
9	2	4	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	2	29
10	1	2	3	1	2	2	0	2	4	2	5	5	4	4	37

11	1	2	2	5	4	3	3	3	4	2	3	1	2	2	37
12	1	1	2	3	2	4	4	3	4	2	1	3	3	3	36
13	3	3	2	2	3	2	0	4	2	3	4	4	2	1	35
14	2	1	3	1	2	2	0	2	3	2	3	2	1	1	25
15	1	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	3	3	47

MOMENTO 2

N° DE ENCUESTADOS	<u>ITEMS</u>														SUMA DE ITEMS
	I	II	III	IV	V	VI	VI I	VII I	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	
1	4	3	3	3	5	1	0	5	2	4	3	4	4	4	45
2	3	2	3	2	3	2	0	3	2	3	2	3	2	3	33
3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	40
4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3	5	51
5	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	2	2	25
6	2	2	2	3	2	2	0	2	2	2	2	1	2	1	25
7	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	28

8	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	50
9	1	2	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	2	26
10	2	2	3	1	2	2	0	2	3	2	5	5	4	5	38
11	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	52
12	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	3	39
13	1	3	2	2	3	2	0	4	2	3	4	3	2	3	34
14	2	3	3	1	2	2	0	2	3	2	3	2	1	2	28
15	2	3	3	2	3	2	0	3	2	3	4	3	3	3	36

n	X _i	Y _i	X _i *Y _i	X ²	Y ²
1	35	45	1575	1225	2025
2	34	33	1122	1156	1089
3	38	40	1520	1444	1600
4	53	51	2703	2809	2601
5	24	25	600	576	625
6	24	25	600	576	625
7	27	28	756	729	784
8	42	50	2100	1764	2500

9	29	26	754	841	676
1					
0	37	38	1406	1369	1444
1					
1	37	52	1924	1369	2704
1					
2	36	39	1404	1296	1521
1					
3	35	34	1190	1225	1156
1					
4	25	28	700	625	784
1					
5	47	36	1692	2209	1296
T					
O					
T					
A					
L					
E	52		2004	1921	2143
S	3	550	6	3	0

**COEFICIENTE DE CORRELACION DE
PEARSON = 0.78**

ANEXO 4
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ – DESEMPEÑO LABORAL

Confiabilidad – Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

k: Numero de I.

$\sum S_{iS}^2$ Sumatoria de la Varianza de Items

Varianza de la Suma de

S_T^2 Items

N° DE ENCUESTADOS	ITEMS													SUMA DE ITEMs
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	
1	1	3	3	3	4	1	0	5	2	3	3	4	3	35
2	2	2	3	2	3	2	0	3	4	3	2	3	2	31

3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	36
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	51
5	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	2	23
6	1	2	2	3	2	2	0	2	2	1	2	1	1	21
7	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	27
8	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	43
9	1	2	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	24
10	2	2	3	1	2	2	0	2	4	2	5	5	4	34
11	3	4	2	5	4	3	3	3	4	2	3	1	3	40
12	4	2	2	3	2	4	4	3	4	2	1	3	3	37
13	1	3	2	2	3	2	0	4	2	3	4	4	2	32
14	2	3	3	1	2	2	0	2	3	2	3	2	1	26
15	2	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	47
VARIANCIA DE ITEMs	1.21	0.81	0.41	1.52	0.54	1.27	4.31	0.92	0.89	0.67	1.55	1.78	1.38	

k: 15

ΣS_i^2 17.3

S_T^2 78.9

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH	0.84
------------------------------------------------------------	-------------

Validez – Coeficiente de Correlación de Pearson

MOMI

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right) \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

Dr. Antonio Alva Santos - aalva1959@yahoo.es

Nº DE ENCUESTADOS	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	SUMA DE ITEMs
1	1	3	3	3	4	1	0	5	2	3	3	4	3	35
2	2	2	3	2	3	2	0	3	4	3	2	3	2	31
3	3	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4	36
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	51
5	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	2	23
6	1	2	2	3	2	2	0	2	2	1	2	1	1	21
7	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	27
8	4	4	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	43
9	1	2	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	24
10	2	2	3	1	2	2	0	2	4	2	5	5	4	34
11	3	4	2	5	4	3	3	3	4	2	3	1	3	40
12	4	2	2	3	2	4	4	3	4	2	1	3	3	37

13	1	3	2	2	3	2	0	4	2	3	4	4	2	32
14	2	3	3	1	2	2	0	2	3	2	3	2	1	26
15	2	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	47

MOMENTO 2

N° DE ENCUESTADOS	<u>ITEMS</u>													SUMA DE ITEMs
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	
1	4	3	3	3	5	1	0	5	2	4	3	4	4	41
2	3	2	3	2	3	2	0	3	2	3	2	3	2	30
3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	38
4	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3	46
5	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	2	23
6	2	2	2	3	2	2	0	2	2	2	2	1	2	24
7	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	27
8	5	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	47

9	1	2	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	24
10	2	2	3	1	2	2	0	2	3	2	5	5	4	33
11	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	48
12	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	36
13	1	3	2	2	3	2	0	4	2	3	4	3	2	31
14	2	3	3	1	2	2	0	2	3	2	3	2	1	26
15	2	3	3	2	3	2	0	3	2	3	4	3	3	33

n	X _i	Y _i	X _i *Y _i	X ²	Y ²
1	35	41	1435	1225	1681
2	31	30	930	961	900
3	36	38	1368	1296	1444
4	51	46	2346	2601	2116
5	23	23	529	529	529
6	21	24	504	441	576
7	27	27	729	729	729
8	43	47	2021	1849	2209
9	24	24	576	576	576
10	34	33	1122	1156	1089
11	40	48	1920	1600	2304
12	37	36	1332	1369	1296

13	32	31	992	1024	961
14	26	26	676	676	676
15	47	33	1551	2209	1089
TOTALES	507	507	18031	18241	18175

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON = 0.84

ANEXO 5

CALIFICACION DE LA GUIA DE ENTREVISTA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

		RECLUTAMIENTO								SELECCIÓN				INDUCCION				EVALUACION			PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
		OBJETIVIDAD DE LAS CAUSAS iii		CALIFICACION DE LAS FRECUENCIAS, SEGÚN LA CAUSA		FUENTES DE RECLUTAMIENTO		CALIFICACION	PRUEBAS (RECL. INTERNO)	ANTECEDENTES (RECL. EXTERNO)	PRUEBAS (RECL. EXTERNO)	CALIFICACION	NIVEL DE CAPACITACION	CAPACITACION	PROGRAMA	CALIFICACION	FRECUENCIA DE EVALUACION	TIPO DE EVALUACION	CALIFICACION		
encuestados	i (interno)	ii (externo)	interna	externa	interna	externa	iv (interno)													v (externo)	
1	1	2	regular	subjetiva	3	2	2	1	2	2	3	1	2	4	3	4	4	2	2	2	3
2	2	3	subjetiva	subjetiva	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2

3	3	2	subjetiva	subjetiva	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
4	4	3	indiferente	objetiva	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3
5	2	1	muy subjetiva	regular	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
6	2	1	muy subjetiva	regular	1	3	1	2	2	4	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2
7	2	2	objetiva	subjetiva	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2
8	3	3	subjetiva	subjetiva	2	2	3	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
9	2	4	objetiva	indiferente	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
10	1	2	regular	muy subjetiva	3	1	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3
11	1	2	regular	muy subjetiva	3	1	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2
12	1	1	regular	regular	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3
13	3	3	subjetiva	objetiva	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3
14	2	1	subjetiva	regular	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
15	1	3	regular	muy objetiva	3	5	1	3	3	2	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3
16	1	2	regular	objetiva	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	4	4	4	3

17	1	2	regular	muy objetiva	3	5	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
18	1	3	regular	muy subjativa	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	2	3
19	4	3	indiferente	subjativa	2	2	2	2	2	5	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3
20	2	2	subjativa	subjativa	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
21	2	1	subjativa	regular	2	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3
22	2	2	subjativa	subjativa	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
23	4	2	indiferente	objetiva	2	4	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3
24	2	2	subjativa	objetiva	2	4	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	4	3	2
25	1	3	regular	muy subjativa	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
26	5	2	indiferente	objetiva	1	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	3	5	3	4	3
27	1	2	regular	regular	3	3	1	3	3	3	1	3	2	1	3	5	3	1	2	2	3
28	3	3	objetiva	objetiva	4	4	1	3	3	3	3	3	3	1	2	5	3	2	2	2	3
29	2	1	muy subjativa	regular	1	3	2	2	2	2	2	4	3	2	1	2	2	1	1	1	2
30	3	3	subjativa	subjativa	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	1	1	1	3
31	2	1	subjativa	regular	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
32	3	3	objetiva	objetiva	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3
33	3	2	subjativa	subjativa	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3

34	5	3	indiferente	muy subjetiva	1	1	2	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
35	1	1	regular	regular	3	3	2	2	3	2	4	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3
36	1	2	regular	subjetiva	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
37	2	1	muy subjetiva	regular	1	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2

ANEXO 6

CALIFICACION DEL CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

N° DE ENCUESTADOS	VARIABLES DEMOGRÁFICAS				N° DE ITEMS													
					DESEMPEÑO TÉCNICO			DESEMPEÑO TÉCNICO	DESEMPEÑO HUMANO							DESEMPEÑO HUMANO	DESEMPEÑO CONCEPTUAL	DESEMPEÑO LABORAL
	sexo	edad	Nivel de instrucción	tiempo de trabajo	i	ii	iii		iv	v	vi	vii	viii	ix	x		xi	xii
1	F	1	3	2	3	3	2	3	4	1	0	2	2	3	3	2	3	3
2	M	2	3	2	3	2	3	2	3	2	0	3	4	3	2	2	2	2
3	F	2	3	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	M	1	2	1	4	5	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
5	F	2	3	2	2	1	2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	2	2
6	M	3	3	3	2	2	2	3	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2
7	M	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
8	M	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
9	F	3	3	2	1	2	3	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	2

10	M	4	4	3	5	4	5
11	F	2	2	3	2	2	1
12	M	3	3	2	4	2	2
13	F	4	4	3	4	4	3
14	M	1	2	1	2	2	3
15	F	1	3	1	2	4	3
16	M	1	3	2	4	3	4
17	F	1	3	2	3	2	3
18	M	1	3	1	2	2	2
19	M	3	3	3	4	3	5
20	F	1	3	1	2	3	2
21	F	2	3	2	1	3	2
22	F	1	3	1	1	3	1
23	M	2	3	3	3	3	3
24	F	3	3	2	1	2	3
25	M	2	3	3	5	4	5
26	F	3	3	2	3	4	4
27	M	4	4	3	4	2	2
28	F	4	5	3	3	3	3
29	M	4	5	3	2	3	2

5	1	2	2	0	2	4	2	5	2	2	3
2	5	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
3	3	2	4	4	3	4	2	1	3	3	3
4	2	3	2	0	4	2	3	2	2	3	3
2	3	2	4	0	2	3	3	4	3	2	2
3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	2	5	2	4	3	3	3	3
3	3	3	2	0	3	4	3	3	3	2	3
2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
2	3	2	1	0	2	3	1	2	2	2	2
2	3	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4
2	2	2	1	0	2	3	3	1	2	2	2
5	1	2	2	0	2	3	2	5	2	2	3
4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4
3	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	3
3	2	3	2	0	2	2	3	4	2	3	3
2	1	3	2	0	3	3	4	4	3	2	2

30	F	1	3	2	2	3	3	3	4	3	2	0	3	2	3	4	3	2	3
31	M	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	0	2	2	3	3	2	2	2
32	F	1	3	1	2	3	3	3	4	3	2	0	3	3	3	3	3	2	3
33	M	1	3	1	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
34	F	1	3	1	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4
35	F	2	3	2	2	3	2	2	4	2	1	0	2	3	1	2	2	2	2
36	F	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	0	2	2	1	2	2	2	2
37	M	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2

ANEXO 7
MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA

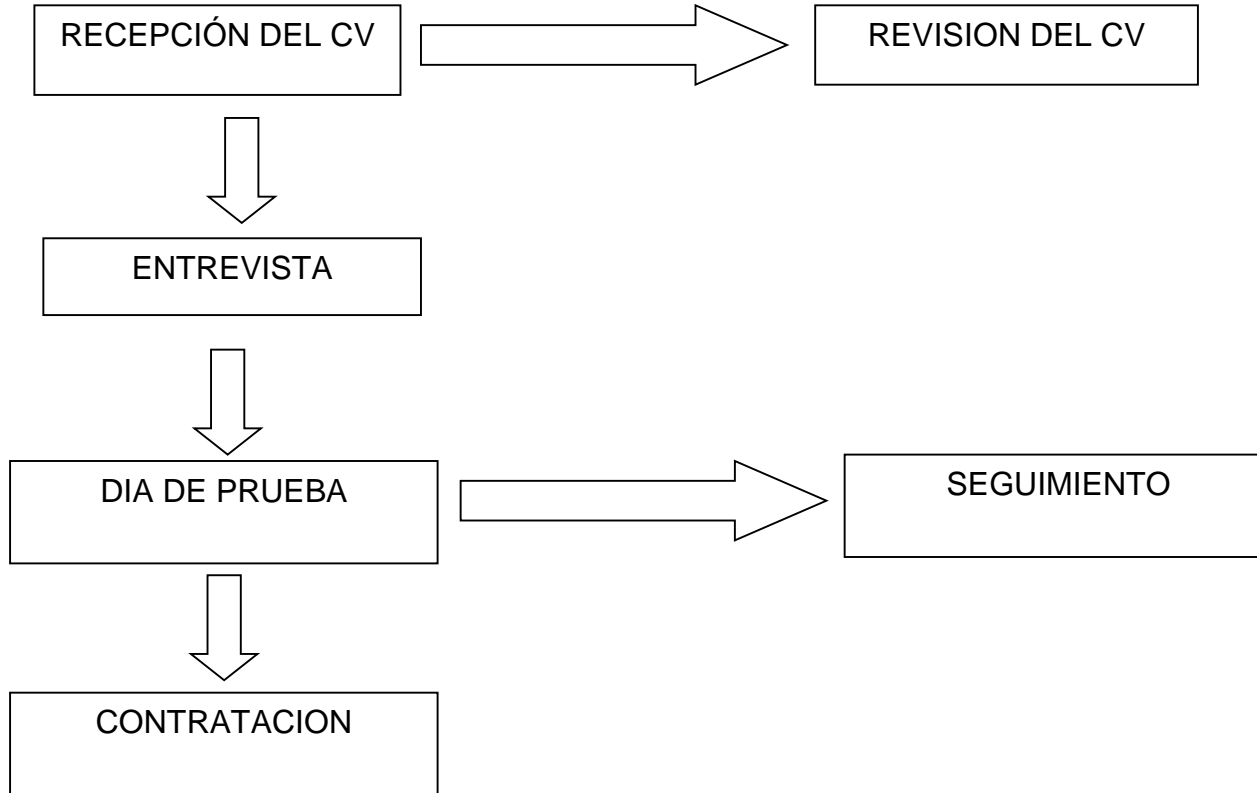
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS
¿Cuál es el grado de relación entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine	Determinar el grado de relación entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine	“Existe relación significativa entre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal con el Desempeño laboral del personal de atención de la empresa Cine	Proceso de reclutamiento y selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reclutamiento ❖ Selección de personal ❖ Inducción ❖ Evaluación del desempeño 	Guía de entrevista

Planet - Real Plaza Trujillo, año 2012?	Planet - Real Plaza Trujillo, año 2012	Planet - Real Plaza”		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Técnico ❖ Humano 	
-----------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------	--

			Desempeño laboral	❖ Conceptual	Cuestionario
--	--	--	----------------------	--------------	--------------

ANEXO 8

**PROCESO ACTUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA CINE
PLANET REAL PLAZA – TRUJILLO**



ANEXO 9

PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA EMPRESA CINE PLANET REAL PLAZA – TRUJILLO

