



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
CHACHAPOYAS”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

AUTORA:

Bach. AMPUERO CHUQUIZUTA, VERONICA

ASESOR:

Mg. MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
TALENTO HUMANO**

CHACHAPOYAS- PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

Mg. JAIME CASTAÑEDA GONZALES
Presidente

Mg. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE
Secretario

Mg. MARTÍN ALEXANDER RÍOS CUBAS
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, a mi padre José y a mi madre Miguelina por la ayuda que me otorgaron para formalizarme profesionalmente.

A mi hijo Jared por ser la razón de mi vida y el motor para el cumplimiento de mis metas.

Verónica

AGRADECIMIENTO

A los docentes de mi Universidad César Vallejo por su imperiosa labor de enseñanza durante mi carrera profesional.

A mi familia por su gran soporte incondicional y fortaleza que me manifestaron para seguir luchando en la vida.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Ampuero Chuquizuta, Verónica** con DNI N° 41241029, a efecto de cumplir con las disposiciones actuales consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

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

Para lo cual asumo la responsabilidad que pertenezca ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada; por lo tanto me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo Chiclayo.

Chachapoyas, Setiembre 2016

Bach. Verónica Ampuero Chuquizuta

PRESENTACIÓN

Señores evaluadores del presente trabajo de investigación:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento a usted la Investigación denominada “Proceso de Selección de Personal y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Salud Amazonas Chachapoyas”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título de Administrador de Empresa.

La Autora

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
TABLA DE CONTENIDOS	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	19
1.2.1. En el contexto internacional:	19
1.2.2. En el contexto nacional:	21
1.2.3. En el contexto local:	21
1.3. Teorías Relacionadas al tema	22
1.3.1. Bases Teóricas del Proceso de Selección	22
1.3.2. Bases Teóricas del Desempeño Laboral	28
1.4. Formulación del problema	43
1.5. Justificación del estudio	43
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivo	44
1.7.1 General	44
1.7.2 Específicos	44
II. MÉTODO	45
2.1. Tipos y Diseños de investigación	45
2.1.1. El tipo de investigación	45
2.1.2. El diseño de la investigación	45
2.2. Población y Muestra	46
2.2.1 Población	46
2.2.2 Muestra	46

2.3. Variables	46
2.4. Operacionalización	48
2.5. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos.	49
2.5.1. Técnica:	49
2.5.2. Instrumento:.....	49
2.6. Validación y confiabilidad:	50
2.7. Tratamiento de la información:	51
2.8. Los criterios de rigor científico.....	52
III. RESULTADOS	54
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	82
VII. PROPUESTA	83
DE MEJORA DE UN PROTOCO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRESA - AMAZONAS.....	83
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	88
ANEXOS	90

TABLA DE CONTENIDOS

Tabla 1: <i>Identificación de género</i>	54
Tabla 2: <i>Grado de instrucción</i>	55
Tabla 3: <i>Cargo u ocupación</i>	56
Tabla 4: <i>Condición laboral</i>	57
Tabla 5: <i>¿En la institución, existe un proceso de selección de personal estructurado y reglamentado?</i>	58
Tabla 6: <i>¿Existen pruebas de actitud, aptitud y psicométricas establecidas para la exigencia de cada puesto de trabajo?</i>	59
Tabla 7: <i>¿La selección de personal está enfocada a los requisitos del puesto de trabajo?</i>	60
Tabla 8: <i>¿El cargo que desempeña el personal está acorde a su perfil y a las exigencias del cargo que postuló?</i>	61
Tabla 9: <i>¿Uno de los procesos de selección de personal. La entrevista se realiza de manera que garantice transparencia?</i>	62
Tabla 10: <i>¿El proceso de selección de personal es adecuado en comparación a otras entidades públicas?</i>	63
Tabla 11: <i>¿La elección del personal se realiza verificando los antecedentes y referencias laborales de cada postulante de una manera honesta y efectiva?</i>	64
Tabla 12: <i>¿Al personal apto, se les informa oficialmente y en detalle las funciones del cargo que desempeñaran?</i>	65
Tabla 13: <i>¿El proceso de selección de personal es constantemente supervisado por el Titular de la entidad?</i>	66
Tabla 14: <i>¿Los puestos de trabajo están especificados según CAP o MPP, según sea el caso?</i>	67
Tabla 15: <i>¿El desempeño laboral se mide en base a resultados?</i>	68
Tabla 16: <i>¿Las compensaciones económicas que te brindan son apropiadas para garantizar un eficiente desempeño laboral?</i>	69
Tabla 17: <i>¿Cuándo desempeñas un trabajo percibes incentivos que te motivan e incentivan a mejorar tu desempeño laboral?</i>	70

Tabla 18: ¿Los procesos de ascensos que realiza la institución son favorables e influyen en el desempeño laboral del personal?.....	71
Tabla 19: ¿La remuneración salarial mensual que percibes está de acorde a las funciones que desempeñas?	72
Tabla 20: ¿La realización de la evaluación de puestos logra las buenas relaciones humanas dentro de la empresa?.....	73
Tabla 21: ¿Si el clima laboral es apropiado, influye en un buen desempeño laboral?	74
Tabla 22: ¿El estrés laboral no es impedimento para cumplir con las funciones asignadas?.....	75
Tabla 23: ¿Los jefes estimulan e incentivan al personal enviándoles a cursos de capacitación y otorgándoles bonos?.....	76
Tabla 24: ¿La evaluación del desempeño laboral es beneficiosa para tu crecimiento laboral?	77

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Sexo	54
Gráfico 2: Grado de Instrucción	55
Gráfico 3: Cargo u Ocupación	56
Gráfico 4: Condición Laboral	57
Gráfico 5: Proceso de selección de personal estructurado y reglamentado	58
Gráfico 6: Pruebas de actitud, aptitud y psicométricas establecidas para la exigencia de cada puesto de trabajo.	59
Gráfico 7: La selección de personal enfocada a los requisitos del puesto de trabajo	60
Gráfico 8: El cargo que desempeña el personal está acorde a su perfil y a las exigencias del cargo que postulo.	61
Gráfico 9: La entrevista se realiza de manera que garantice transparencia.	62
Gráfico 10 : El proceso de selección de personal es adecuado en comparación a otras entidades públicas	63
Gráfico 11: La elección del personal se realiza verificando los antecedentes y referencias laborales de cada postulante.	64
Gráfico 12: Al personal apto se le informa oficialmente y en detalle las funciones del cargo que desempeñaran	65
Gráfico 13: El proceso de selección es constantemente supervisado por un titular de la entidad.	66
Gráfico 14 : Los puesto de trabajo están especificados según CAP o MPP.	67
Gráfico 15 : El desempeño laboral se mide en base a resultados.	68
Gráfico 16: Las compensaciones económicas son apropiadas para garantizar un eficiente desempeño laboral	69
Gráfico 17: Cuando desempeñas un trabajo percibes incentivos que te motivan e incentivan a mejorar tu desempeño laboral	70
Gráfico 18 : Los procesos de ascensos que realiza la institución son favorables e influyen el desempeño laboral del personal	71
Gráfico 19 : La remuneración salarial mensual que percibes esta de acorde a las funciones que desempeñas	72

Gráfico 20 : La realización de la evaluación de puestos logra buenas relaciones humanas adentro de la empresa.	73
Gráfico 21: Si el clima laboral es apropiado, influye en un buen desempeño laboral	74
Gráfico 22: El estrés laboral no es impedimento para cumplir con las funciones asignadas	75
Gráfico 23: Los jefes estimulan e incentivan al personal enviándoles a cursos de capacitación y otorgándoles bonos	76
Gráfico 24 : La evaluación del desempeño laboral es beneficioso para tu crecimiento laboral	77

RESUMEN

En la actualidad lo que más resalta en las instituciones es el talento humano lo cual está inmerso en la Dirección de gestión y desarrollo de recursos humanos, en el que se involucra la selección de personal, el mismo que servirá en beneficio del buen desempeño laboral.

El trabajo investigado posee como objetivo principal determinar el Protocolo de Selección de Personal y su relación con el desempeño laboralmente de la Dirección Regional de Salud Amazonas lo cual fue realizado en el lugar antes mencionado sito en el Jirón Triunfo Cdra. 3 S/N, el mismo que fue aplicado a 40 colaboradores de la plana administrativa.

El tipo de investigación de esta tesis es cualitativa, los instrumentos utilizados fueron una escala de Likert para medir el movimiento del proceso de selección y desempeño de los colaboradores en dicha institución.

Se ha analizado los datos que se obtuvo y se determinó que la relación que existe entre selección y desempeño laboral es infalible porque al realizarse un buen proceso de selección se obtendrá un nivel bueno de desempeño laboral por parte de los colaboradores.

Palabras claves: Selección de personal, desempeño laboral, procesos.

ABSTRACT

At present the most outstanding in the institutions is the human talent which is immersed in the Management and development direction, involving to this the selection of personnel, which will serve to the benefit of good job performance.

The main objective of the work investigated is to determine the Protocol of Selection of Personnel and its relation with the labor performance of the Regional Directorate of Health of Amazonas which was carried out in the aforementioned place in Jirón Triunfo Cdra. 3 S / N, the same that was applied to 40 employees of the administrative level.

The type of research of this thesis is qualitative, the instruments used were a scale of Likert to measure the movement of the process of selection and performance of the collaborators in that institution.

We have analyzed the data obtained and it was determined that the relationship between selection and work performance is infallible because a good selection process will achieve a good level of work performance by employees.

Keywords: recruitment, job performance, processes.