



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización,  
Magdalena 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Bach. Saavedra Chávez Edwin (ORCID: 0000-0003-3328-4313)

**ASESORA:**

Mgtr. Maurtua Gurmendi Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## Dedicatoria

Empezando con mi familia, mi esposa Beatriz y mis hijas Ammy y Luana quienes con tan solo brindarme todo su amor motivan en mí el esfuerzo que realizo día a día. Además, a mis padres Segundo y Dady quienes supieron guiarme, hacer que los objetivos que me trace los termine por cumplir y siempre persiga mis sueños con la mejor actitud. También de manera muy especial a mis abuelos María y José quienes siempre estuvieron a mi lado desde pequeño y fueron participes de fomentarme los valores que ahora tengo.

También a mis suegros Amanda y Aníbal quienes, nunca dudan en apoyarme con el tiempo dedicado a mis hijas y eso los hacen muy especiales. Y para culminar a mi tía Dora Luz y mi hermano Edinson personas especiales en mí.

### Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por permitirme cumplir en realizar uno de mis sueños de manera profesional, seguido a nuestra Mgtr. Teresa Gonzales quien supo mostrarme el camino correcto en este proyecto, dedicación y mucha empatía para nosotros, así mismo a nuestro docente Benito Larroche quien nos apoyó en la culminación de esta tesis. A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo que en estos 5 años supieron aconsejarnos constantemente y en mi caso aportar en mi desarrollo profesional y personal.

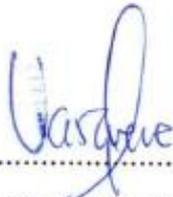
Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) SAAVEDRA CHÁVEZ, EDWIN cuyo título es:  
" RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN, MAGDALENA 2018  
"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número) Dieciocho (letras).

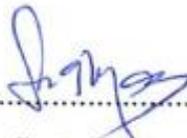
Los Olivos, 18 de julio de 2019



.....  
Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza  
**PRESIDENTE**



.....  
Mgr. Hector Chico Tasayco  
**SECRETARIO**



.....  
Mgr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi  
**VOCAL**

Declaratoria de autenticidad

Yo, Edwin Saavedra Chávez con DNI N° 41068770, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente TESIS son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de julio del 2019

  
Saavedra Chávez, Edwin  
D.N.I. 41068770

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población y muestra	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Procedimiento	17
2.6 Método de análisis de datos	17
2.7 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.	31
ANEXOS	38

## RESUMEN

La investigación que a continuación se presentara, cuyo objetivo general es determinar la relación del reclutamiento del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

Definiendo a Reclutamiento de Personal, Chiavenato (2011) Reclutamiento de personal para el autor, es el proceso por el cual se lograr atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa.

Además, para Productividad, Gutiérrez (2014) los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad.

Nuestra metodología a usar será Básica No Experimental y de corte transversal, correlacional. Tendremos un análisis que será tomada a una muestra de 32 trabajadores, posteriormente a ello proseguiremos con la validación y análisis de la encuesta que se realizará.

Concluyendo que Reclutamiento del Personal se relacionara fuertemente con la Productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

**Palabras claves:** Reclutamiento, Personal y Productividad.

## ABSTRACT

The following research will be presented, whose general objective is to determine the relationship between the recruitment of personnel and the productivity of an outsourcing services company, Magdalena 2018.

Defining Personnel Recruitment, Chiavenato (2011) Recruitment of personnel for the author, is the process by which it is possible to attract all applicants, with all the characteristics required for this to fill the vacancies available within the company. Recruitment will be given as a main factor to cover the current and upcoming needs of the company.

In addition, for Productivity, Gutiérrez (2014) the results that are obtained after a planned work is productivity, is to be able to comply with them through a good management of everything that is used and to use them for that purpose.

Our methodology to be used will be Basic Non-Experimental and cross-sectional, correlational. We will have an analysis that will be taken to a sample of 32 workers, afterwards we will continue with the validation and analysis of the survey that will be carried out.

Concluding that Personnel Recruitment was strongly related to the Productivity of an outsourcing services company, Magdalena 2018.

**Keywords:** Recruitment, Personnel and Productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, podemos observar que las empresas tienen problemas que no permiten contar con los candidatos idóneos para su organización, encontrándose muchos errores que en el trayecto van descubriendo según Balaguer, S (2018). Podemos decir que tal vez un mal proceso de reclutamiento no sería de tanta importancia en una empresa, o tal vez de menor grado de incidencia, cuando en realidad es todo lo contrario ya que se ve afectada la compañía de manera directa y con resultados medibles indica Roig, A. (2014). Mencionamos además que las empresas cuentan con problemas de definir bien la estructura en el área de recursos humanos, en el cual se deben de indicar lo que se requiere con el personal a ingresar y los objetivos que se quiere cumplir con ello dentro de la organización nos dice Pérez, O. (2015).

Se observa a nivel mundial que, en los problemas de baja de productividad, sobre todo en los resultados de la organización, son debido a los procesos de reclutamiento y selección de su personal, Sharon, I. (2016). Incumplir con los objetivos, baja en la productividad, un mal clima laboral y afectar en los costos de la empresa, tiene que ver con un mal reclutamiento de personal, esto es muy común debido a que no se cuenta con personal calificado, Manjarrez, B. (2015). Se ve además que el bajo nivel que existe en las competencias, hacen que el desempeño laboral sea malo. Las personas no cuentan con las habilidades necesarias que se requieren, es por ello que su competencia sería pobre, afectando con la productividad en la organización, Maldonado, M. (2016).

En el Perú, existe un 69% de los reclutadores, que presentan inconvenientes en cuanto a reclutar personal, el principal motivo es la escasez de postulantes, ya que hoy en día el empleado elige a su empleador, viendo la importancia en la empresa y su historial en el país, Kant, F. (2016). Se observa un dato importante, que se cuenta con un 58.4% de empresas, cuyo principal inconveniente es el reclutamiento de personal, debido a la falta de experiencia, estudios no culminados y habilidades blandas, Torres, A. (2018). Se menciona que la escasez del talento en el Perú, afecta a un 43% de las empresas, resultado en el 2018, ya que las empresas no encuentran al personal idóneo, debido a que no cumplen con las funciones encomendadas, o quizás falta de experiencia, Nicoli, M. (2018).

La productividad laboral en el Perú, preocupa, ya que como hay un bajo nivel en ello en las mipynes, se ven afectadas en cuanto a generar políticas públicas a favor de ellos, indica Ardavin, J. (2019). En el Perú, se puede ver que las empresas de servicios,

son pocas eficientes pero que llegan a crecer en relación a las empresas de con otra segmentación, Panzer, J. (2015). Además, que si las empresas no realizan mejoras en su productividad no tendrán crecimientos, la productividad requiere de educación, eficiencia, mejoras en la infraestructura de la empresa, mejorar y optimizar el uso de los recursos a utilizarlos, Loayza, N. (2016).

A nivel local en la actualidad la empresa a investigar está dedicada a brindar servicios como es la tercerización se encuentra ubicada en el distrito de Magdalena, hasta la fecha tiene 12 años en el mercado y viene desarrollando sus actividades a nivel nacional, lo que busca es consolidarse en el mercado, brindando un buen servicio de calidad. La agencia brinda soporte comercial a las marcas en el proceso hacia el consumidor. Se ha constituido con socios estratégicos, para el cumplimiento de los objetivos de ventas y marketing; siendo parte desde la concepción y planificación de las estrategias de comunicación y retail.

En la empresa se presentan problemas con el tema de reclutamiento tanto de manera interna como externa, en lo cual no se lleva a cabo un buen ascenso, transferencias, planes de carrera y algún programa de desarrollo del personal; es poder contar con un buen plan de reclutamiento como vía internet, recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa, contactos con universidades o convenios con otras empresas dentro del mismo rubro. Además de ver que esto se relaciona con el tema de productividad, tanto para ver los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad por parte del personal, para lograr resultados alcanzados con los recursos que se utilicen, optimizar los recursos y poder controlar los desperdicios.

En esta perspectiva, el presente proyecto de investigación presenta el diseño de un modelo de reclutamiento de personal y la influencia con la productividad en la empresa. Por ello es importante establecer que técnicas y procedimientos se utilizara para reclutar personal en la empresa considerando además que los recursos humanos son un indispensable para el desarrollo de las actividades y también es elemento el cual posee conocimientos, aptitudes y actitudes para poder crecer y desarrollarse dentro de la empresa. De esta manera, el reclutamiento de personal que aplican las empresas de servicios en tercerización influye en la productividad de la organización, pues se adecua el direccionamiento estratégico y la gerencia de procesos. Es así como el conjunto de desempeño exitoso, producto de un adecuado desarrollo de las competencias que permite lograr el cumplimiento de la planeación estratégica.

Valle, M. (2018) *Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de Servicios de Administración de Tributos*, Lima 2018. El autor busca relacionar requerimientos, convocatoria y selección de personal con la productividad laboral de la empresa en mención, logrando cumplir con el objetivo de su tesis.

Barturen, N. (2017) *Influencia del proceso de selección de personal en la eficacia de la empresa inversiones Megavisión SAC*, La Victoria, 2017. Se concluye con la influencia de una buena selección de personal, ya que repercute directamente en los logros que se deseen obtener por parte de organización, la importancia de poder contar con el mejor personal dentro de ella.

Heredia, D. (2017) *Proceso de reclutamiento y la productividad de los trabajadores de Corpac, en la provincia constitucional del Callao* 2017. Nos indica que busca determinar la relación que hay entre proceso de reclutamiento y productividad. Además, la relación que se guarda entre reclutamiento interno y productividad, y reclutamiento externo con la productividad laboral.

Asan, W. (2017) *Las prácticas de reclutamiento, selección y retención de pequeñas y medianas empresas familiares (FOSMEs) en Camerún*. Colegio Industrial Jubail, Arabia Saudita 5 (1) 1-12. En esta investigación se determina, que los Fosmes o empresas familiares no cuentan con procesos ni área de reclutamiento, es solo contratados mediante familiares o amigos, lo que conlleva a problemas, y la recomendación es que se pueda contar con un departamento de recursos humanos que se encarguen de todos los procesos, para que se puedan hacer más competitivos.

García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V. y Macías, D. (2016) *Procesos de reclutamiento y las redes sociales*. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 6(12), 3-4-16. El trabajo que buscan los autores, es relacionar la manera como la tecnología aporta al reclutamiento de personal, captar a más personas con excelentes talentos. Buscar personal altamente competitivo, aprovechando la tendencia de las redes y la demografía de cada país.

Setyowati, E. (2016) *Sistema de mérito en el proceso de reclutamiento y selección del candidato a funcionario público en Malang Indonesia (Implementación del reclutamiento y selección de candidato a funcionario público en 2010)* Universidad de Brawijaya, Indonesia 4 (1) 83-95. Se observó, mediante los resultados finales, la corrupción que existe en los procesos de selección, se debería de contar con los procesos de reclutamiento, en los cuales se cumpla con todas las exigencias y evitar así, los procesos fraudulentos.

Quisbert, N. (2016) *Diseño de un*

plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la empresa CEI. S.R.L.” en Bolivia. Menciona que la importancia de contar con personal altamente calificado, que le permita desenvolverse en el área ya sea como capacitador, es quien tiene que prepararlos para poder lograr los objetivos puesto por la organización, caso no se cuente con planes de reclutamiento podrían presentar falencias en su personal.

Yauri, L. (2015) Influencia de la rotación de personal en la productividad del supermercado metro Pershing en Jesús María en el año 2015. Menciona que la rotación de su personal influye en la productividad del supermercado, basándose a su coeficiente de correlaciones, además relaciona a la motivación con la selección de personal. Navarrete, D. (2015) Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de la ciudad de Guayaquil. En el presente trabajo, se busca establecer la selección y reclutamiento, y cuanto contribuyen a sumar en la productividad de la organización. Además, se mediante investigaciones, se deben de desarrollar convocatorias por medios de medios de comunicación y poder llegar a más personas. Ekwoaba, J., Ikeje, U. y Ufoma, N. (2015) El impacto de los criterios de reclutamiento y selección en el desempeño organizacional. *Revista Global de Gestión de Recursos Humanos, Nigeria* 3 (2) 22-23. El éxito que se obtiene con un buen reclutamiento y selección del personal, buscar la eficiencia dependerá de toda la fuerza del equipo resultado del reclutamiento. Ostroukh, V., Barinov, A., Nikolaev, B. y Stroganovich, Y. (2014) Métodos formales para la síntesis de la estructura organizativa de la gerencia a través del reclutamiento de personal en las empresas industriales. *Revista de Ciencias Aplicadas, Dallas* 14 (5) 474-481. Se busca una buena estructura para un control óptimo en como tener un buen árbol de organización, y a su vez lo que influye en la toma de decisiones.

Carrillo, S., Bravo, L. y Valenciana, P. (2014) Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en Empresas del Sector Servicios en el Municipio de Mexicali, B.C. México. *ALAFEC*, (14), 6-12-22-23. Se establece que las empresas cuentan con diferentes maneras de reclutar al personal con la finalidad de cubrir vacantes, se cuenta con perfiles de lo que se requiere tener en los postulantes. Requieren contar con un currículum vitae, la cual les servirá como herramienta, al momento de ver toda la información necesaria. Razak, M., Osman, I., Yusof, M., Naseri, R. y Ali, M (2014) Factores que afectan la productividad laboral en Malasia: una visión general. *Revista*

Internacional de Economía, Comercio y Gestión, Malasia 2 (10) 11. El resultado del estudio, rebela la influencia que existe entre motivación y productividad laboral, además el apoyo en toda gestión que se realice, y este no se relacionara con la productividad. Pasache, C. (2013) El reclutamiento y selección de personal en relación a la productividad laboral en la panadería industrial El Dorado, del distrito de Ventanilla, Año 2013. Cuenta con un valor de 99% de confianza para demostrar la relación entre productividad y reclutamiento con selección de personal. Además, relaciona a la eficiencia con el reclutamiento de personal, definiendo que los colaboradores se adecuan a los recursos a utilizar para cumplir con los objetivos. Olatunji, S. (2013) Impacto del reclutamiento personal en el desarrollo organizacional: una encuesta en un lugar de trabajo seleccionado en Nigeria. Departamento de Negocios y Finanzas. Universidad Crescent, Nigeria 4 (2) 95. La influencia del reclutamiento en la organización, es por ello la importancia de desarrollar procesos y parámetros en toda contratación y cumplir a cabalidad con ello.

Cuyanguillo, L. (2013) El Proceso de Selección de Personal y su impacto en la Productividad Laboral de la Empresa Karitex de la ciudad de Pelileo, Ecuador. Para este trabajo, se trabaja un manual, para ver todos los procesos en la selección de personal con la finalidad de incrementar la productividad en las empresas, teniendo un buen filtro en cuanto a los ingresos de personal nuevo a la empresa Karitex. Bockerman, P. y Llmakunnas, P. (2012) El nexos entre la satisfacción y la productividad laboral: un estudio usando datos de encuestas y registros emparejados. Universidad de Cornell, Nueva York 65 (2) 258-259. La satisfacción laboral es determinante para la productividad, además se menciona la importancia de evitar la rotación, el ausentismo y otros factores que afecten a la satisfacción laboral y con ello en la disminución de la productividad. Amony, S. (2010) Los desafíos del reclutamiento de personal en el gobierno local bajo el sistema de descentralización: un estudio de caso del distrito de Gulu, Uganda. Lo que se concluye, es que, para el tema del reclutamiento, se debe de descentralizar todo, para este caso, el gobierno al parecer no aporta en cuanto a educar sobre temas de descentralización. Jedrzejczyk, M. (2012) Paridad de productividad laboral frente a la tendencia del tipo de cambio. Departamento de Contabilidad, Universidad de Economía de Cracovia, Polonia 65 (2) 780-785. Nos mencionan que lo que se busca es la igualdad entre el costo de mano de

obra y la gran diferencia en el costo que se obtiene en países ricos, a diferencia de lo que se realiza en los países bajos.

Abdulaziz, J. y Camille, B. (2012) Factores que afectan la productividad laboral de la construcción en Kuwait. Sociedad Americana de Ingenieros Civiles, Kuwait 138 (1) 811-820. Los resultados que se obtienen, llenaran un vacío, que serán utilizados para la mejora en la productividad y la eficiencia de toda la parte operativa, para que se pueda trabajar de una manera eficiente, y con ello el logro de los objetivos siendo competitivos. Marvel, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011) La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, *Intangible Capital* 7(2), 2-3-29. En este artículo se verá la relevancia que se tiene entre el factor personas con la productividad laboral. Las organizaciones cuentan con toda la ventaja de poder hacer que sus trabajadores sean más productivos, ya sea psicológicamente y también socialmente, logrando la identificación de ellos. Mostafa, S. y Khaled, E. (2011) mejora de la productividad laboral de la construcción y el desempeño de los proyectos. Facultad de Ingeniería, Universidad de Alejandría, Egipto 1110-0168 (1) 329. Contar con un flujo de trabajo, es la clave para tener una buena productividad, ajustando todas las funciones y operaciones a realizar en las horas exactas u horas efectivas. Iverson, R. y Zatzick, C. (2011) Los efectos de la reducción de la productividad laboral: el valor de mostrar consideración por la moral y el bienestar de los empleados en sistemas de trabajo de alto rendimiento. Facultad de administración de empresas, Universidad Simón Fraser, Canadá 50 (1) 29-44. Toda empresa que cuente con alto rendimiento laboral, podrían disminuir toda pérdida en cuanto a productividad se refiera, ya sea por reducción de trabajadores al aumento de todo bienestar personal.

Chiavenato (2011) Reclutamiento de personal para el autor, es el proceso por el cual se lograr atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128) Se considerará como dimensiones el reclutamiento interno, que se va de manera directa para el personal dentro de la organización; además del reclutamiento externo que va de manera exclusiva a candidatos de afuera de la empresa o de otras empresas.

Robbins & Judge (2017) la identificación de los mejores postulantes, analizando las habilidades, actitudes y aptitudes de cada uno de ellos, cumpliendo con

los requisitos, será el objetivo principal del reclutamiento. Es normal que las empresas trabajen mediante alguna agencia, la manera de realizar el reclutamiento externo. (p.563)

Snell & Bohlander (2014) en la actualidad el tema de reclutamiento por parte de las empresas es estratégica, con un proceso controlado. El área de recursos humanos, verifica las necesidades de la empresa y lo que requiere para posterior a ello realizar el proceso de reclutamiento, ya con los parámetros bien estructurados. (p.180)

Alfaro (2012) nos manifiesta, que reclutamiento es la manera de que los postulantes, lleguen hasta la empresa, dentro de ellas, las más adecuadas, para que una vez dentro de él, pongan a prueba sus competencias laborales, con la finalidad de seleccionarse al mejor, y este ocupe el cargo solicitado o que este como vacante. (p.76)

Dessler (2011) en primera instancia, se deberá tener una planificación y proyectar que es lo que se desea buscar, con lo que se requiere cubrir. Agregando que se debe de contar con una bolsa de trabajo para ver todos los puestos requeridos, seguidos de procedimientos a utilizar como herramienta en la selección del candidato idóneo. (p.91)

El reclutamiento de personal está compuesto de procedimientos orientado a atraer aspirantes latentemente y que esos a la vez sean calificados y aptos de ocupar cargos según el tipo y rubro de las empresas. Es en carácter un sistema de información, mediante el cual la empresa anuncia y brinda al mercado de recursos humanos las coyunturas de ocupación que pretende llenar. El reclutamiento es un procedimiento activo y dinámico, es decir, se realiza continuamente dentro de la organización a lo largo de la vida trayectoria, y por eso, recursos humanos es importante porque brindar información clara, concisa y adecuada, y también estar en constante monitoreo, utilizando las herramientas necesarias y las adecuadas.

Gutiérrez (2014) los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20) Las dimensiones que cuenta para medir la productividad son eficiencia, resultados alcanzados mediante los recursos utilizados; Eficacia, alcances de resultados, manteniendo una buena optimización de los recursos y controlando los desperdicios que se generen y por ultimo efectividad, que son los resultados alcanzados de manera óptima.

Barry & Jay (2014) busca en primera instancia la existencia de un ser, como los bienes y servicios son el post, ver que recursos se utilizan para poder tener un producto final que sería un antes de todo. (p.13)

Hernández (2011) su importancia es ver el resultado como un indicador correcto, en el cual se pueda observar cómo se utilizó todos los recursos, para concluir con un producto y servicio que se haya creado con todo lo antes mencionado (p.4)

García (2011) para el busca la relación que existe entre un producto final y todo lo que se utilizó para lograr ello, y también todo material utilizado para su resultado final. (p.17)

Pagés (2010) relaciona mucho la productividad con la eficiencia, y lo que desea buscar una empresa mediante el, al realizar una buena eficiencia en la parte laboral, se lograra incrementar la productividad, cambiando ello en productos finales. (p.4)

Para lograr tener una excelente rentabilidad en nuestra empresa, se debe considerar elevar la productividad y así podamos cumplir nuestros objetivos. Por tal motivo la importancia de controlar y mejorar nuestra productividad. Podríamos definir en términos de recursos humanos es un equivalente a rendimiento, podíamos concluir también que las personas son productivas, cuando se utiliza los recursos necesarios y en un tiempo determinado.

#### Problema General

¿Cómo se relaciona el reclutamiento de personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018?

#### Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona el reclutamiento interno del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018?

¿Cómo se relaciona el reclutamiento externo del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018?

Justificación Teórica, Bernal (2010) la manera de poder medir, contrastar y debatir cualquier trabajo académico realizo mediante un conocimiento que ya está plasmado y sobre todo una teoría existente. (p.106) Asimismo, buscaremos a través de la aplicación de teorías y conceptos referentes vinculados al proceso de reclutamiento de

personal, analizar y evaluar cómo se relaciona con la productividad de una empresa servicios de tercerización, Magdalena 2018.

Justificación Práctica, Bernal (2010) todo trabajo de investigación, tiene una finalidad, que sería el poder ver soluciones ante los problemas presentados, y brindarnos los procedimientos de cómo realizarlos en los lugares indicados. (p.106) Esta investigación es importante ya que los resultados obtenidos beneficiaran a la empresa de manera considerablemente, puesto que se identificará los aspectos que necesitan ser reforzados para mejorar el proceso de reclutamiento de personal. Además, este estudio servirá de fuente de información para que otras empresas, como referencia de estudio

Justificación Metodológica, Bernal (2010) parte que también es importante es que, si vamos a presentar opciones de soluciones, entonces significa que se realizara un método, el cual tenga un soporte de validez y confianza para tener en cuenta. (p. 107)

Justificación Económica, la importancia de la presente investigación está basada en proceso de la contratación del personal que realizan las empresas para mejorar la productividad no solo se rige bajo la capacidad de producción, sino en aplicar las diferentes formas de poder generar valor único tanto para las actividades que realiza ambos como son: el trabajador como para el empleador, además de minimizar las falencias encontradas para mejorar la rentabilidad de la empresa, la comunicación del empleador y el colaborador deber ser reciproco, para evitar especulaciones internamente.

Justificación Social, Hernández – Sampieri (2010) si nuestra investigación contiene aportes que serán de vital importancia, estos serán tomados en cuenta para diversos temas, no solo nos pueda ayudar en aporte para la empresa, sino también para la sociedad, y su relevancia para ella. (p.40) Esta investigación beneficiará a los colaboradores de la empresa de tercerización de servicios, siendo una entidad privada requiere conocer, analizar y mejorar el reclutamiento de personal tanto interno como externo para facilitar el logro de sus objetivos, donde todos los trabajadores deben estar comprometidos y de esa manera agilizar las actividades que diariamente se presentan, transmitiendo confianza como también un ambiente basado principios: responsabilidad, honestidad, equidad, compromiso y eficacia.

Hipótesis General

El reclutamiento del personal se relaciona significativamente con la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

#### Hipótesis Específicas

El reclutamiento interno del personal se relaciona significativamente con la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

El reclutamiento externo del personal se relaciona significativamente con la productividad de la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

#### Objetivo General,

Determinar la relación del reclutamiento del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

#### Objetivo Específicos

Determinar la relación del reclutamiento interno del personal y la productividad de una empresa servicios de tercerización, Magdalena 2018.

Determinar la relación del reclutamiento externo del personal y la productividad de una empresa servicios de tercerización, Magdalena 2018.

## II. MÉTODO

## 2.1 Tipo y diseño de investigación

### Tipo

Tamayo (2004) se realizará el trabajo como investigación Básica, mediante teorías ya desarrolladas y lo cual se brindará los seguimientos y pasos ya definidos. (p.42)

### Diseño

Hernández - Sampieri (2014) el autor define que será No experimental, cuando nuestras variables no sufren cambios, es decir no se llegara a manipularlas. (p.152)

Carrasco (2005) el diseño será No experimental, por el cual podremos ver todos los fenómenos que se presenten y solo se podrá analizar para poder desarrollarlos. Con Corte Transversal ya que tendremos un tiempo determinado para poder realizarlo. (p.72)

## 2.2 Operacionalización de variables

### 2.2.1 Variables

#### Definición Conceptual: Productividad

Chiavenato (2011) Reclutamiento de personal para el autor, es el proceso por el cual se lograr atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128) Para el autor, los medios de reclutamiento, se verán como las siguientes dimensiones:

1: Reclutamiento Interno

2: Reclutamiento Externo

#### Definición Conceptual: Productividad

Gutiérrez (2014) los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que

se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20) Para Gutiérrez, se verán como componentes de la productividad como las dimensiones siguientes:

- 1: Eficiencia
- 2: Eficacia
- 3: Efectividad

### 2.3 Población y muestra

#### Población

Bernal (2010) cita a Jany (1994) “el total de las personas o individuos que cuentan con las mismas cualidades y/o particularidades, a las que se les realizaría cualquier tipo de encuestas, evaluaciones o lo que pueda ser necesario para diagnosticar algún inconveniente y/o problema. (p.160)

Para nuestra presente investigación la población estará compuesta por 32 colaboradores supervisores de la empresa de servicios, Magdalena 2018.

#### Muestra

Bernal (2010) es solo una porción de la población, a la que se le tomará en cuenta para buscar la información necesaria para la investigación y/o estudio, dentro de ella será la medición para posteriormente ser observadas en nuestras variables u objetos de estudios. (p.161)

Para nuestra investigación, se tomará como muestra a los colaboradores supervisores de la empresa de servicios, Magdalena 2018.

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnica

Bernal (2010) Hoy en día, se observa que se pueden tener distintas técnicas para poder recopilar información, que sea necesaria para cualquier investigación a realizar. Cita a Muñoz, G. (2001) detalla que, para una investigación cuantitativa, se pueden realizar las encuestas, entrevistas, etc. (p.182)

## Instrumento

Hernández – Sampieri (2014) cita a Grinnell, Williams y Unrau (2009) para el autor, toda información que se ven resultados a través de datos que puedan ser tomados en cuentas para las investigaciones, son llamados a realizar mediante un instrumento de medición. (p.199) En la investigación se utilizó el instrumento del cuestionario de tipo Likert con las respuestas Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre y Siempre, asimismo el cuestionario se encuentra conformada por 31 preguntas cerradas (dicotómicas) quien será dirigida a los colaboradores supervisores de la empresa de servicios, Magdalena 2018.

## Validez

Hernández – Sampieri (2014) es el grado o valor que brinda el resultado de la realización de una entrevista u otro instrumento utilizado en la investigación, y sobre las variables a las que se van a medir. (p.200)

*Tabla 1: Validación de instrumentos realizado por un juicio de expertos*

EXPERTOS	CALIFICACION
Mgtr. Guillermo Vicente Lozan Maykawa	Aplicable
Dr. David Fernando Aliaga Correa	Aplicable
Mgtr. Jesús Enrique Barca Barrientos	Aplicable

*Fuente 1: Elaboracion propia*

## Confiabilidad

Bernal (2010) es el resultado obtenido con datos exactos, que nos brinde la seguridad y confianza para realizar la investigación propuesta, todo ello arrojado de los instrumentos utilizados. (p. 247)

George y Mallery (2003) Como criterio general se sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach. (p.231)

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Coefficiente de Correlación	Nivel
0.90 a 1.00	Excelente
0.80 a 0.89	Buena
0.70 a 0.79	Aceptable
0.60 a 0.69	Cuestionable
0.00 a 0.59	Pobre o Inaceptable

Fuente 2: Elaborado por George y Mallery (2003)

Para validar la confiabilidad se realizó una prueba piloto, donde se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 25.0, para calcular la fiabilidad del instrumento inicial, mediante el Alfa de Cronbach, donde se encuesta a 32 colaboradores que forman parte de la muestra.

#### Alfa de Cronbach Variable Reclutamiento de Personal

Tabla 3: Procesamiento de Variable Reclutamiento de Personal

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente 3: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Tabla 4: Fiabilidad Reclutamiento de Personal

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	16

Fuente 4: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: El instrumento 1 sobre reclutamiento de personal utilizado en la tesis, tiene un índice de confiabilidad de 0.788 lo que significa que es aceptable.

## Alfa de Cronbach Variable Productividad

Tabla 5: Procesamiento de Variable Reclutamiento de Personal

		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente 5: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Tabla 6: Fiabilidad Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	15

Fuente 6: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: El instrumento 2 sobre productividad utilizado en la tesis, tiene un índice de confiabilidad de 0.817 lo que significa que es fuertemente confiable.

## 2.5 Procedimiento

El primer paso a realizar, es elaborar el cuestionario que será nuestro instrumento para realizar la encuesta a los trabajadores de la empresa, que serán 32 personas, posteriormente se realizara un pedido de autorización para poder llevar a cabo nuestro objetivo, en primera instancia poder ejecutar nuestra técnica (encuesta) y obtener los resultados que serán tomados para nuestro trabajo.

## 2.6 Método de análisis de datos

Análisis Descriptivo: se brinda la utilidad para ver con exactitud las dimensiones de nuestros objetos de estudio, así como en todo su aspecto en cualquier contexto. Hernández – Sampieri (p.92)

Análisis Inferencial: el trabajo a realizar no solo servirá para describir a las variables, sino que servirá para demostrar que la inferencia hipótesis y estimar sus indicadores finales. Hernández – Sampieri (p.299)

## 2.7 Aspectos éticos

Se guardará total respeto a las diversas citas de los autores, los cuales utilizaremos para nuestro presente trabajo. Respetar la propiedad intelectual de cada uno de ellos, será nuestra responsabilidad y la cual se cumplirá dentro de esta misma. Además, en la encuesta a realizar se respetará también la identidad de cada uno de los colaboradores que serán encuestados. Es por ello que se confirma que el presente trabajo estará regido mediante el principio de la ética, para poder cumplir con el objetivo del estudio.

### III. RESULTADOS

## Prueba de Normalidad Hipótesis General

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal

H1: Los datos tienen un comportamiento normal

Tabla 7: Prueba de Normalidad Hipótesis General

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Reclutamiento de Personal	,166	32	,026	,862	32	,001
Productividad	,170	32	,019	,914	32	,014

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente 7: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: el resultado de los niveles de significancia de las variables Reclutamiento de Personal es de .001 lo cual sería menor a 0.05, demostrando un comportamiento no normal; y en Productividad es de .014 la cual si es mayor a 0.05, siendo su comportamiento normal, concluyendo que la prueba de hipótesis que se aplicaría es Rho Spearman.

## Prueba de Normalidad para la Primera Hipótesis Especifica

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal

H1: Los datos tienen un comportamiento normal

Tabla 8: Prueba de Normalidad Hipótesis Especifica 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,170	32	,019	,914	32	,014
Reclutamiento Interno	,212	32	,001	,892	32	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente 8: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: la variable Productividad, muestra un grado de significancia de .014 siendo un comportamiento normal, pero en la dimensión de Reclutamiento Interno, el grado de significancia es de .004 siendo menor a 0.05, con un comportamiento no normal, por lo tanto, se aplicaría Rho Spearman.

## Prueba de Normalidad para la Segunda Hipótesis Especifica

H0: Los datos no tienen un comportamiento normal

H1: Los datos tienen un comportamiento normal

Tabla 9: Prueba de Normalidad Hipótesis Especifica 2

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad	,170	32	,019	,914	32	,014
Reclutamiento Externo	,172	32	,018	,893	32	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente 9: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: el resultado en esta prueba, menciona que la variable Productividad, indica un grado de significancia .014, siendo mayor a 0.05; y en la dimensión Reclutamiento Externo, nos indica el grado de significancia de .004 es menor a 0.05, por lo tanto, en este caso se aplicaría Rho. Spearman.

## Prueba de Hipótesis General

Prueba de Hipótesis General para la variable Reclutamiento de Personal y la variable Productividad

H0: No existe relación entre reclutamiento del personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018

H1: El reclutamiento del personal se relaciona significativamente con la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018

Tabla 10: Prueba de Correlaciones Hipótesis General

			Reclutamiento de Personal	Productividad
Rho de Spearman	Reclutamiento de Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente 10: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: en la correlación de Rho Spearman, nos indica un .758\*\* con una correlación positiva considerable en ambas variables y su significancia es .000, por lo tanto, se acepta la

relación positiva entre Reclutamiento de Personal y Productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

### Prueba de Hipótesis para la Primera Hipótesis Especifica

Tabla 11: Prueba de Correlaciones Hipótesis Especifica 1

			Productividad	Reclutamiento Interno
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
Reclutamiento Interno	Reclutamiento Interno	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente 11: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: nuestra prueba de correlaciones, nos indica Rho Spearman .704\*\* siendo la correlación positiva considerable y su nivel de significancia es .000 siendo altamente significativo, por ello, se acepta la relación positiva entre Productividad y Reclutamiento Interno de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

### Prueba de Hipótesis para la Segunda Hipótesis Especifica

Tabla 12: Prueba de Correlaciones Hipótesis Especifica 2

			Productividad	Reclutamiento Externo
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
Reclutamiento Externo	Reclutamiento Externo	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente 12: Elaboración procesada SPSS v.25.0

Interpretación: la correlación de Rho de Spearman es de .728\*\* una correlación positiva considerable y su sig=.000, por lo tanto, se aceptará la relación positiva entre Productividad y Reclutamiento Externo de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

## Discusión – Hipótesis General

Se tuvo como objetivo determinar la relación del reclutamiento del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir  $.000 < 0.05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de .758; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable. Entre la Reclutamiento de Personal y Productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Heredia (2017) se ha determinado que, si existe relación entre el proceso de reclutamiento y la productividad de los trabajadores de corpac en la Provincial Constitucional del Callao, ya que repercute significativamente en los procesos de la organización, mientras exista un adecuado proceso de reclutamiento obtendrán una buena productividad.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Heredia, en cuanto a lo que podemos agregar, el poder contar con un excelente proceso de reclutamiento y cumpliendo con todas las exigencias que la empresa así lo requiera, nos ayudaría al objetivo que se busca, mejora en la productividad. Además, se identifica en los resultados de nuestra investigación (Tabla N°13, 14 y 22) evidencian que existe puntos débiles como lo son las transferencias o cambios de áreas dentro de la empresa (Nunca 56%), tampoco cuenta con ascensos laborales por antigüedad (Nunca 56%), como resultado se ve que el desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo no son iguales en la producción (Nunca 66%), por ello la importancia de los primeros resultados.

Además, Chiavenato (2011) y la importancia del reclutamiento en la organización, ya que se cumpliría con todas las necesidades actuales y próximas que así sea necesario para el área de recursos humanos de la organización

## Discusión – Hipótesis Especifica 1

Se tuvo como objetivo determinar la relación del reclutamiento interno del personal y la productividad de una empresa servicios de tercerización, Magdalena 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir  $“0.000 < 0.05”$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, entre la variable y la

dimensión poseen una correlación de .704; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre el Reclutamiento de Interno y Productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018, por ende, el objetivo específico queda demostrado.

Según Heredia (2017) Se ha determinado que, si existe relación entre el reclutamiento interno y la productividad de los trabajadores de Corpac en la provincial constitucional del Callao, y esto significa que dentro de la empresa existe un reclutamiento interno adecuado que nos hace llegar a la productividad.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Heredia, mejoramos en los procesos de manera interna, ya sea mediante ascensos o programas de desarrollos internos, podríamos mejorar la productividad, ya que, por el lado de incentivar y motivar a nuestro propio personal, esta sería la manera más en cuanto el personal interno y su mejora. Además, se puede ver en los resultados obtenidos en nuestro trabajo (Tabla N°15 y 31) que la empresa es débil en la realización de cambios y re-categorizaciones como manera interna para el personal (Casi Nunca 56%) evidenciando también el problema de alcance de los objetivos debido a que no cumple con brindar los recursos necesarios para sus cumplimientos (Nunca 50%).

Chiavenato (2011), menciona que es la mayor motivación para los empleados que ya se encuentran en la organización, es un estimulante perfecto para el mejor desempeño de él, dentro de la organización. Por ello la importancia del reclutamiento interno como ascensos, transferencias, etc.

## Discusión – Hipótesis Específica 2

Se tuvo como objetivo determinar la relación del reclutamiento externo del personal y la productividad de una empresa servicios de tercerización, Magdalena 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, entre variable y dimensión poseen una correlación de .728; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre el Reclutamiento de Externo y Productividad de una

empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Heredia (2017) estableció la relación entre el reclutamiento externo y la productividad de los trabajadores de Corpac en la provincia Constitucional del Callao, lo que según los estadísticos aplicados nos dan resultado que existe una relación significativa, y esto significa que dentro de la empresa existe un adecuado reclutamiento externo para llegar a una buena productividad.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Heredia, en que los procesos también para el reclutamiento externo deben de cumplirse siempre ya que se aportaría a la organización en contar con un personal altamente calificado para los objetivos que se buscan. Además, podemos tomar como referencia nuestros resultados en la investigación realizada (Tabla N°20 y 40) en la cual denota una debilidad en la convocatoria externa que se realiza, el no contar con anuncios de convocatoria para postular a oportunidades dentro de la organización (Casi Nunca 59%) y sumando la gran debilidad de tener un control de todo el material utilizado, produciendo un trabajo no eficaz (Nunca 50%) se resume el no aprovechar de personal potencial que pueda entrar a aportar a la empresa, sino también con el material propio y su no reaprovechamiento de la misma que afecta posteriormente a la productividad.

Para Chiavenato (2011), la importancia acá del área de RR.HH. es contar con personal de un nivel igual o mayor, al que existe. Contar con personal nuevo, significa mejoras en la productividad, ya que es sangre nueva como indica el autor y beneficiaria a la empresa en cuanto a ideas nuevas que lleguen del personal externo.

## V. CONCLUSIONES

Primero: Existe relación significativa entre reclutamiento del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018; con un resultado en nivel de significancia de .000 y cuya correlación es de .758 lo cual es positiva considerable entre ambas variables. Además, para el caso de reclutamiento de personal en la cual los colaboradores manifiestan tener un “Bajo” nivel (53.13%) según tabla 44 y para la productividad también ubicada en un nivel “Bajo” (62.50%) según tabla 47, podemos decir que si en ambos casos se llegan a mejorar podríamos tener un resultado alto en ambas relaciones. Ante este resultado y evidenciando el trabajo, en que, si se mejora en los procesos de calidad para el reclutamiento de personal, habría una mejora indudable de la productividad.

Segundo: Existe relación significativa entre reclutamiento interno del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018; con un resultado en nivel de significancia de .000 y cuya correlación es de .704 lo cual es positiva considerable entre la variable y la dimensión. En nuestros resultados se observan que el nivel del reclutamiento interno en la empresa es de (56.25%) nivel “Bajo” según tabla 45, mientras que en la productividad (62.50%) nivel “Bajo” tabla 47, esto ante la encuesta realizada a los colaboradores, y afirmando que la relación existe y que se debe de mejorar en ambos casos. Ante este resultado y evidenciando el trabajo, se concluye que la empresa no está contando con una motivación interna, ya que no cuenta con ascensos, planes de desarrollos personales o transferencias que permitan, ver el crecimiento interno en su personal, y este influya en la mejora de la productividad.

Tercero: Existe relación significativa entre reclutamiento externo del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018; con un resultado en nivel de significancia de .000 y cuya correlación es de .728 lo cual es positiva considerable entre la variable y la dimensión. Resultado según encuesta a los colaboradores de la empresa afirman tener por parte del reclutamiento externo un nivel “Bajo” con (50%) en tabla 46 y en la productividad según tabla 47 en nivel también es “Bajo” (62.50%), por ello la relación entre ambos y su mejora de mano por cada uno de ellas. Ante este resultado y evidenciando el trabajo, se puede concluir que la empresa no realiza una adecuada convocatoria externa, que permita contar con un personal altamente calificado y que cumpla con las exigencias que la empresa lo requiera.

## VI. RECOMENDACIONES

Primero: Para el área de recursos humanos, jefatura a cargo, se recomienda tener mucho énfasis en sus procesos de reclutamiento observando tanto de manera interna y externa, los medios a utilizar para tener un trabajo óptimo, ya que es muy importante en los resultados finales que serían el cumplimiento de los objetivos y la mejora de la productividad. Se debe de considerar ver los ascensos laborales dentro de la organización, evitando en primer lugar traer personal de afuera que tal vez no se sienta tan identificado con la empresa, eso también se ve e la motivación para el resultado de su productividad, si se compara con un ingreso nuevo tal vez para campaña y este no resulte brindando toda la experiencia que si un personal fijo ya la cuenta (ver tabla N°13, 14 y 22)

Segundo: Para el área y jefatura de recursos humanos, se menciona que este monitoreando constantemente al personal interno, para ir viendo a los potenciales y prontos ascensos que sean considerados y estos a su vez se sientan motivados al ver un crecimiento dentro de la organización. La importancia de poder realizar las re-categorizaciones de manera interna y adicionando a la jefatura de producción o coordinadores de cuentas, que poder brindar los recursos necesarios a las áreas que puedan verse afectadas con los alcances de objetivos, apoyo y control de ellos mismos. (Ver tabla N°15 y 31)

Tercero: Al área de reclutamiento, indicar que la convocatoria la puede hacer de manera externa y con un debido control, ya sea mediante publicidad a las afueras de la empresa, ya que se puede atraer a personas con alto porcentaje de conocimiento este a su vez colabore con las mejoras dentro de ellas, poder tomar en cuenta no solo a referidos, sino realizar convocatorias masivas, los anuncios son muy importantes. Además, al área de producción se recomienda tener un control de todos los activos y también, material utilizado en todo evento, para su reaprovechamiento y este aporte en la mejora de la productividad, demostrando así, la eficacia de la misma. (Ver tabla N°20 y 40)

## REFERENCIAS.

- Abdulaziz, J. y Camille, B. (2012) Factors Affecting Construction Labor Productivity in Kuwait. American Society of Civil Engineers, Kuwait 138 (1) 811-820. Available in <https://ascelibrary.org/doi/pdf/10.1061/%28ASCE%29CO.1943-7862.0000501>
- Alfaro, M. (2012) "Administración de personal". 1° edición. México: Red Tercer Milenio
- Amony, S. (2010) the challenges of personnel recruitment in the Local Government under the Decentralization System: A case study of Gulu District. Makerere University, Uganda. Available in <http://www.dspace.mak.ac.ug/handle/10570/2204?show=full>
- Ardavin, J. (2019) baja productividad es uno de los principales problemas de las mipymes en latam. Perú. Disponible en <https://revistaganamas.com.pe/baja-productividad-es-uno-de-los-principales-problemas-de-las-mipymes-en-latam/>
- Asan, W. (2017) the Recruitment, Selection and Retention Practices by Family Owned Small and Medium Size Enterprises (FOSMEs) in Cameroon. Jubail Industrial College, Saudi Arabia 5 (1) 1-12. Available in <http://www.openscienceonline.com/journal/archive2?journalId=709&paperId=3668>
- Balaguer, S. (2018) problemas de reclutamiento y selección de personal. España. Disponible en <https://news.easyrecrue.com/es/problemas-de-reclutamiento-y-selecci%C3%B3n-de-personal>
- Barry, R. & Jay, H. (2014) Principios de administración de operaciones. 9° edición. Colombia: Pearson Educación.
- Barturen, N. (2017) Influencia del proceso de selección de personal en la eficacia de la empresa inversiones Megavisión SAC. Universidad Cesar Vallejo. Jesús María. Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3068>
- Bernal, A. (2010) "Metodología de la Investigación". 3° edición. Colombia: Pearson Educación.
- Bockerman, P. y Llmakunnas, P. (2012) the Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data. Cornell University, Nueva

- York 65 (2) 258-259. Available in [http://www.petribockerman.fi/bockerman%26ilmakunnas\\_the\\_2012.pdf](http://www.petribockerman.fi/bockerman%26ilmakunnas_the_2012.pdf)
- Carrasco, S. (2005) "Metodología de la investigación científica". 1° edición. Perú: Editorial San Marcos
- Carrillo, S., Bravo, L. y Valenciana, P. (2014) Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en Empresas del Sector Servicios en el Municipio de Mexicali, B.C. México. ALAFEC, (14) Disponible en <http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiv/ponencias/10.06.pdf>
- Chiavenato, I. (2011) "Administración de Recursos Humanos". 9° edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana.
- Cuyanguillo, L. (2013) El Proceso de Selección de Personal y su impacto en la Productividad Laboral de la Empresa Karitex de la ciudad de Pelileo. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Disponible en <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3320/1/31%20o.e..Pdf>
- Dessler, G. (2011) "Administración de recursos humanos". 5° edición. México: Pearson Educación.
- Ekwoaba, J., Ikeje, U. y Ufoma, N. (2015) the impact of recruitment and selection criteria on organizational performance. Global Journal of Human Resource Management, Nigeria 3 (2) 22-23. Available in <http://ir.unilag.edu.ng:8080/bitstream/handle/123456789/2423/The%20impact%20of%20recruitment%20and%20selection%20criteria%20on%20organizational%20performance.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, A. (2011) "Productividad y Reducción de Costos". 2° edición. México: Editorial Trillas.
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos, V. y Macías, D. (2016) Procesos de reclutamiento y las redes sociales. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 6(12). Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>
- Gutiérrez, H. (2014) "Calidad y Productividad". 4° edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana.
- Heredia, D. (2017) Proceso de reclutamiento y la productividad de los trabajadores de Corpac, en la provincia constitucional del Callao. Universidad Cesar Vallejo.

- Callao. Disponible en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9073/Heredia\\_CDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9073/Heredia_CDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, S. (2011) "Introducción a la Administración". 5° edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R. (2014) "Metodología de la Investigación". 6° edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana.
- Iverson, R. y Zatzick, C. (2011) the effects of reduced labor productivity: the value of showing consideration for the morale and well-being of employees in high-performance work systems. Faculty of Business Administration, Simon Fraser University, Canada 50 (1) 29-44. Available in <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.20407>
- Jedrzejczyk, M. (2012) Labor productivity parity against the trend of the exchange rate. Department of Accounting, University of Economics of Krakow, Polonia 65 (2) 780-785. Available in [https://file.scirp.org/pdf/ME20120600012\\_56726006.pdf](https://file.scirp.org/pdf/ME20120600012_56726006.pdf)
- Kant, F. (2016) reclutadores problemas cubrir vacantes. Perú. Disponible en <https://elcomercio.pe/economia/personal/60-reclutadores-problemas-cubrir-vacantes-275715>
- Loayza, N. (2016) la productividad como clave del crecimiento y desarrollo en el Perú y el mundo. Perú. Disponible en <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Mababu, R. (2016) Reclutamiento a través de las redes sociales: Reclutamiento 3.0. Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal 32(10). Disponible en <https://www.redalyc.org/html/310/31048901008/>
- Maldonado, M. (2016) baja productividad el fantasma del trabajo. México. Disponible en <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/management/2016/08/31/baja-productividad-el-fantasma-del-trabajo>
- Manjarrez, B. (2015) las consecuencias de un mal reclutamiento. México. Disponible en <https://www.linkedin.com/pulse/las-consecuencias-de-un-mal-reclutamiento-brenda-manjarrez>
- Marvel, M., Rodríguez, C. y Núñez, M. (2011) Procesos de reclutamiento y las redes sociales. La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y

factores, Intangible Capital 7(2). Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Mostafa, S. y Khaled, E. (2011) towards improving construction labor productivity and projects' performance. Faculty of Engineering, University of Alexandria, Egypt 1110-0168 (1) 329. Available in <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1110016812000142?token=2432609F0152405DD8A234A558BC42B8E524E2E59DC063292A30F6B2F0FACF44B760F7ADDE96A13EF9637657A5A47B15>

Navarrete, D. (2015) Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8950/1/TESIS%20DIANA%20NAVARRETE%2029-07-2015%20final%20M.P.pdf>

Nicoli, M. (2018) manpower la escasez de talento afecta al 43 de empleadores peruanos. Perú. Disponible en <https://semanaeconomica.com/article/legal-y-politica/laboral/303776-manpower-la-escasez-de-talento-afecta-al-43-de-empleadores-peruanos/>

Olatunji, S. (2013) Impact of Personal Recruitment on Organizational Development: A Survey of Selected Nigerian Workplace. Department of Business and Finance, Crescent University, Nigeria 4 (2) 95. Available in [https://www.researchgate.net/profile/Olatunji\\_Sule2/publication/272659336\\_Impact\\_of\\_Personal\\_Recruitment\\_on\\_Organisational\\_Development\\_A\\_Survey\\_of\\_Selected\\_Nigerian\\_Workplace/links/5a2f780c4585155b617a46b9/Impact-of-Personal-Recruitment-on-Organisational-Development-A-Survey-of-Selected-Nigerian-Workplace.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Olatunji_Sule2/publication/272659336_Impact_of_Personal_Recruitment_on_Organisational_Development_A_Survey_of_Selected_Nigerian_Workplace/links/5a2f780c4585155b617a46b9/Impact-of-Personal-Recruitment-on-Organisational-Development-A-Survey-of-Selected-Nigerian-Workplace.pdf)

Ostroukh, V., Barinov, A., Nikolaev, B. y Stroganovich, Y. (2014) Formal Methods for the Synthesis of the Organizational Structure of the Management through the Personnel Recruitment at the Industrial Enterprises. Journal of Applied Sciences, Dallas 14 (5) 474-481. Available in <https://scialert.net/fulltextmobile/?doi=jas.2014.474.481>

Page, G. (2015) redes sociales son principal fuente reclutamiento telefónica. Perú. Disponible en <https://gestion.pe/economia/empresas/redes-sociales-son-principal-fuente-reclutamiento-telefonica-77121>

- Pagés, C. (2010) “La era de la productividad”. 1ª edición. II. Banco Interamericano de Desarrollo
- Panzer, J. (2015) empresas peruanas debajo productividad alcanzar. Perú. Disponible en <https://gestion.pe/economia/empresas-peruanas-debajo-productividad-alcanzar-bm-101839>
- Pasache, C. (2014) El reclutamiento y selección de personal en relación a la productividad laboral en la panadería industrial El Dorado. Universidad Cesar Vallejo. Ventanilla. Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17036>
- Pérez, O. (2015) errores comunes en el proceso de reclutamiento y selección de personal. México. Disponible en <https://blog.peoplenext.com.mx/6-errores-comunes-en-el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Quisbert, N. (2016) Diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la empresa CEI. S.R.L. Universidad Mayor de San Andrés La Paz. Disponible en <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7725/TD-2156.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Razak, M., Osman, I., Yusof, M., Naseri, R. y Ali, M (2014) Factors affecting labor productivity in Malaysia: an overview. International Journal of Economics, Commerce and Management, Malaysia 2 (10) 11. Available in [https://www.researchgate.net/profile/Mohammad\\_Ali59/publication/287489071\\_International\\_Journal\\_of\\_Economics\\_Commerce\\_and\\_Management\\_FACTORS\\_AFFECTING\\_LABOR\\_PRODUCTIVITY\\_IN\\_MALAYSIA\\_A\\_N\\_OVERVIEW/links/5676ca0b08aebcdda0e9484a.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mohammad_Ali59/publication/287489071_International_Journal_of_Economics_Commerce_and_Management_FACTORS_AFFECTING_LABOR_PRODUCTIVITY_IN_MALAYSIA_A_N_OVERVIEW/links/5676ca0b08aebcdda0e9484a.pdf)
- Robbins, S. y Judge, T. (2017) “Comportamiento Organizacional”. 17º edición. México: Pearson Hispanoamérica.
- Roig, A. (2014) cuáles son las consecuencias de un mal reclutamiento. España. Disponible en <http://blog.talentclue.com/cuales-son-las-consecuencias-de-un-mal-reclutamiento>
- Setyowati, E. (2016) Merit System in Recruitment and Selection Process of Civil Servant Candidate in Malang Indonesia (Implementation of Recruitment and Selection of Civil Servant Candidate in 2010). Faculty of Administrative

- Science, University of Brawijaya, Indonesia 4 (1) 83-95. Available in <http://jaspsnet.com/journals/jasps/Vol 4 No 1 June 2016/5.pdf>
- Sharon, I. (2016) consecuencias mala selección personal. Colombia. Disponible en <https://www.publimetro.cl/cl/diario-pyme/2016/04/12/consecuencias-mala-seleccion-personal.html>
- Snell, S. & Bohlander, G. (2014) “Administración de Recursos Humanos”. 16° edición. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Tamayo, M. (2004) “El proceso de la investigación científica”. 4° edición. México: Editorial Limusa S.A.
- Torres, A. (2018) mypes problemas contratar personal calificado. Perú. Disponible en <https://larepublica.pe/economia/1281625-produce-59-mypes-problemas-contratar-personal-calificado/>
- Valle, M. (2018) Proceso de Selección y Productividad Laboral en una Empresa de Servicios de Administración de Tributos. Universidad Cesar Vallejo. Jesús María. Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23335>
- Yauri, L. (2015) Influencia de la rotación de personal en la productividad del supermercado metro Pershing en Jesús María en el año 2015. Universidad Cesar Vallejo. Jesús María. Disponible en [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17814/Yauri\\_GLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17814/Yauri_GLR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

## Operacionalización de Variables: Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Reclutamiento del personal	Chiavenato (2011) define: es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)	Reclutamiento de Personal se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores reclutamiento interno y reclutamiento externo; en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Reclutamiento Interno	Transferencia Ascenso Transferencia con ascenso Programa de desarrollo del personal Planes de carrera para el personal	Cuestionario Tipo Likert
			Reclutamiento Externo	Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o en reclutamiento anteriores Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa. Carteles o anuncios en la puerta de la empres Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales Contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua Anuncios en periódicos y revistas Agencias de colocación o empleo Viajes de reclutamiento en otras localidades Reclutamiento por internet	
Productividad	Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)	Productividad se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores eficiencia, eficacia y efectividad; en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Eficiencia	Resultado alcanzado Recursos utilizados	Cuestionario Tipo Likert
			Eficacia	Realización de actividades Alcances de resultados Optimización de recursos Control de desperdicios	
			Efectividad	Objetivos alcanzados	

Figura 1: Operacionalización de Variables

**Matriz de Consistencia: Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	N°01		
¿Cómo se relaciona el reclutamiento del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018?	Determinar la relación del reclutamiento del personal en la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	El reclutamiento del personal se relaciona significativamente en la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	RECLUTAMIENTO INTERNO  RECLUTAMIENTO EXTERNO	- TIPO DE ESTUDIO  Básica  - NIVEL  Descriptiva Correlacional
P. ESPECIFICOS	O. ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	N° 02		
¿Cómo se relaciona el reclutamiento interno del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018?	Determinar la relación del reclutamiento interno del personal en la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	El reclutamiento interno del personal se relaciona significativamente con la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA EFICACIA EFECTIVIDAD	- DISEÑO DE ESTUDIO  No Experimental Corte Transversal
¿Cómo se relaciona el reclutamiento externo del personal y la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018?	Determinar la relación del reclutamiento externo del personal en la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	El reclutamiento externo del personal se relaciona significativamente con la productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018			

Figura 2: Matriz de Consistencia

1. La empresa realiza de manera constante las transferencias de personal a otras áreas dentro de la organización.

Tabla 13: Pregunta 1 Dimensión Reclutamiento Interno

**La empresa realiza de manera constante las transferencias de personal a otras áreas dentro de la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	56,3	56,3	56,3
	Casi Nunca	7	21,9	21,9	78,1
	A Veces	4	12,5	12,5	90,6
	Casi Siempre	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 13: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**La empresa realiza de manera constante las transferencias de personal a otras áreas dentro de la organización**

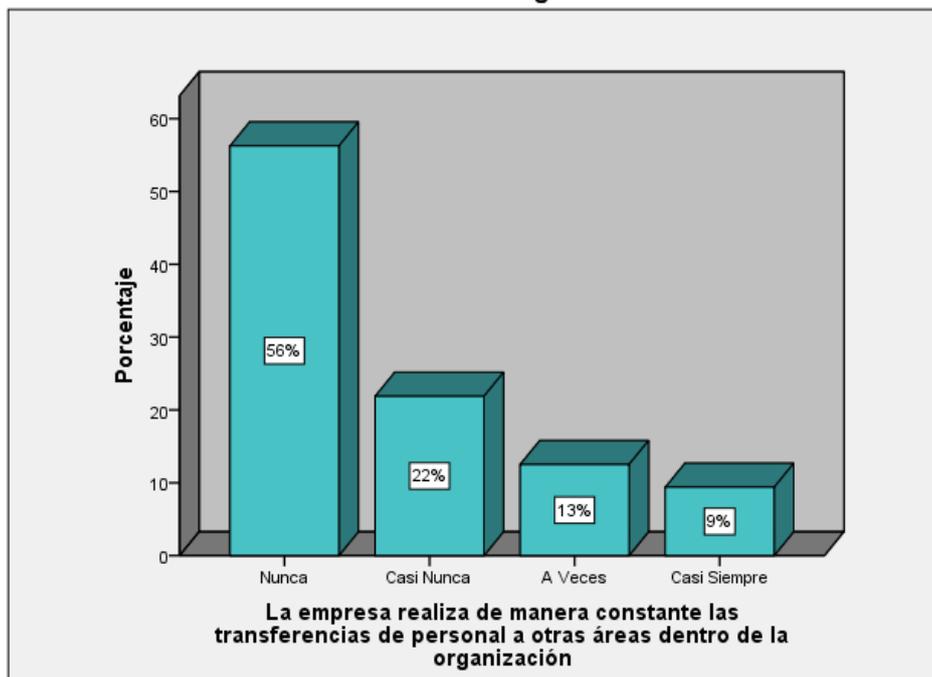


Figura 3: Gráfico de Dimensión Reclutamiento Interno

Interpretación: Un 56% de los colaboradores manifiestan que la empresa “Nunca” realiza las transferencias del personal a distintas áreas dentro de la organización, otros 22% mencionan que “Casi Nunca”, además un 13% dicen que “A Veces”, y finalmente un 9% nos indican que “Casi Siempre” se realizan las transferencias.

2. Se consideran los ascensos laborales por antigüedad del personal.

Tabla 14: Pregunta 2 Dimensión Reclutamiento Interno

**Se consideran los ascensos laborales por antigüedad del personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	56,3	56,3	56,3
	Casi Nunca	8	25,0	25,0	81,3
	A Veces	3	9,4	9,4	90,6
	Casi Siempre	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 14: Elaboración procesada SPSS v.25.0

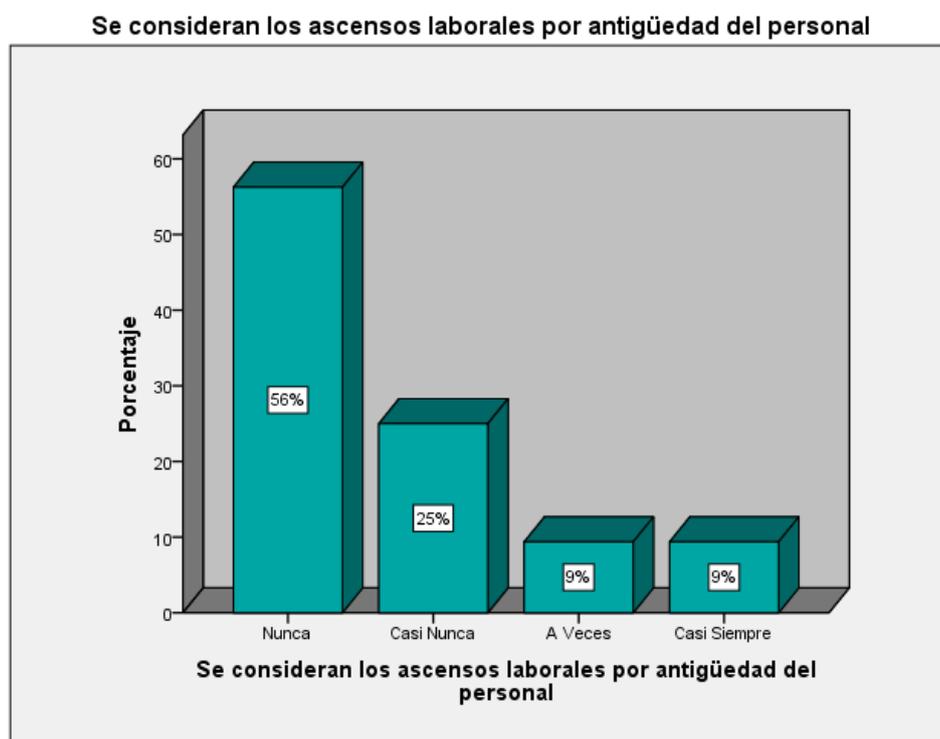


Figura 4: Grafico de Dimensión Reclutamiento Interno

Interpretación: Observamos que un 56% de los trabajadores, manifiestan que “Nunca” se consideran los ascensos por el tema de antigüedad, un 25% de ello nos indican que “Casi Nunca” se realiza ello, además un 9% nos dicen que “A Veces”, mientras que un 9% nos comunican que “Casi Siempre” se cumple con la pregunta realizada.

3. Se realizan cambios de área dentro de la empresa y ello a su vez son acompañados de una re-categorización.

Tabla 15: Pregunta 3 Dimensión Reclutamiento Interno

**Se realizan cambios de área dentro de la empresa y ello a su vez son acompañados de una re categorización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	18	56,3	56,3	96,9
	A Veces	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 15: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Se realizan cambios de área dentro de la empresa y ello a su vez son acompañados de una re categorización**

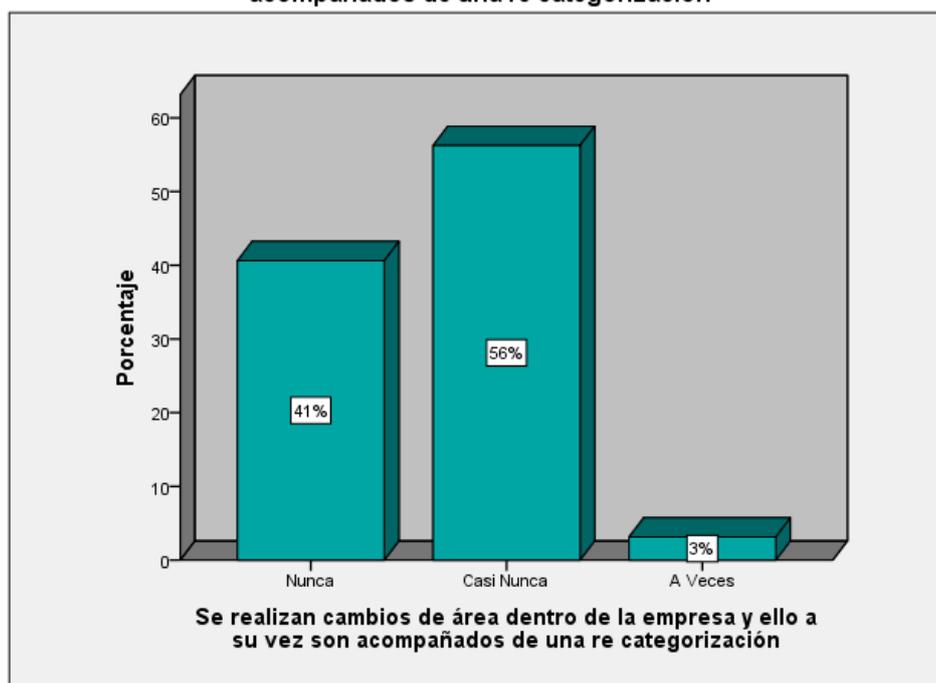


Figura 5: Gráfico de Dimensión Reclutamiento Interno

Interpretación: Se muestra en el cuadro que un 56% de los colaboradores manifiestan que “Casi Nunca” se realizan cambios que vayan acompañados de una re-categorización, un 41% nos indican que “Nunca” se hace ello, mientras que un 3% nos indican que “A Veces” se cumple con ello.

4. Se informa si la empresa cuenta con algún programa de desarrollo personal que le permita ir escalando de posición dentro de ella.

Tabla 16: Pregunta 4 Dimensión Reclutamiento Interno

**Se informa si la empresa cuenta con algún programa de desarrollo personal que le permita ir escalando de posición dentro de ella**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43,8	43,8	43,8
	Casi Nunca	13	40,6	40,6	84,4
	A Veces	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 16: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Se informa si la empresa cuenta con algún programa de desarrollo personal que le permita ir escalando de posición dentro de ella**

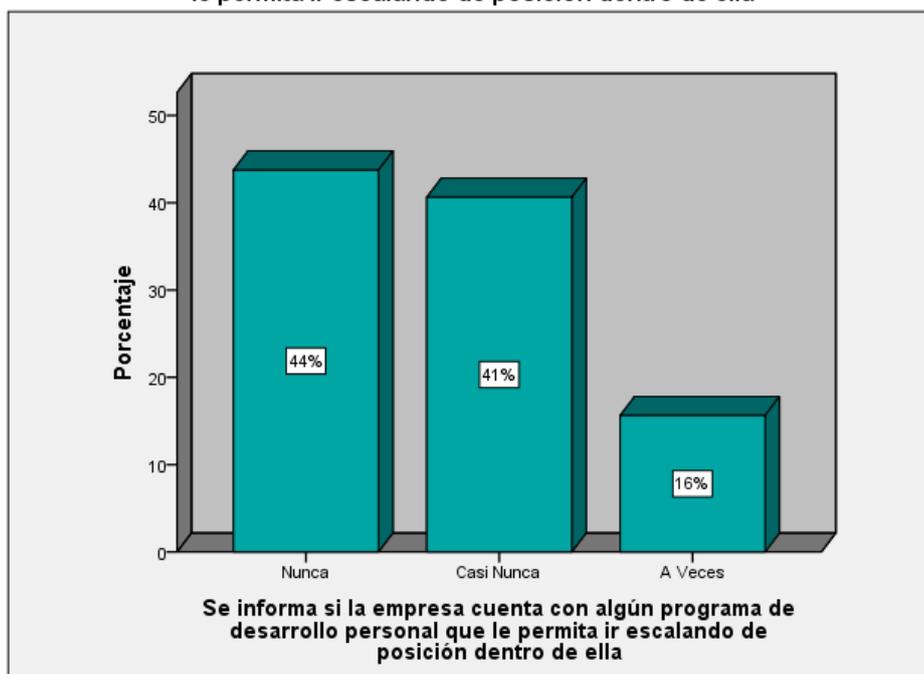


Figura 6: Gráfico de Dimensión Reclutamiento Interno

Interpretación: A continuación, podemos observar que un 44% de los colaboradores que la empresa “Nunca” informa si se cuenta con algún programa de desarrollo con la finalidad de ascender, un 41% de los encuestados indican que “Casi Nunca” se realiza, mientras que un 16% manifiestan que la empresa lo hace “A Veces”.

5. Cuenta con un plan de línea de carrera para el personal fijo o de campaña, y que este sea informado.

Tabla 17: Pregunta 5 Dimensión Reclutamiento Interno

**Cuenta con un plan de línea de carrera para el personal fijo o de campaña, y que este sea informado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	12	37,5	37,5	78,1
	A Veces	5	15,6	15,6	93,8
	Casi Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 17: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Cuenta con un plan de línea de carrera para el personal fijo o de campaña, y que este sea informado**

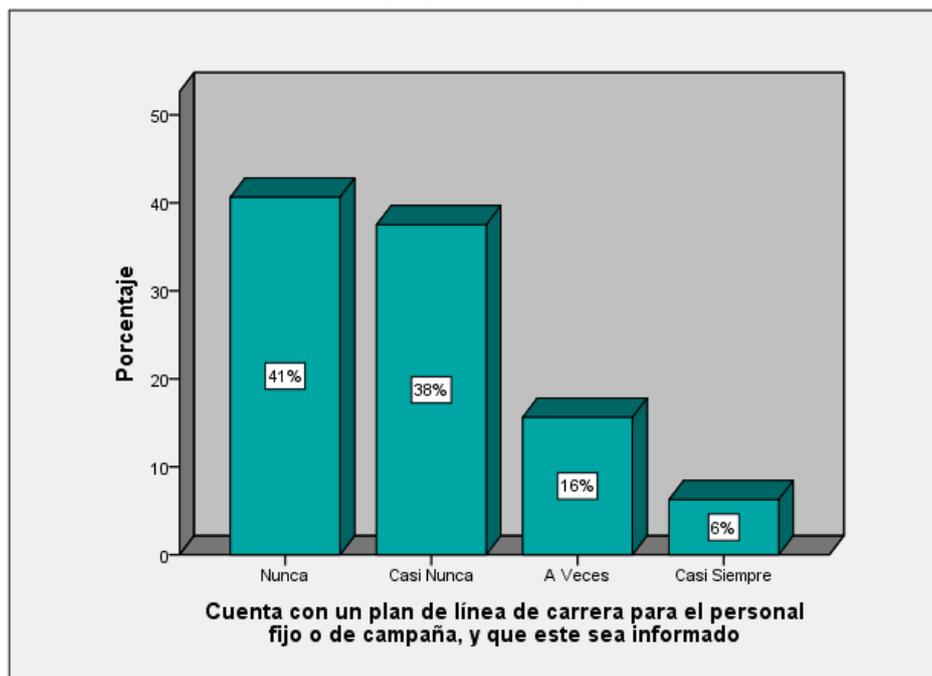


Figura 7: Grafico de Dimensión Reclutamiento Interno

Interpretación: Los resultados obtenidos en esta ocasión, no indica que un 41% de los colaboradores manifiestan que “Nunca” se informa si se cuenta con un plan de línea de carrera en la empresa, mientras que un 38% manifiestan que “Casi Nunca” se realiza ello, otros 16% dicen que “A Veces” lo hacen, para finalizar que un 6% indico que “Casi Siempre” la empresa cuenta en comunicarles ello.

6. Se actualiza la base de datos de los postulantes a la empresa o de procesos de reclutamientos anteriores.

Tabla 18: Pregunta 6 Dimensión Reclutamiento Externo

**Se actualiza la base de datos de los postulantes a la empresa o de procesos de reclutamientos anteriores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	46,9	46,9	46,9
	Casi Nunca	14	43,8	43,8	90,6
	A Veces	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 18: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Se actualiza la base de datos de los postulantes a la empresa o de procesos de reclutamientos anteriores**

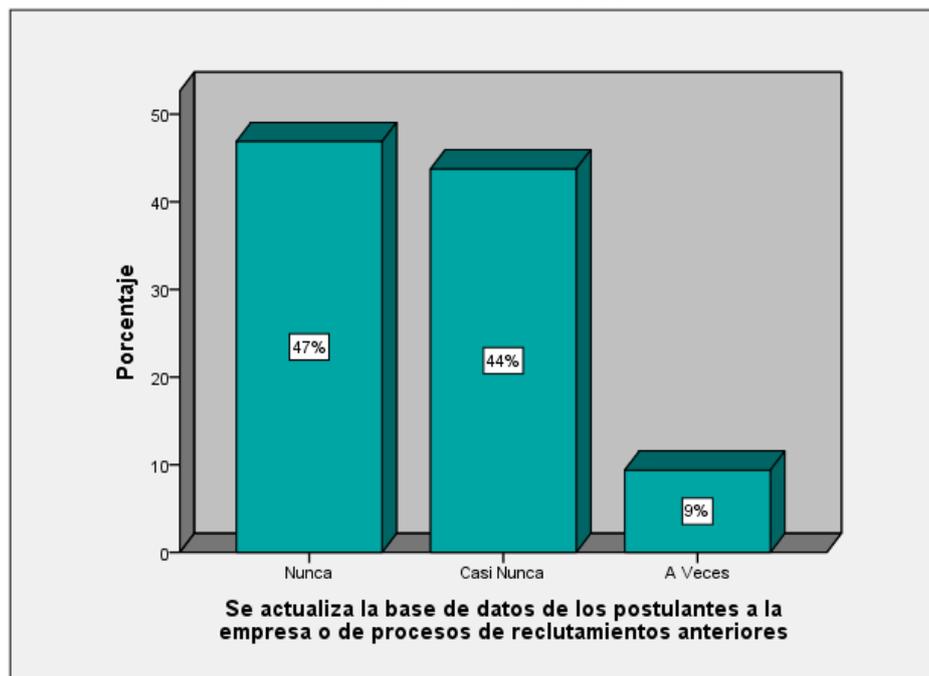


Figura 8: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Tenemos el siguiente resultado, un 47% de los trabajadores manifiesta que “Nunca” se ha visto que actualicen los datos de todos los postulantes en campañas anteriores, un 44% manifestó que “Casi Nunca” se hace ello, para finalizar que un 9% lo hace “A Veces”

7. El área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores para sus procesos de reclutamiento personal.

Tabla 19: Pregunta 7 Dimensión Reclutamiento Externo

**El área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores para sus procesos de reclutamiento personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi Nunca	15	46,9	46,9	84,4
	A Veces	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 19: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**El área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores para sus procesos de reclutamiento personal**

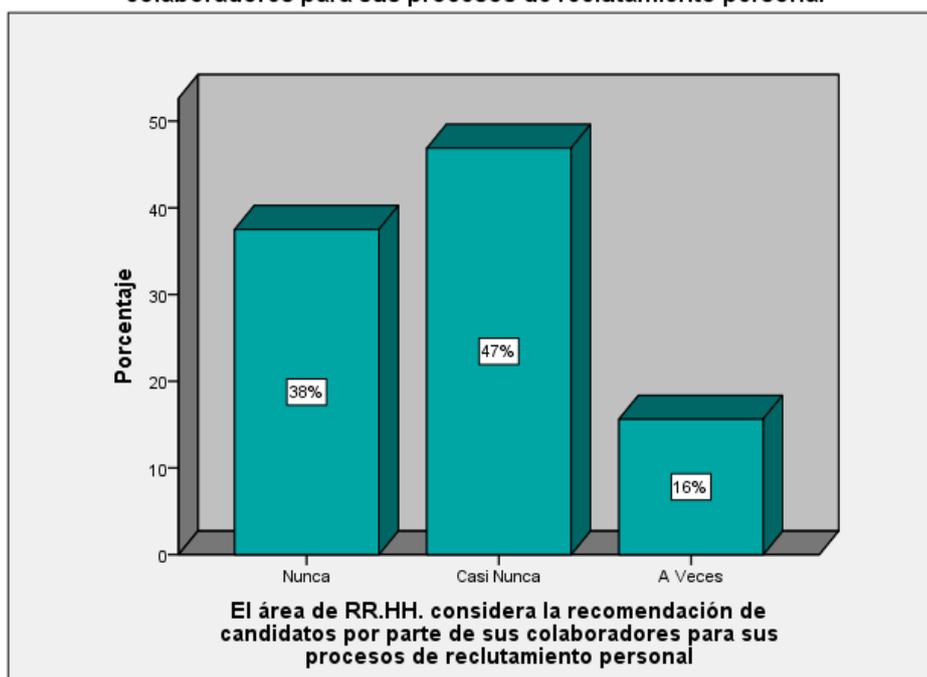


Figura 9: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Se muestra que el 47% de los colaboradores, manifiestan que “Casi Nunca” el área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores, además un 38% manifiestan que “Nunca” se considera, finalizando que un 16% indican que “A Veces” lo hacen.

8. Se ha observado que la empresa cuente con anuncios de convocatoria para postular a oportunidades laborales dentro de ella.

Tabla 20: Pregunta 8 Dimensión Reclutamiento Externo

**Se ha observado que la empresa cuente con anuncios de convocatoria para postular a oportunidades laborales dentro de ella**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	28,1	28,1	28,1
	Casi Nunca	19	59,4	59,4	87,5
	A Veces	3	9,4	9,4	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 20: Elaboración procesada SPSS v.25.0

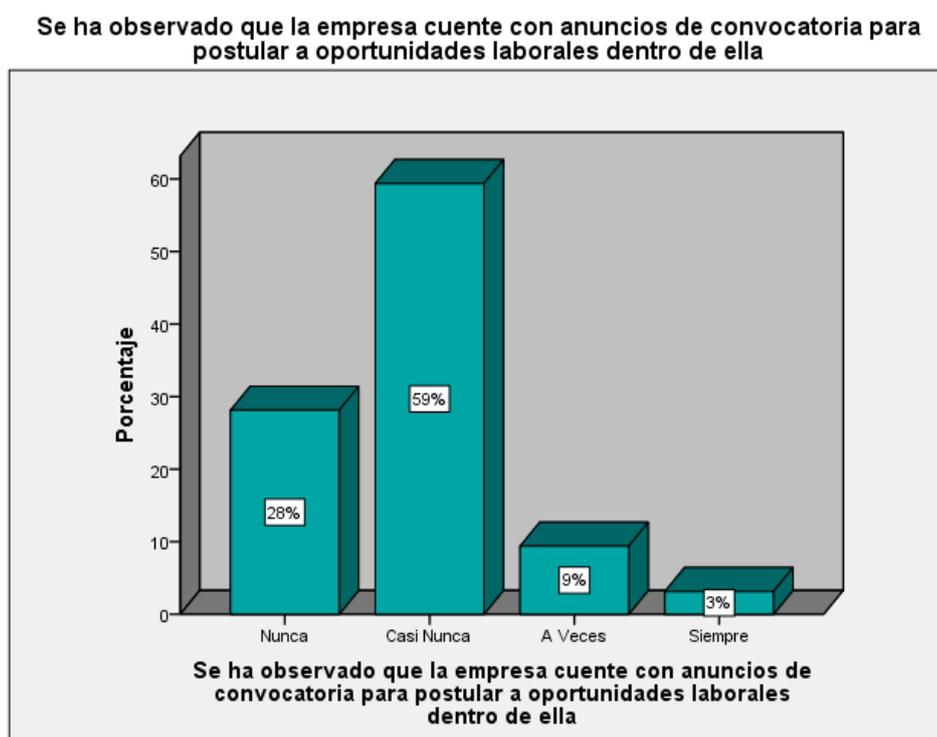


Figura 10: Gráfico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: podemos ver que tenemos un 59% de los colaboradores, manifestando que la empresa “Casi Nunca” cuenta con anuncios de convocatoria de personal dentro de ella misma, mientras que un 28% indica que “Nunca” realiza ello, además un 9% indico que “A Veces” la empresa realiza lo indicado, para terminar solo un 3% dijo que “Siempre” realiza lo indicado.

9. La empresa considera tener contactos que pertenezcan a algún tipo de asociaciones y/o sindicatos.

Tabla 21: Pregunta 9 Dimensión Reclutamiento Externo

**La empresa considera tener contactos que pertenezcan a algún tipo de asociaciones y/o sindicatos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	15	46,9	46,9	87,5
	A Veces	2	6,3	6,3	93,8
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 21: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**La empresa considera tener contactos que pertenezcan a algún tipo de asociaciones y/o sindicatos**

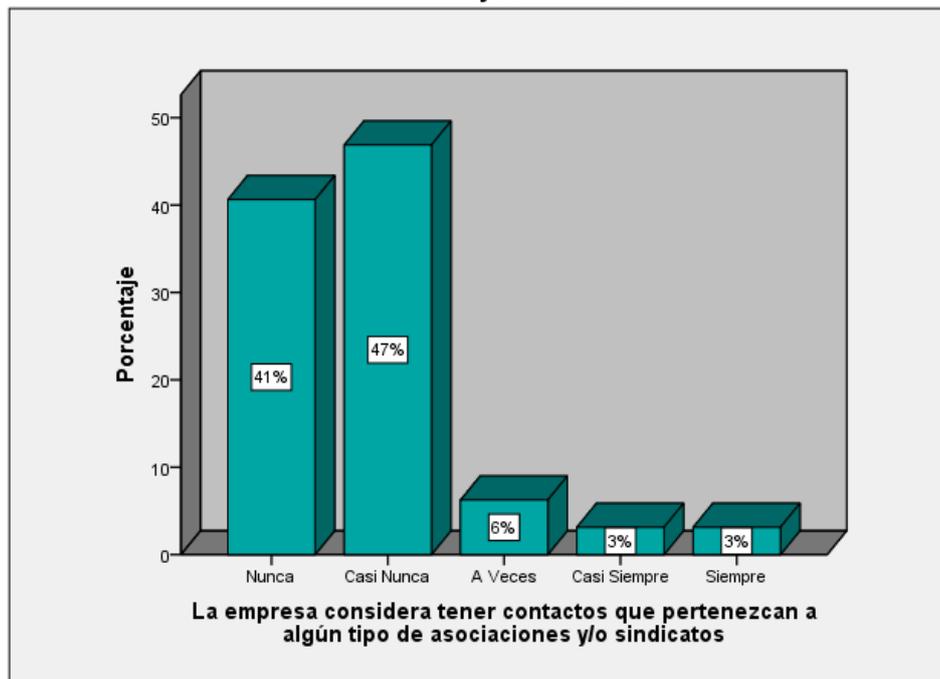


Figura 11: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: observamos que un 47% de los colaboradores, indicio que “Casi Nunca” la empresa considera tener contactos que pertenezcan a algunos sindicatos y/o asociaciones, un 41% de los encuestados mencionaron que “Nunca”, mientras un 6% indicio que “A Veces” se considera, además un 3% indicio que “Casi Siempre” se considera; finalizando que un 3% “Siempre” considera que la empresa cumple con ello.

10. Se cuenta con convenios para prácticas pre profesionales y en el ello contar con una gran cantidad de postulantes de un buen nivel perfil académico.

Tabla 22: Pregunta 10 Dimensión Reclutamiento Externo

**Se cuenta con convenios para prácticas pre profesionales y en el ello contar con una gran cantidad de postulantes de un buen nivel perfil académico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	56,3	56,3	56,3
	Casi Nunca	6	18,8	18,8	75,0
	A Veces	7	21,9	21,9	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 22: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Se cuenta con convenios para prácticas pre profesionales y en el ello contar con una gran cantidad de postulantes de un buen nivel perfil académico**

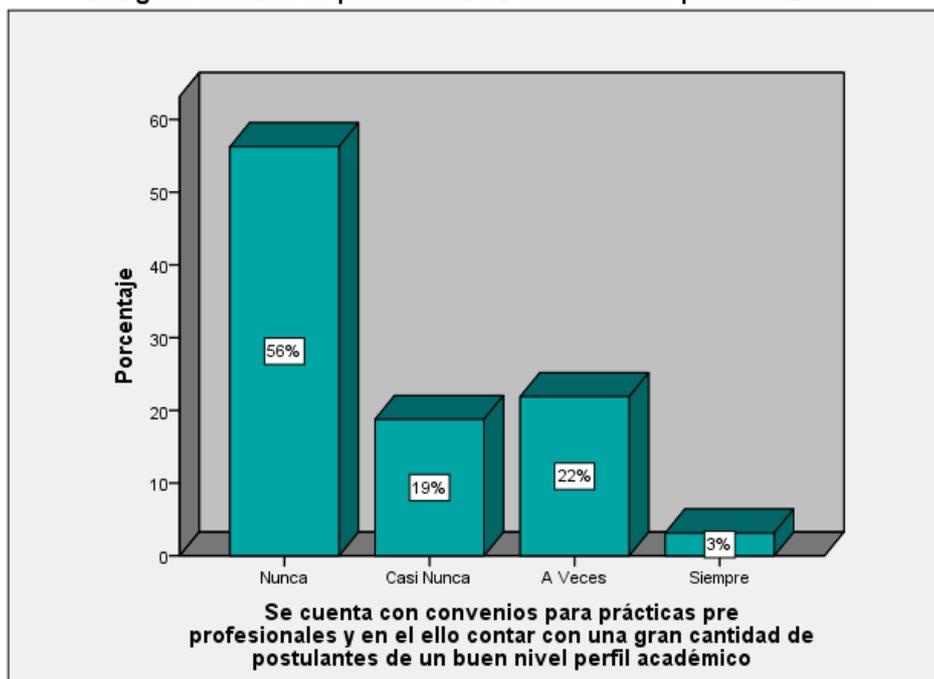


Figura 12: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Se observa que un 56% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” la empresa considera tener personal contratado a través de convenios con institutos vía prácticas laborales, otros 22% manifiestan que “A Veces” se cuenta con ello, un 19% manifestó que “Casi Nunca” se hace ello, finalizando que un 3% menciona que “Siempre” se hace realizan a través de los convenios.

11. Se realizan ferias de empleo en cooperación con el ministerio de trabajo.

Tabla 23: Pregunta 11 Dimensión Reclutamiento Externo

### Se realizan ferias de empleo en cooperación con el ministerio de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	11	34,4	34,4	75,0
	A Veces	7	21,9	21,9	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 23: Elaboración procesada SPSS v.25.0



Figura 13: Gráfico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Podemos observar que un 41% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se realizan ferias de empleo en cooperación con el ministerio de trabajo, mientras que un 34% manifiestan que “Casi Nunca” se realizan ferias, un 22% indico “A Veces”, finalizando con un 3%, que indican que “Casi Siempre” se realizan las ferias.

12. Los convenios estratégicos con alguna empresa en el mismo rubro para tener postulantes y estos a su vez puedan permanecer como un back up en caso se requiera tener en cuenta para cubrir alguna vacante.

Tabla 24: Pregunta 12 Dimensión Reclutamiento Externo

**Los convenios estratégicos con alguna empresa en el mismo rubro para tener postulantes y estos a su vez puedan permanecer como un back up en caso se requiera tener en cuenta para cubrir alguna vacante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	59,4	59,4	59,4
	Casi Nunca	6	18,8	18,8	78,1
	A Veces	4	12,5	12,5	90,6
	Casi Siempre	2	6,3	6,3	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 24: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Los convenios estratégicos con alguna empresa en el mismo rubro para tener postulantes y estos a su vez puedan permanecer como un back up en caso se requiera tener en cuenta para cubrir alguna vacante**

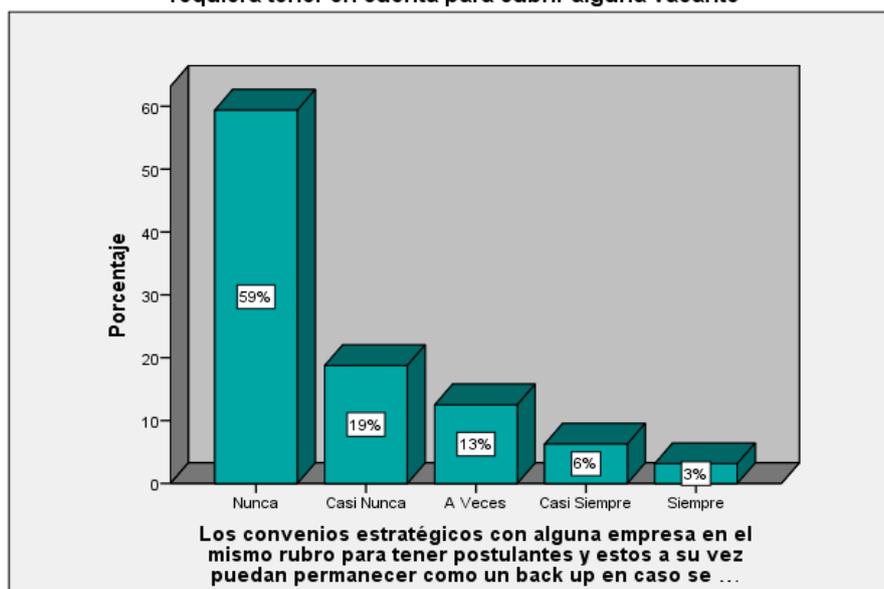


Figura 14: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Observamos que un 59% de los colaboradores manifiestan que “Nunca” han tenido en cuenta los convenios estratégicos con algunas empresas del mismo rubro para tener postulantes caso un back up, además un 19% manifestó que “Casi Nunca”, así también un 13% indico que “A Veces”, también un 6% menciona que “Casi Siempre” se realiza los convenios, finalizando con un 3% que indican que “Siempre” se da lo mencionado.

13. La empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios efectivos.

Tabla 25: Pregunta 13 Dimensión Reclutamiento Externo

**La empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios efectivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	17	53,1	53,1	93,8
	A Veces	1	3,1	3,1	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 25: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**La empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios efectivos**

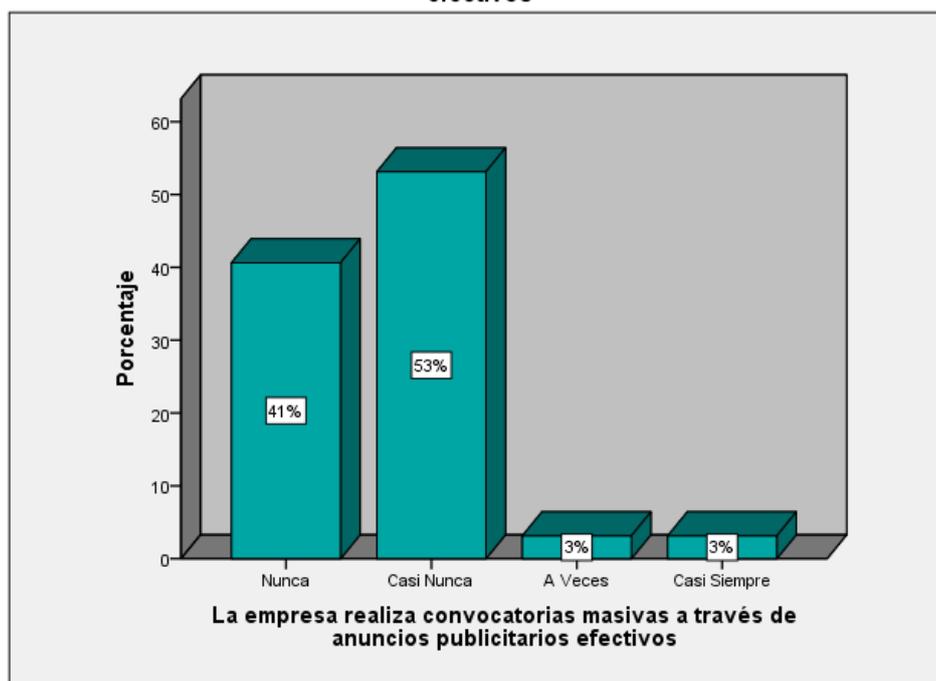


Figura 15: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Podemos ver, que, de los colaboradores, un 53% manifestó que “Casi nunca” la empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios, además un 41% indico que “Nunca” lo realizan, continuando con un 3% que manifiesta que “A Veces”, finalizando con 3%, que menciona que si realiza ello “Casi Siempre”

14. Cuando se realizan convocatorias para puestos de trabajo, los postulantes llegan referidos de alguna agencia de empleo prestigiosa.

Tabla 26: Pregunta 14 Dimensión Reclutamiento Externo

**Cuando se realizan convocatorias para puestos de trabajo, los postulantes llegan referidos de alguna agencia de empleo prestigiosa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	11	34,4	34,4	84,4
	A Veces	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 26: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Cuando se realizan convocatorias para puestos de trabajo, los postulantes llegan referidos de alguna agencia de empleo prestigiosa**

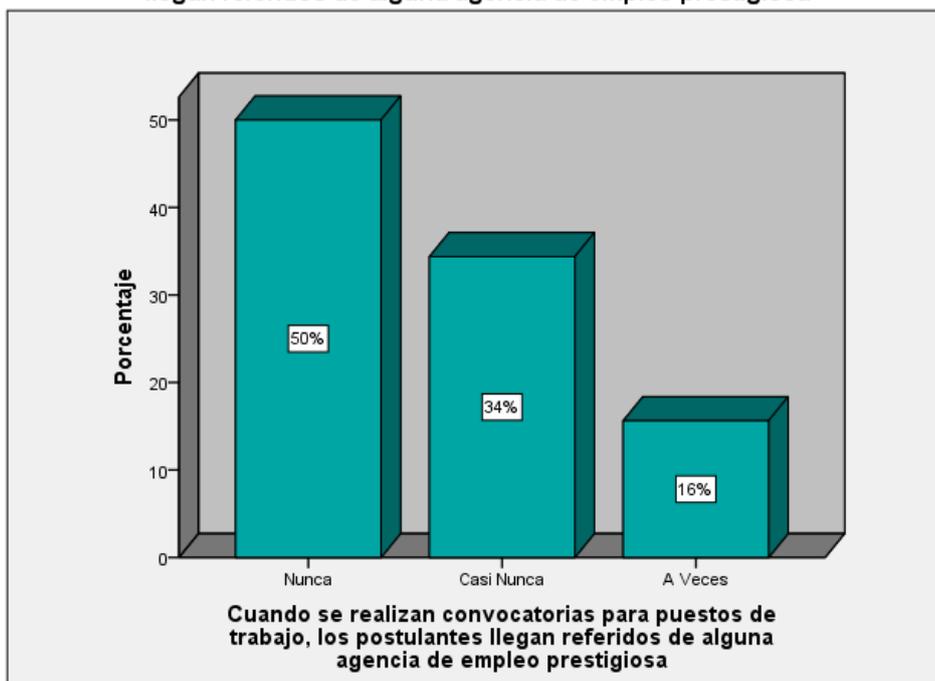


Figura 16: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: El cuadro nos indican, que un 50% de los colaboradores manifiestan que “Nunca” los candidatos para las convocatorias vienen de alguna agencia prestigiosa, además un 34% manifiesta que “Casi Nunca” observan eso, mientras que un 16% indica que “A Veces” sucede lo mencionado.

15. En la empresa el área de RR.HH. realiza viajes a otras localidades dentro de lima metropolitana para poder contar con personal que luego será destacado por esa zona o distrito.

Tabla 27: Pregunta 15 Dimensión Reclutamiento Externo

**En la empresa el área de RR.HH. realiza viajes a otras localidades dentro de lima metropolitana para poder contar con personal que luego será destacado por esa zona o distrito**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	43,8	43,8	43,8
Casi Nunca	15	46,9	46,9	90,6
A Veces	2	6,3	6,3	96,9
Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente 27: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**En la empresa el área de RR.HH. realiza viajes a otras localidades dentro de lima metropolitana para poder contar con personal que luego será destacado por esa zona o distrito**

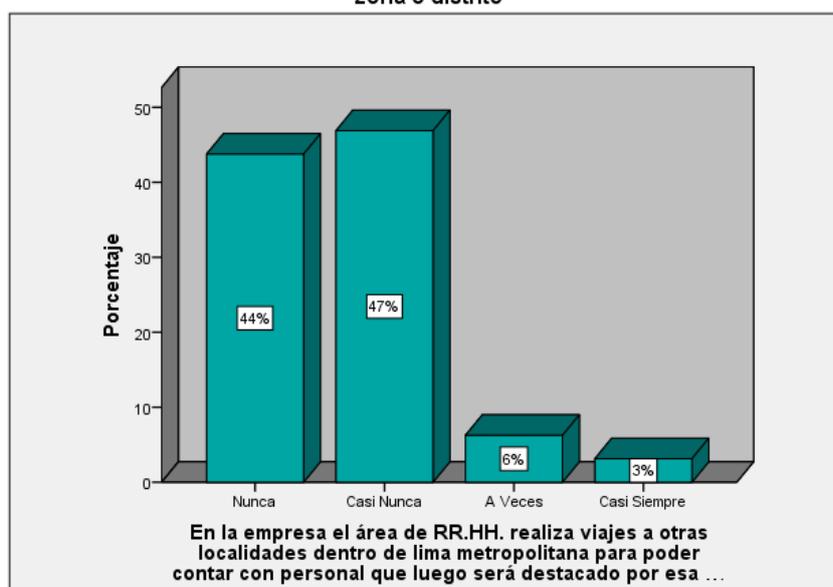


Figura 17: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Los resultados, indican que un 47% de los trabajadores manifiestan que “Casi Nunca” se realizan viajes para reclutar personal, y que este sea asignado al área en que se requiera el personal, además un 44% manifiestan que “Nunca” realizan lo mencionado, también tenemos un 6% que indican que “A Veces” ocurre que viajan para reclutar personal, mientras que un 3% manifiestan que “Casi Siempre” el área de RR.HH. realiza lo mencionado de viajar a otras localidades con la finalidad de reclutar personal.

16. En el reclutamiento de personal a través de las páginas webs, se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a ocupar.

Tabla 28: Pregunta 16 Dimensión Reclutamiento Externo

**En el reclutamiento de personal a través de las páginas webs, se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a ocupar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	34,4	34,4	34,4
	Casi Nunca	12	37,5	37,5	71,9
	A Veces	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 28: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**En el reclutamiento de personal a través de las páginas webs, se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a ocupar**

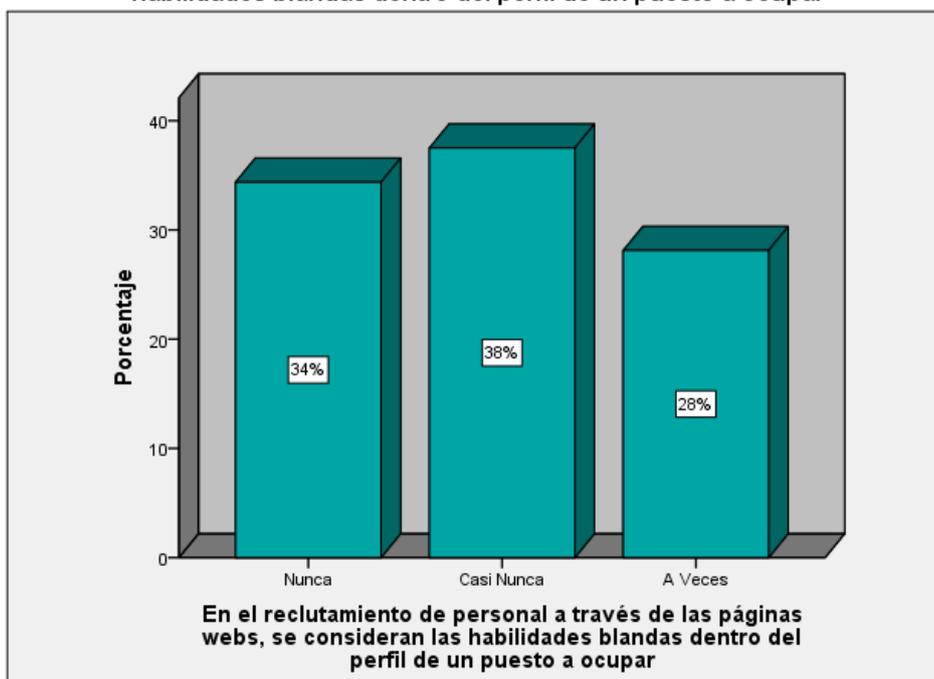


Figura 18: Grafico de Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Podemos observar en los resultados, que un 38% de los colaboradores manifiestan que “Casi Nunca” se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a cubrir en la empresa, además un 34% manifiesta que “Nunca” se consideran las habilidades blandas, mientras que un 28% manifiestan que “A Veces” consideran las habilidades blandas dentro del perfil.

17. Los resultados alcanzados son superiores a las cuotas planificadas por la empresa.

Tabla 29: Pregunta 17 Dimensión Eficiencia

**Los resultados alcanzados son superiores a las cuotas planificadas por la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	31,3	31,3	31,3
	Casi Nunca	14	43,8	43,8	75,0
	A Veces	6	18,8	18,8	93,8
	Casi Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 29: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Los resultados alcanzados son superiores a las cuotas planificadas por la empresa**

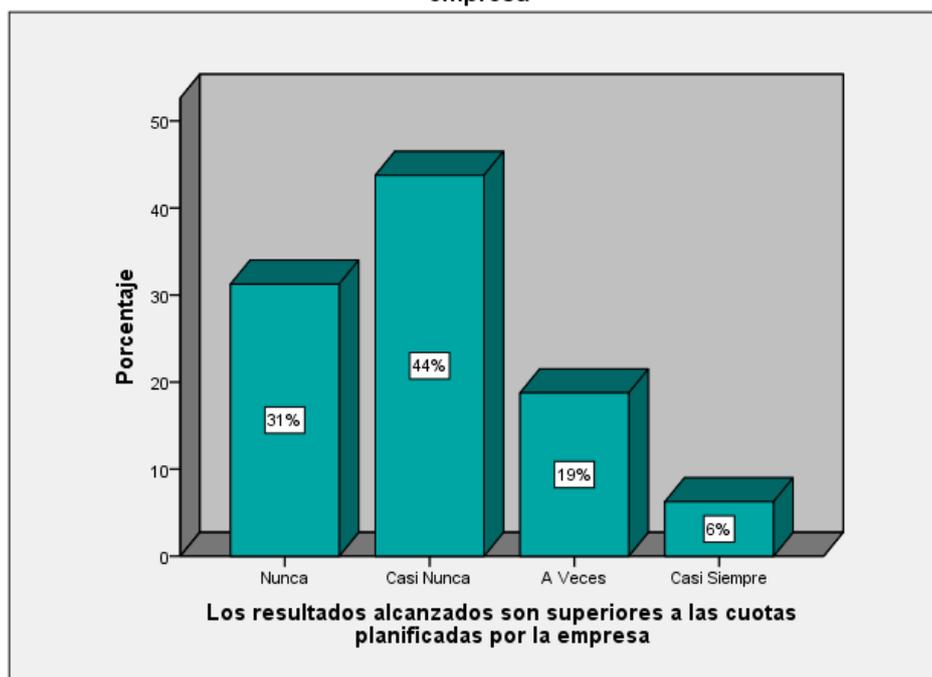


Figura 19: Grafico de Dimensión Eficiencia

Interpretación: Se observa, que tenemos un 44% de los colaboradores, que nos mencionan que “Casi Nunca” los resultados alcanzados, superan a la cuota planificada por la empresa, contamos además con un 31% que nos manifiestan que “Nunca” los resultados alcanzados superan a la cuota planificada, además un 19% nos manifiestan que “A Veces” logran ello, mientras que un 6% manifiestan que “Casi Siempre” se superan las cuotas planificadas.

18. RR.HH. monitorea el financiamiento de cada área para gestionar procesos de selección en proyección a los resultados.

Tabla 30: Pregunta 18 Dimensión Eficiencia

**RR.HH. monitorea el financiamiento de cada área para gestionar procesos de selección en proyección a los resultados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	46,9	46,9	46,9
	Casi Nunca	12	37,5	37,5	84,4
	A Veces	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 30: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**RR.HH. monitorea el financiamiento de cada área para gestionar procesos de selección en proyección a los resultados**

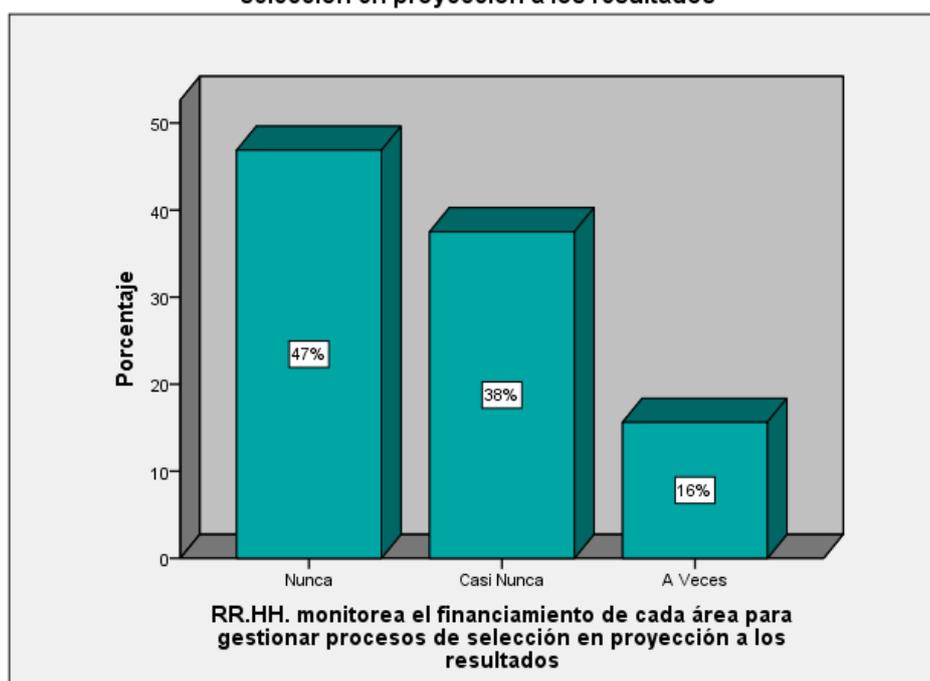


Figura 20: Grafico de Dimensión Eficiencia

Interpretación: Podemos observar, que un 47% de los colaboradores, nos mencionan que “Nunca” el área de RR.HH. se encargan de monitorear el financiamiento de cada área para poder gestionar los procesos de selección respecto a la proyección de los resultados, además un 38% de los encuestados, nos indican que “Casi Nunca” se realiza ese monitoreo, mientras que un 16% nos manifiestan que “A Veces” realizan el monitoreo a las distintas áreas.

19. La empresa brinda los recursos necesarios para lograr los objetivos mensuales.

Tabla 31: Pregunta 19 Dimensión Eficiencia

**La empresa brinda los recursos necesarios para lograr los objetivos mensuales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	16	50,0	50,0	50,0
Casi Nunca	11	34,4	34,4	84,4
A Veces	3	9,4	9,4	93,8
Casi Siempre	1	3,1	3,1	96,9
Siempre	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente 31: Elaboración procesada SPSS v.25.0

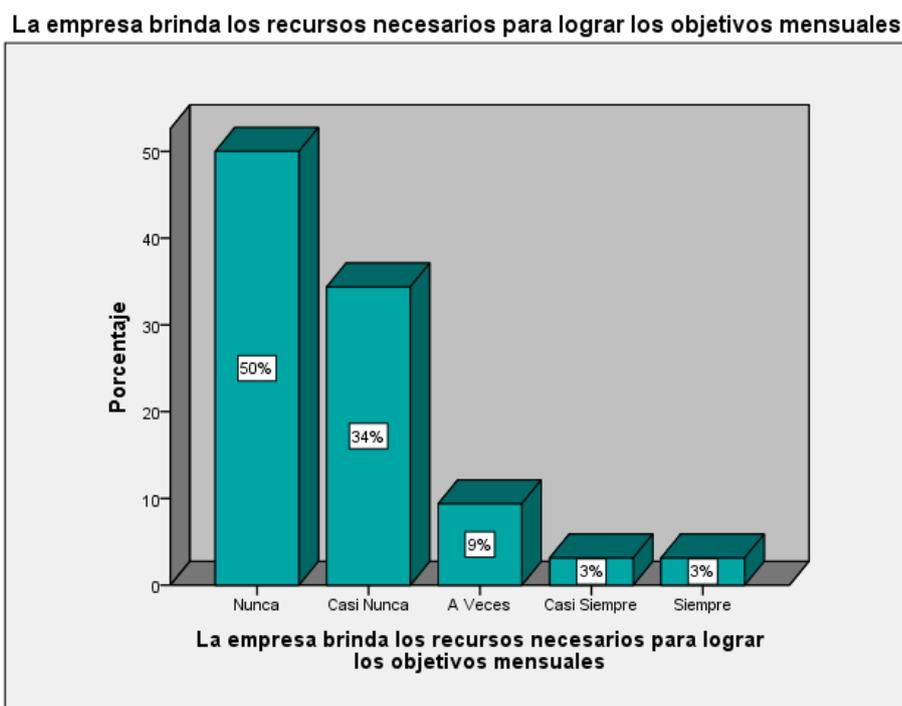


Figura 21: Grafico de Dimensión Eficiencia

Interpretación: Los resultados nos indican que un 50% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” la empresa brinda los recursos necesarios para lograr los objetivos mensuales, además un 34% manifiestan que “Casi Nunca” brindan los recursos necesarios, también podemos ver que un 9% manifiestan que “A Veces” brindan los recursos, otro 3% manifiestan que “Casi Siempre” brindan todos los recursos necesarios, mientras que un 3% manifiesta que “Siempre” brindan los recursos necesarios.

20. La empresa evalúa de manera mensual, cuantos productos de promoción se usan en las ventas realizadas.

Tabla 32: Pregunta 20 Dimensión Eficiencia

**La empresa evalúa de manera mensual, cuantos productos de promoción se usan en las ventas realizadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi Nunca	13	40,6	40,6	78,1
	A Veces	6	18,8	18,8	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 32: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**La empresa evalúa de manera mensual, cuantos productos de promoción se usan en las ventas realizadas**

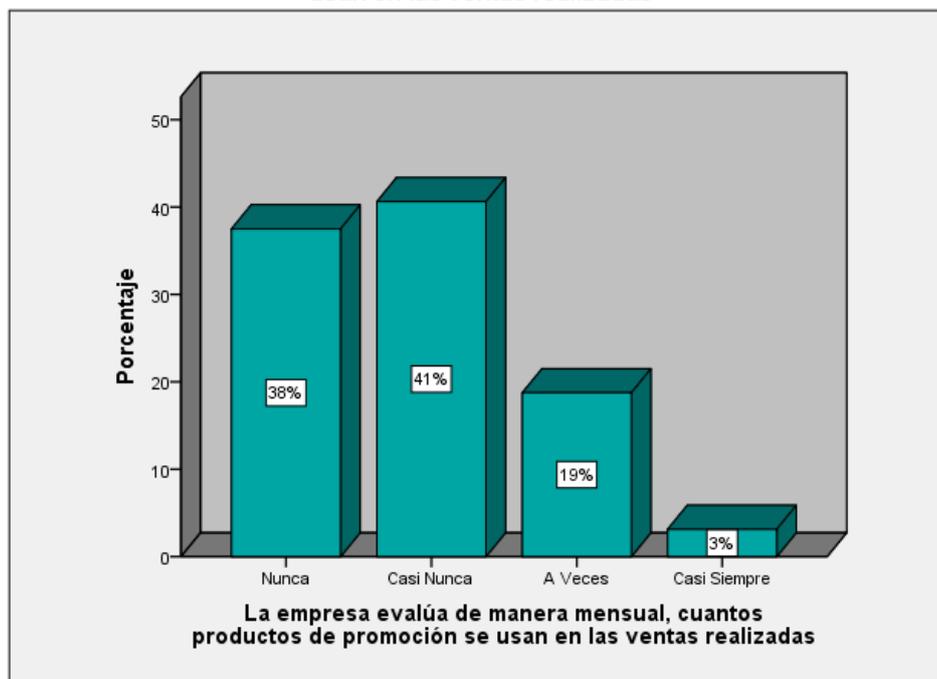


Figura 22: Grafico de Dimensión Eficiencia

Interpretación: Podemos ver que un 41% de los colaboradores manifiestan que “Casi Nunca” se evalúa la cantidad de productos de promoción que serán utilizados en las ventas a realizar, además tenemos un 38% que manifiestan que “Nunca” evalúan ello, otros 19% de los encuestados, nos manifiestan que “A Veces” evalúan las cantidades, mientras que un 3% manifiestan que “Casi Siempre” se evalúa la cantidad de producto a utilizar.

21. Realizar estrategias promocionales permitió que el personal incremente su productividad mes a mes.

Tabla 33: Pregunta 21 Dimensión Eficacia

**Realizar estrategias promocionales permitió que el personal incremente su productividad mes a mes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43,8	43,8	43,8
	Casi Nunca	12	37,5	37,5	81,3
	A Veces	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 33: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Realizar estrategias promocionales permitió que el personal incremente su productividad mes a mes**

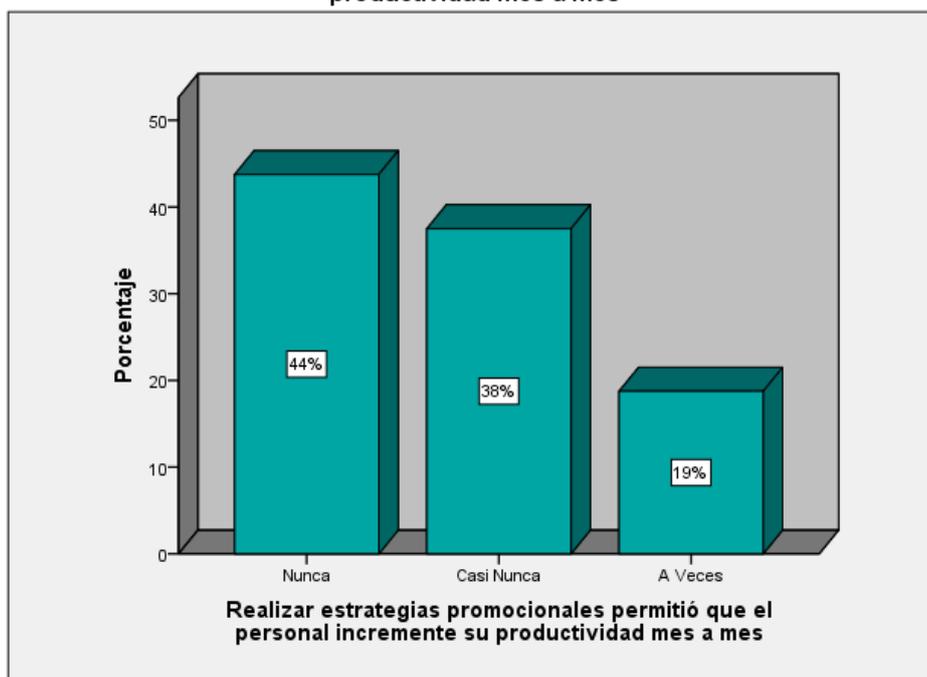


Figura 23: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Observamos que un 44% de los colaboradores manifiestan que “Nunca” se incrementa la productividad mes a mes, debido a las estrategias promocionales, tenemos un 38% de los colaboradores que mencionan que “Casi Nunca” se incrementa debido a las estrategias, mientras que un 19% manifiestan que “A Veces” se incrementa la productividad debido a las estrategias promocionales realizadas por la empresa.

22. El desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo es igual de productivo para cada campaña en la empresa.

Tabla 34: Pregunta 22 Dimensión Eficacia

**El desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo es igual de productivo para cada campaña en la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	65,6	65,6	65,6
	Casi Nunca	8	25,0	25,0	90,6
	A Veces	2	6,3	6,3	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 34: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**El desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo es igual de productivo para cada campaña en la empresa**

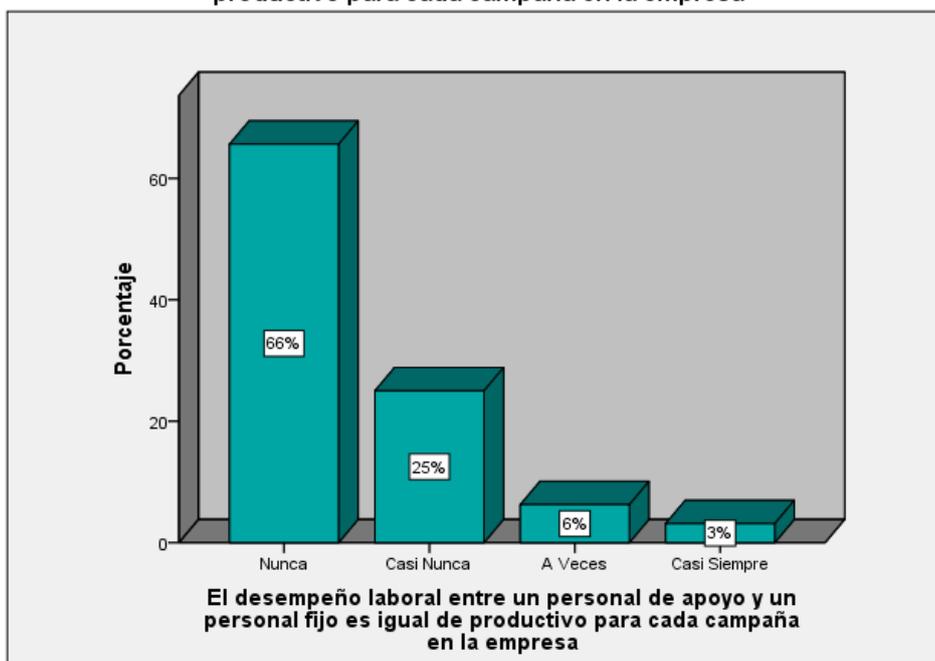


Figura 24: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Podemos ver en el cuadro, que un 66% de los colaboradores mencionan que “Nunca” el desempeño laboral entre el personal fijo y el de apoyo son iguales de productivos, además un 25% manifiesta que “Casi Nunca” sucede esa igualdad, otro 6% manifiesta que “A Veces” sucede esa igualdad de desempeño laboral que es productivo para la empresa, mientras que un 3% manifiesta que “Casi Siempre” sucede esa igualdad en desempeño que beneficia en la productividad laboral.

23. La empresa utiliza el presupuesto mensual asignado para el incremento de actividades a realizar en las activaciones.

Tabla 35: Pregunta 23 Dimensión Eficacia

**La empresa utiliza el presupuesto mensual asignado para el incremento de actividades a realizar en las activaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	14	43,8	43,8	84,4
	A Veces	4	12,5	12,5	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 35: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**La empresa utiliza el presupuesto mensual asignado para el incremento de actividades a realizar en las activaciones**

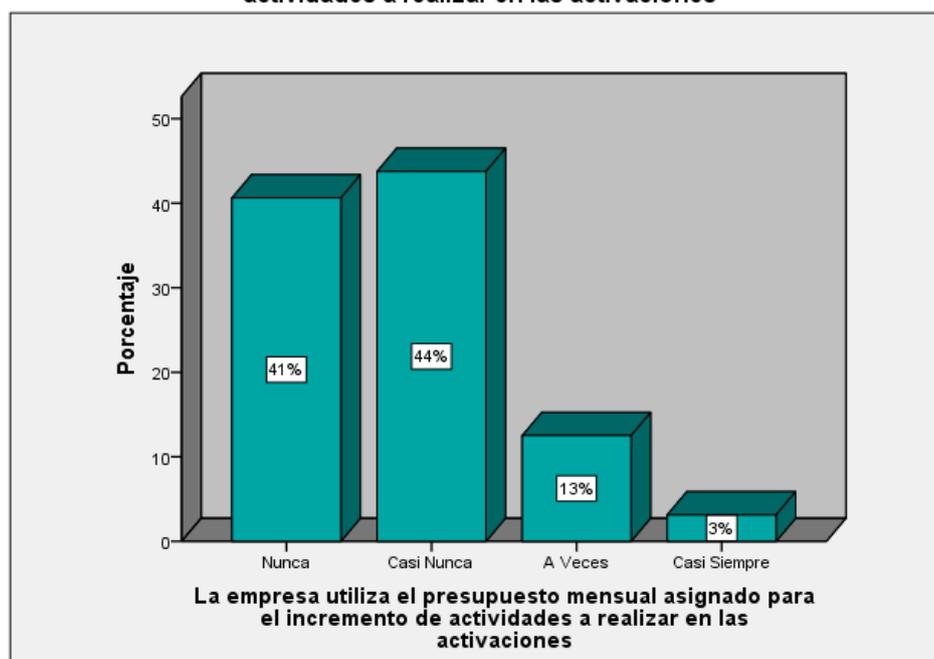


Figura 25: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Podemos observar, que un 44% de los colaboradores manifiestan que “Casi Nunca” se realiza el uso del presupuesto asignado mensual en activaciones para incrementar las ventas, además un 41% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se realiza lo acotado, otro 13% de los colaboradores, manifiestan que “A Veces” se realiza el uso adecuado, mientras que un 3% nos manifiestan que “Casi Siempre” se realiza el uso en las activaciones mensuales.

24. Los objetivos que se brindan todos los meses son alcanzados sin la necesidad de que se apliquen promocionales.

Tabla 36: Pregunta 24 Dimensión Eficacia

**Los objetivos que se brindan todos los meses son alcanzados sin la necesidad de que se apliquen promocionales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	15	46,9	46,9	46,9
Casi Nunca	10	31,3	31,3	78,1
A Veces	5	15,6	15,6	93,8
Casi Siempre	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente 36: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Los objetivos que se brindan todos los meses son alcanzados sin la necesidad de que se apliquen promocionales**

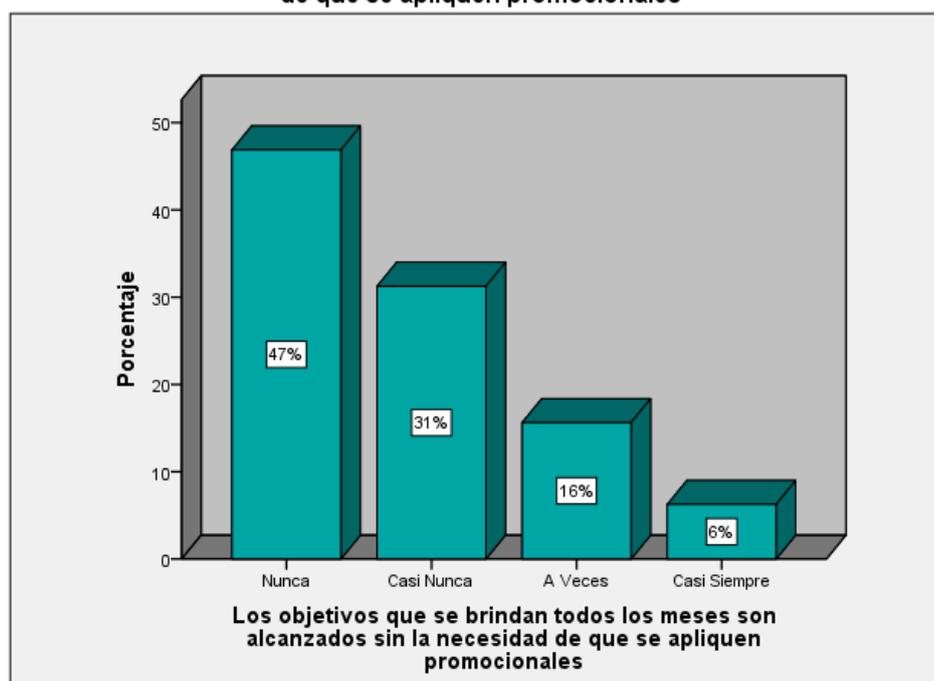


Figura 26: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Se observa, que un 47% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se alcanzan los objetivos mensuales, sin que se utilicen promociones, otro 31% de los colaboradores manifiestan que “Casi Nunca” es necesario las promociones para el alcance de objetivos, otro 16% nos manifiestan que “A Veces” es necesario el uso de promociones, mientras que un 6% nos manifiestan que “Casi Siempre” es necesario el uso de promociones para el cumplimiento de los objetivos.

25. Los cierres de mes son presentados de una manera clara y muy precisa en las reuniones de la agencia.

Tabla 37: Pregunta 25 Dimensión Eficacia

**Los cierres de mes son presentados de una manera clara y muy precisa en las reuniones de la agencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi Nunca	13	40,6	40,6	78,1
	A Veces	6	18,8	18,8	96,9
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 37: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Los cierres de mes son presentados de una manera clara y muy precisa en las reuniones de la agencia**

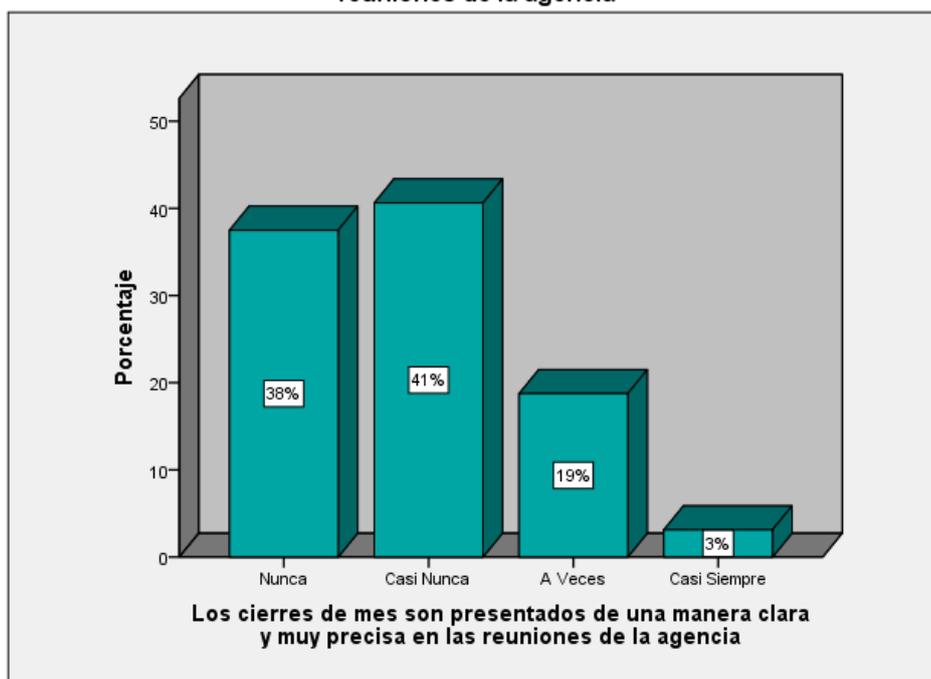


Figura 27: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Podemos observar, que un 41% de los colaboradores, manifiestan que “Casi Nunca” se presentan los cierres de mes, de una manera clara y precisa al personal, otro 38% manifiestan que “Nunca” se cumple con lo indicado, además un 19% nos manifiestan que “A Veces” sucede lo mencionado, mientras que un 3% nos manifiestan que “Casi Siempre” se realiza la presentación mes a mes.

26. Se cuenta con un gran apoyo logístico para poder brindar soportes de emergencia cada vez que se solucionan casos específicos.

Tabla 38: Pregunta 26 Dimensión Eficacia

**Se cuenta con un gran apoyo logístico para poder brindar soportes de emergencia cada vez que se solucionan casos específicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	43,8	43,8	43,8
	Casi Nunca	7	21,9	21,9	65,6
	A Veces	8	25,0	25,0	90,6
	Siempre	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 38: Elaboración procesada SPSS v.25.0

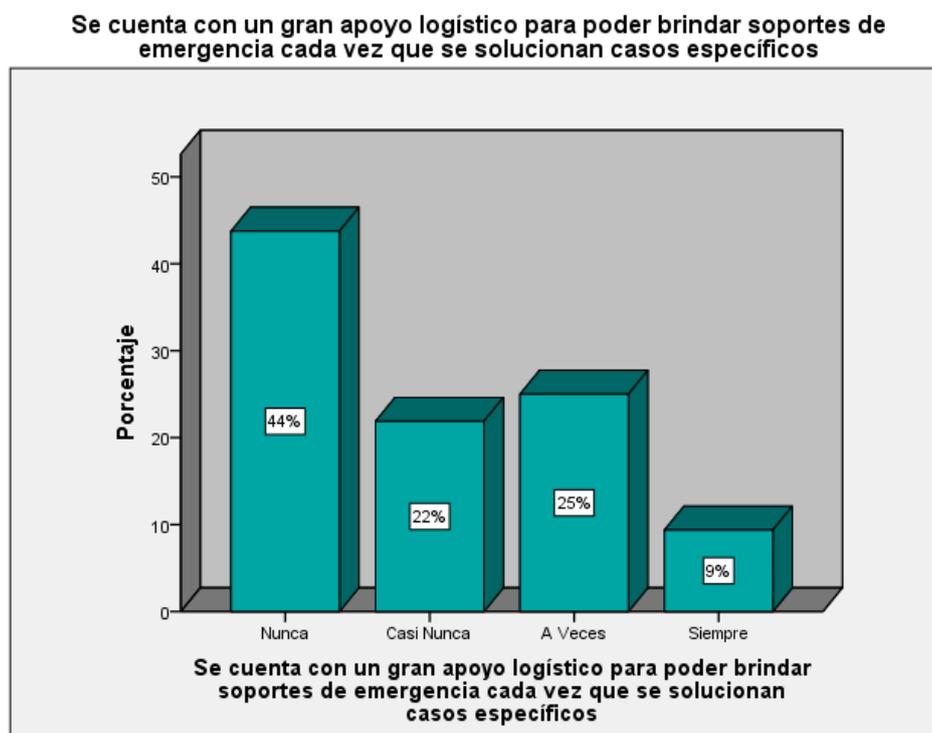


Figura 28: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Podemos observar, que un 44% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se ve el aporte logístico, en momentos de emergencia con la finalidad de solucionar los casos muy específicos, otro 25% nos manifiestan que “A Veces” se ve el apoyo logístico de la empresa, además un 22% nos manifiestan que “Casi Nunca” realizan ese apoyo, mientras que un 9% de los colaboradores, manifiestan que “Siempre” cuentan con el apoyo logístico de la empresa.

27. Se realiza un control exhaustivo al término de cada evento para lograr optimizar los recursos utilizados y poder con ello utilizar de la mejor manera el presupuesto asignado por cada trimestre.

Tabla 39: Pregunta 27 Dimensión Eficacia

**Se realiza un control exhaustivo al término de cada evento para lograr optimizar los recursos utilizados y poder con ello utilizar de la mejor manera el presupuesto asignado por cada trimestre**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi Nunca	9	28,1	28,1	65,6
	A Veces	7	21,9	21,9	87,5
	Casi Siempre	2	6,3	6,3	93,8
	Siempre	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 39: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**Se realiza un control exhaustivo al término de cada evento para lograr optimizar los recursos utilizados y poder con ello utilizar de la mejor manera el presupuesto asignado por cada trimestre**

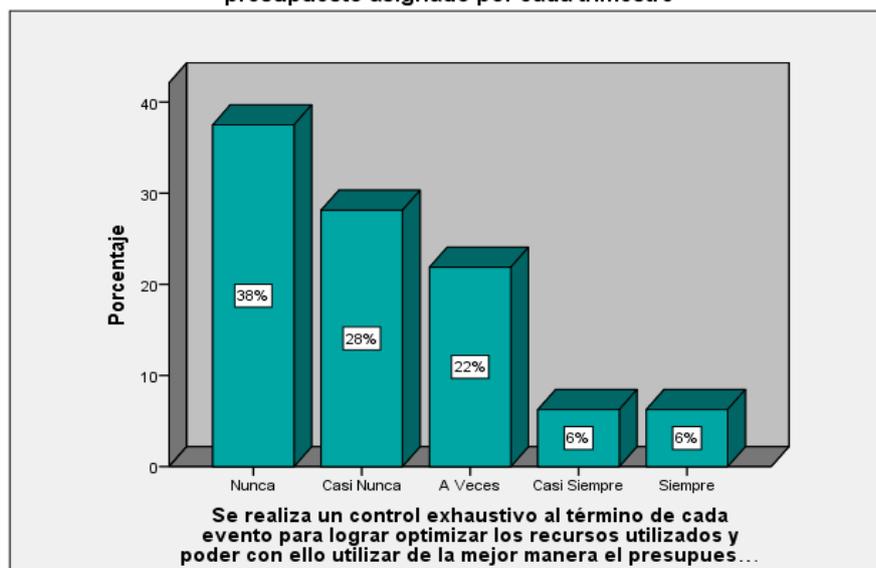


Figura 29: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Se observa, que un 38% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se realiza un control exhaustivo al término de cada evento, con la finalidad de optimizar los recursos utilizados en los presupuestos, otro 28% manifiestan, que “Casi Nunca” se realiza ello, otros 22% manifiestan que “A Veces” sucede el control, además un 6% manifiestan que “Casi Siempre” se realiza ello, mientras que un 6% nos indican que “Siempre” se realiza el control al término de cada evento.

28. La empresa realiza un buen control del material utilizado en cada evento que realiza, y eso hace que se realice un trabajo con mayor eficacia.

Tabla 40: Pregunta 28 Dimensión Eficacia

**La empresa realiza un buen control del material utilizado en cada evento que realiza, y eso hace que se realice un trabajo con mayor eficacia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	50,0	50,0	50,0
	Casi Nunca	11	34,4	34,4	84,4
	A Veces	4	12,5	12,5	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 40: Elaboración procesada SPSS v.25.0

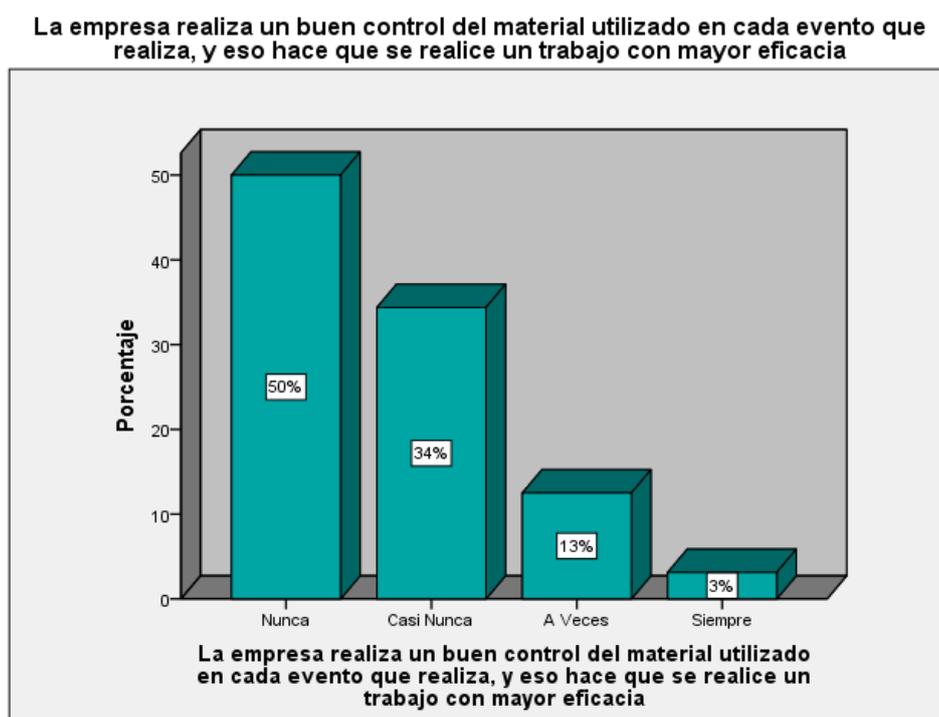


Figura 30: Gráfico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Podemos observar, que un 50% de los colaboradores, nos manifiestan que “Nunca” realiza el control debido después de cada evento, haciendo que ello sea demostrado con una buena eficacia, otro 34% manifiesta que “Casi Nunca” se cumple con lo expuesto, además un 13% nos manifiestan que “A Veces” sucede el control debido, mientras que un 3% nos manifiestan que “Siempre” se realiza el control, con la finalidad de ser eficaces en el trabajo.

29. El área encargada de servicios generales dentro de la empresa, ayuda a controlar el desperdicio de hojas y ello promueve la reutilización de dicho material.

Tabla 41: Pregunta 29 Dimensión Eficacia

**El área encargada de servicios generales dentro de la empresa, ayuda a controlar el desperdicio de hojas y ello promueve la reutilización de dicho material**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	46,9	46,9	46,9
	Casi Nunca	13	40,6	40,6	87,5
	A Veces	3	9,4	9,4	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 41: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**El área encargada de servicios generales dentro de la empresa, ayuda a controlar el desperdicio de hojas y ello promueve la reutilización de dicho material**

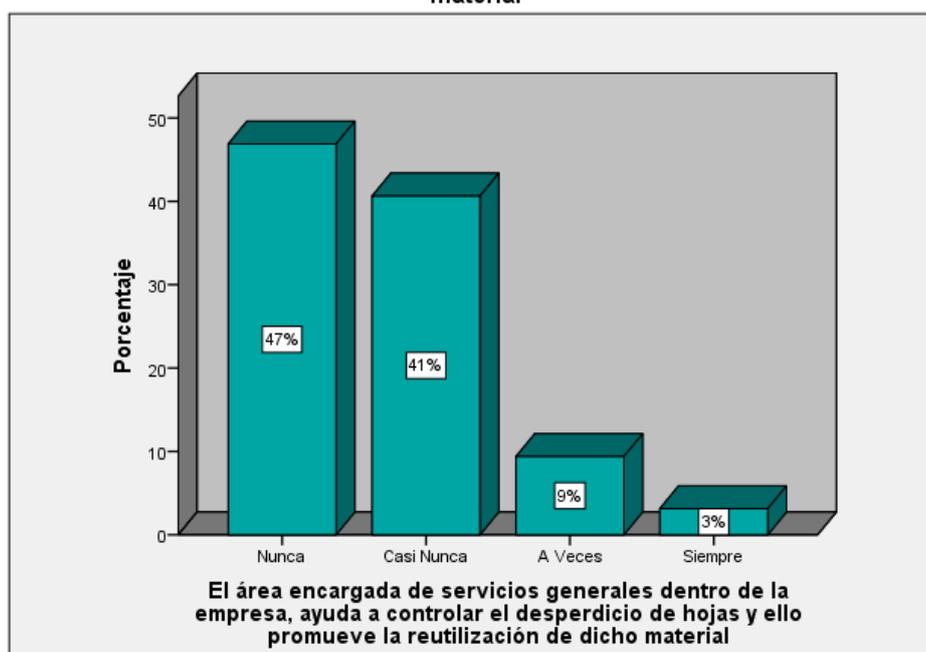


Figura 31: Grafico de Dimensión Eficacia

Interpretación: Observamos que un 47% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se realiza el control de desperdicios por parte del área de servicios general, con la finalidad de reutilizar dicho material, otro 41% de los colaboradores, nos manifiestan que “Casi Nunca” sucede ello, además un 9% nos indican que “A Veces” sucede lo mencionado, mientras que un 3% nos manifiestan que “Siempre” el área de servicios generales cumple con esa función.

30. La productividad del personal de supervisión permite alcanzar los objetivos establecidos.

Tabla 42: Pregunta 30 Dimensión Efectividad

**La productividad del personal de supervisión permite alcanzar los objetivos establecidos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	40,6	40,6	40,6
	Casi Nunca	12	37,5	37,5	78,1
	A Veces	5	15,6	15,6	93,8
	Casi Siempre	1	3,1	3,1	96,9
	Siempre	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 42: Elaboración procesada SPSS v.25.0

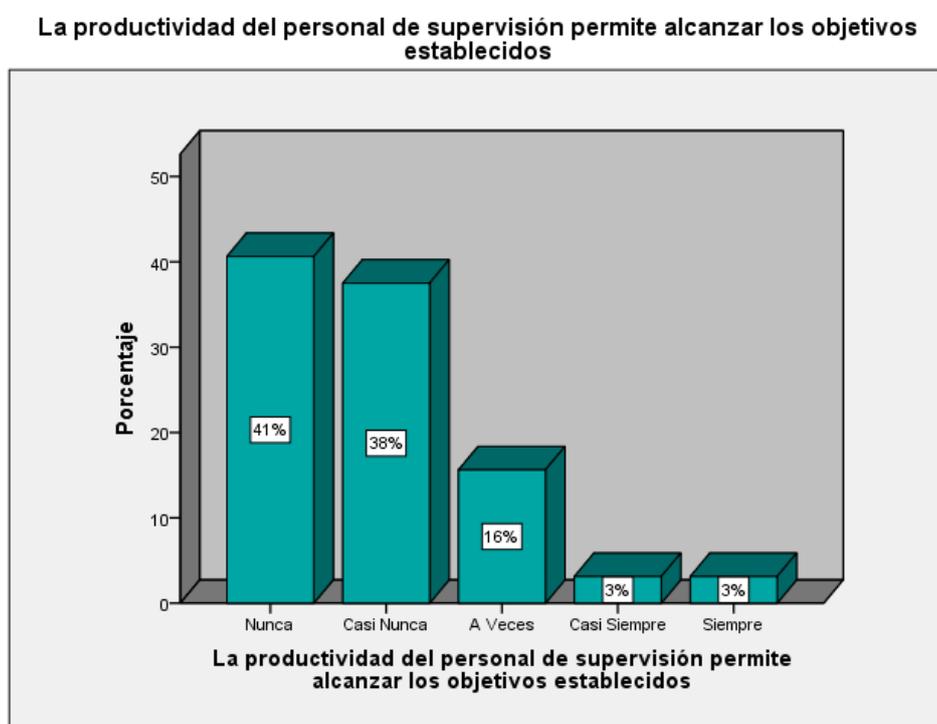


Figura 32: Gráfico de Dimensión Efectividad

Interpretación: Podemos observar, que un 41% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se alcanzan los objetivos establecidos debido a la productividad del personal, otro 38% manifiestan que “Casi Nunca” los objetivos son alcanzados debido a la productividad del personal, otro 16% nos manifiestan que “A Veces” sucede lo mencionado, además un 3% nos manifiestan que “Casi Siempre” es debido a la productividad del personal, mientras que un 3% nos indican que “Siempre” es debido a la productividad realizada por el personal de la empresa.

31. La empresa realiza evaluaciones del personal cada trimestre para ver si los objetivos proyectados fueron alcanzados de tal manera que se realice algún reconocimiento para ello.

Tabla 43: Pregunta 31 Dimensión Efectividad

**La empresa realiza evaluaciones del personal cada trimestre para ver si los objetivos proyectados fueron alcanzados de tal manera que se realice algún reconocimiento para ello**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	37,5	37,5	37,5
	Casi Nunca	9	28,1	28,1	65,6
	A Veces	6	18,8	18,8	84,4
	Siempre	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 43: Elaboración procesada SPSS v.25.0

**La empresa realiza evaluaciones del personal cada trimestre para ver si los objetivos proyectados fueron alcanzados de tal manera que se realice algún reconocimiento para ello**

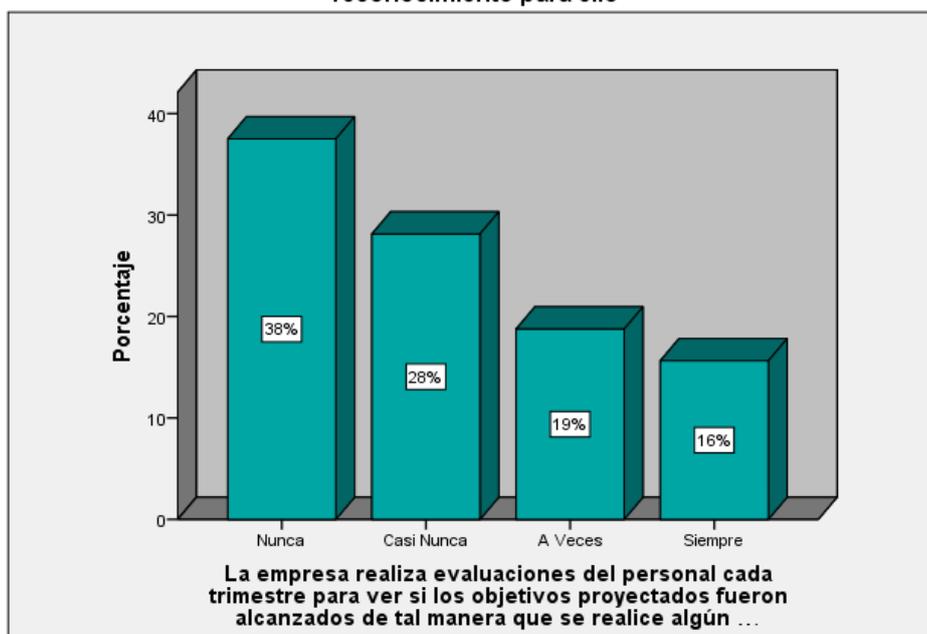


Figura 33: Grafico de Dimensión Efectividad

Interpretación: Observamos, que un 38% de los colaboradores, manifiestan que “Nunca” se realiza la evaluación del personal, con la finalidad de brindar algún reconocimiento a los trabajadores de la empresa, otro 28% nos indican que “Casi Nunca” sucede ello, además un 19% nos manifiestan que “A Veces” sucede lo antes mencionado, mientras que un 16% nos manifiestan que “Siempre” realizan las evaluaciones con la finalidad de reconocer a los trabajadores de la empresa.

## Gráfico y Tabla por Variables y por Dimensiones

### Variable 1: Reclutamiento de Personal

Tabla 44: Escala de Valores Reclutamiento de Personal

		Reclutamiento de Personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	53,1	53,1	53,1
	Medio	6	18,8	18,8	71,9
	Alto	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 44: Elaboración procesada SPSS v.25.0

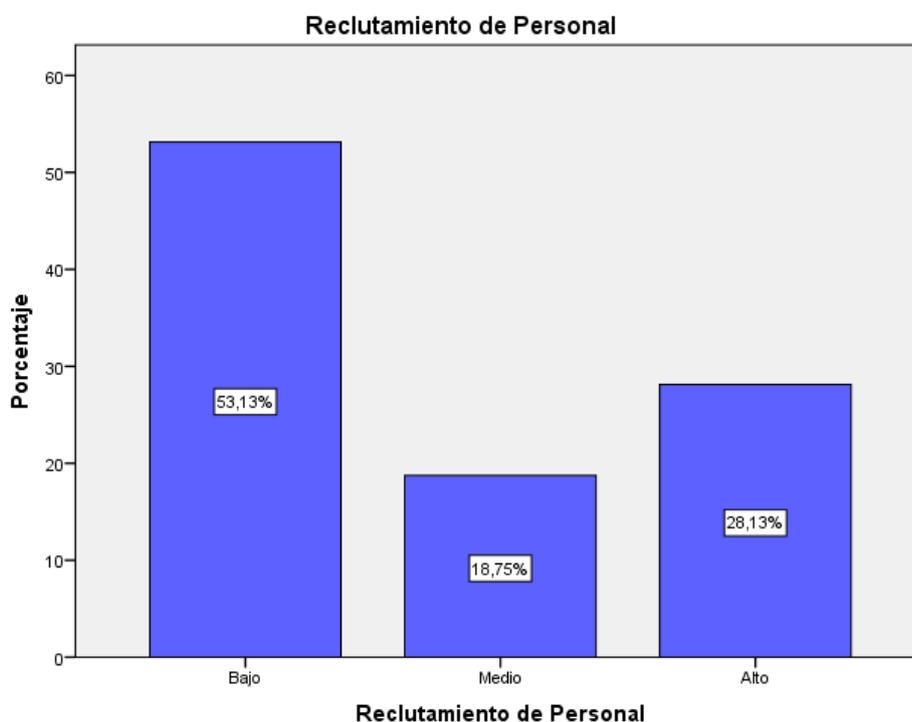


Figura 34: Grafico Variable Reclutamiento de Personal

Interpretación: Se observa que un 51.13% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 18.75% se ubican en el nivel “Medio” y un 28.13% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto a Reclutamiento de Personal en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Alto.

## Dimensión 1 de Variable 1: Reclutamiento Interno

Tabla 45: Escala de Valores Reclutamiento Interno

		Reclutamiento Interno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	56,3	56,3	56,3
	Medio	9	28,1	28,1	84,4
	Alto	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 45: Elaboración procesada SPSS v.25.0

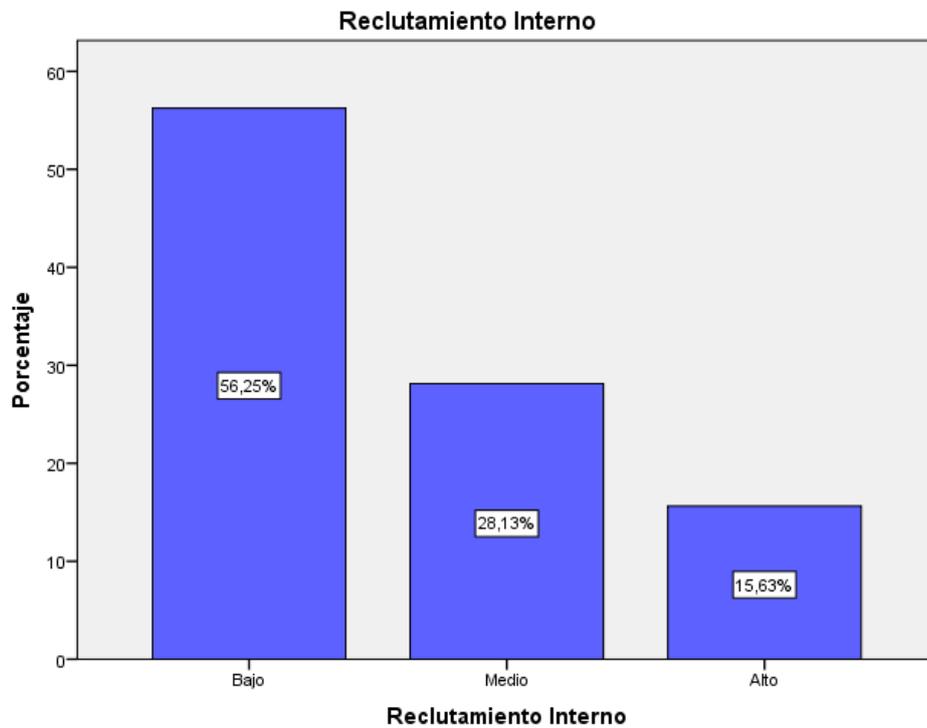


Figura 35: Grafico Dimensión Reclutamiento Interno

Interpretación: Se observa que un 56.25% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 28.13% se ubican en el nivel “Medio” y un 15.63% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto al Reclutamiento de Interno en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Medio.

## Dimensión 2 de Variable 1: Reclutamiento Externo

Tabla 46: Escala de Valores Reclutamiento Externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	50,0	50,0	50,0
	Medio	10	31,3	31,3	81,3
	Alto	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 46: Elaboración procesada SPSS v.25.0

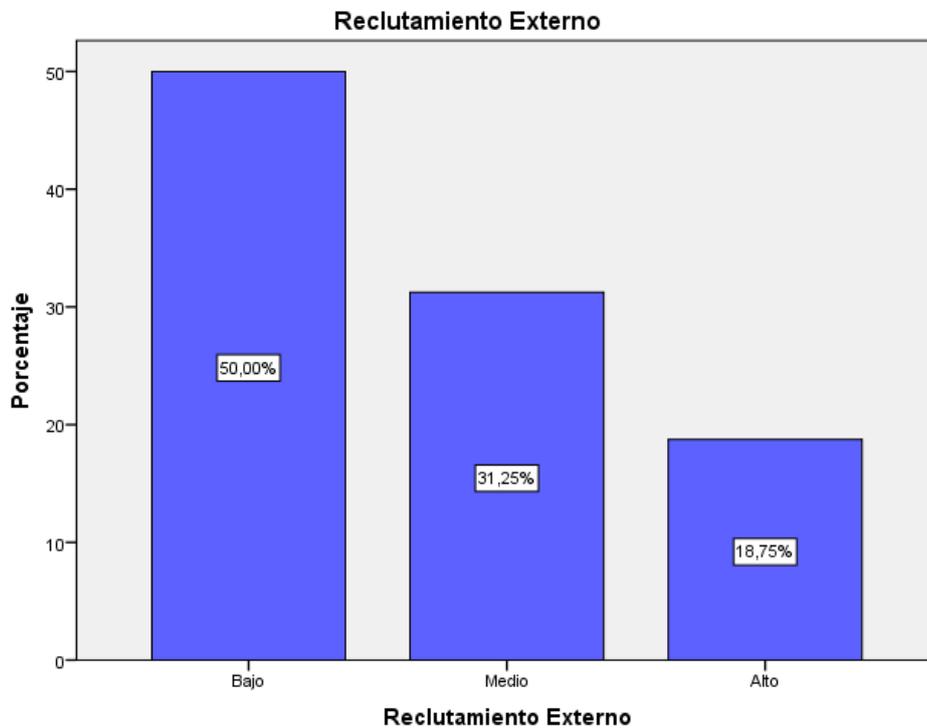


Figura 36: Gráfico Dimensión Reclutamiento Externo

Interpretación: Se observa que un 56.25% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 28.13% se ubican en el nivel “Medio” y un 15.63% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto al Reclutamiento de Interno en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Medio.

## Variable 2: Productividad

Tabla 47: Escala de Valores Productividad

		Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	62,5	62,5	62,5
	Medio	8	25,0	25,0	87,5
	Alto	4	12,5	12,5	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 47: Elaboración procesada SPSS v.25.0

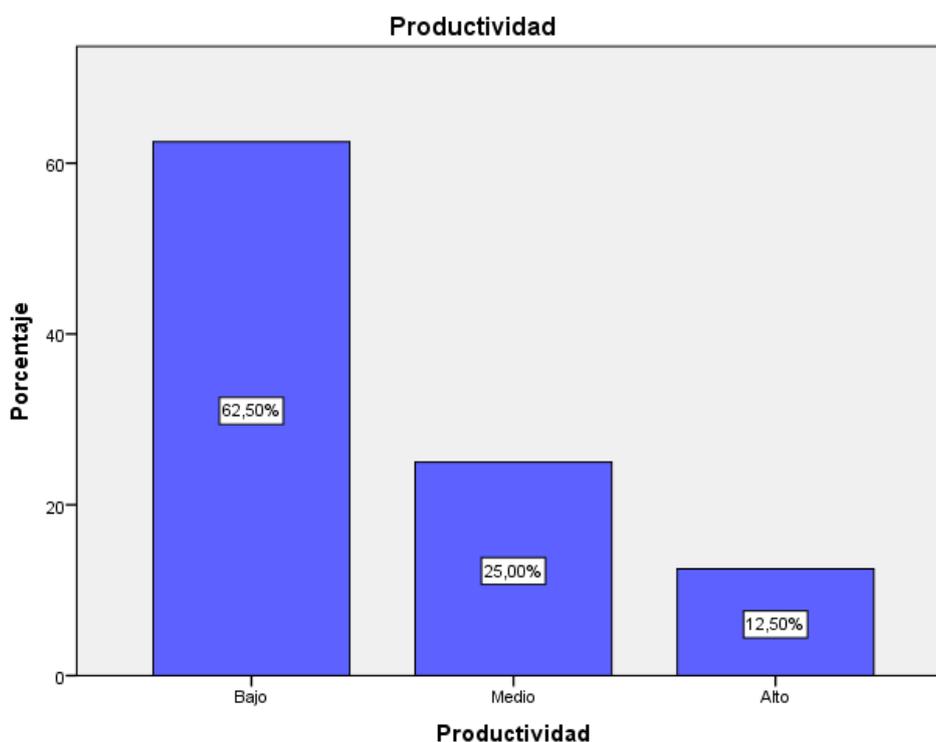


Figura 37: Gráfico Variable Productividad

Interpretación: Se observa que un 62.50% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 25.00% se ubican en el nivel “Medio” y un 12.50% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto a la Productividad en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Medio.

## Dimensión 1 de Variable 2: Eficiencia

Tabla 48: Escala de Valores Eficiencia

		Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	71,9	71,9	71,9
	Medio	6	18,8	18,8	90,6
	Alto	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 48: Elaboración procesada SPSS v.25.0

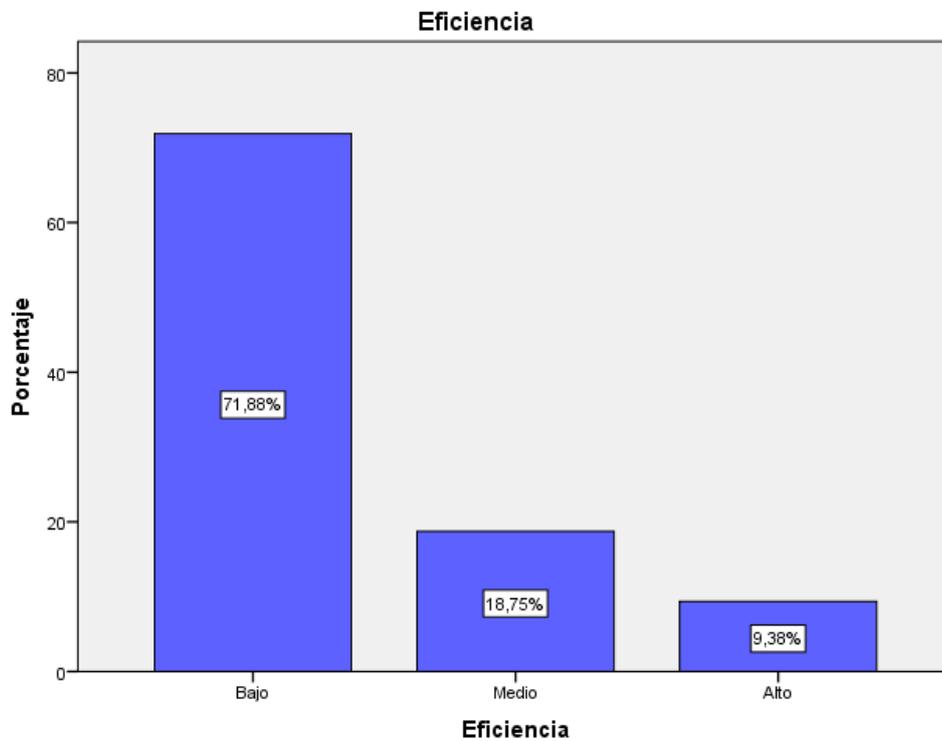


Figura 38: Grafico Dimensión Eficiencia

Interpretación: Se observa que un 71.88% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 18.75% se ubican en el nivel “Medio” y un 9.38% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto a la Eficiencia en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Medio.

## Dimensión 2 de Variable 2: Eficacia

Tabla 49: Escala de Valores Eficacia

		Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	65,6	65,6	65,6
	Medio	9	28,1	28,1	93,8
	Alto	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 49: Elaboración procesada SPSS v.25.0

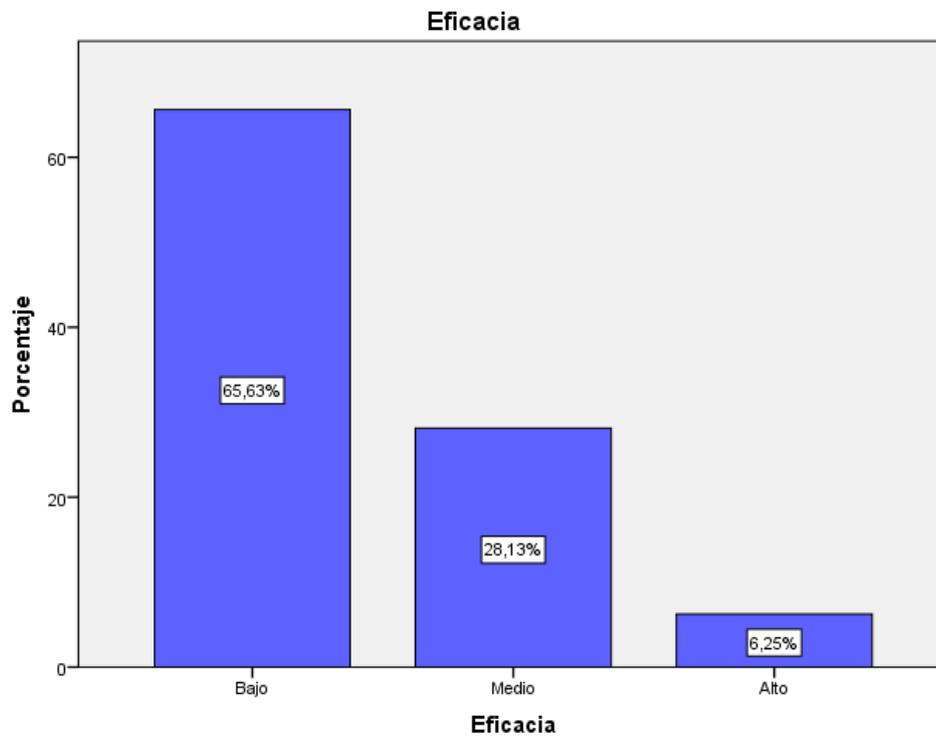


Figura 39: Gráfico Dimensión Eficacia

Interpretación: Se observa que un 71.88% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 18.75% se ubican en el nivel “Medio” y un 9.38% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto a la Eficiencia en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Medio.

## Dimensión 3 de Variable 2: Efectividad

Tabla 50: Escala de Valores Efectividad

		Efectividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	65,6	65,6	65,6
	Medio	8	25,0	25,0	90,6
	Alto	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente 50: Elaboración procesada SPSS v.25.0

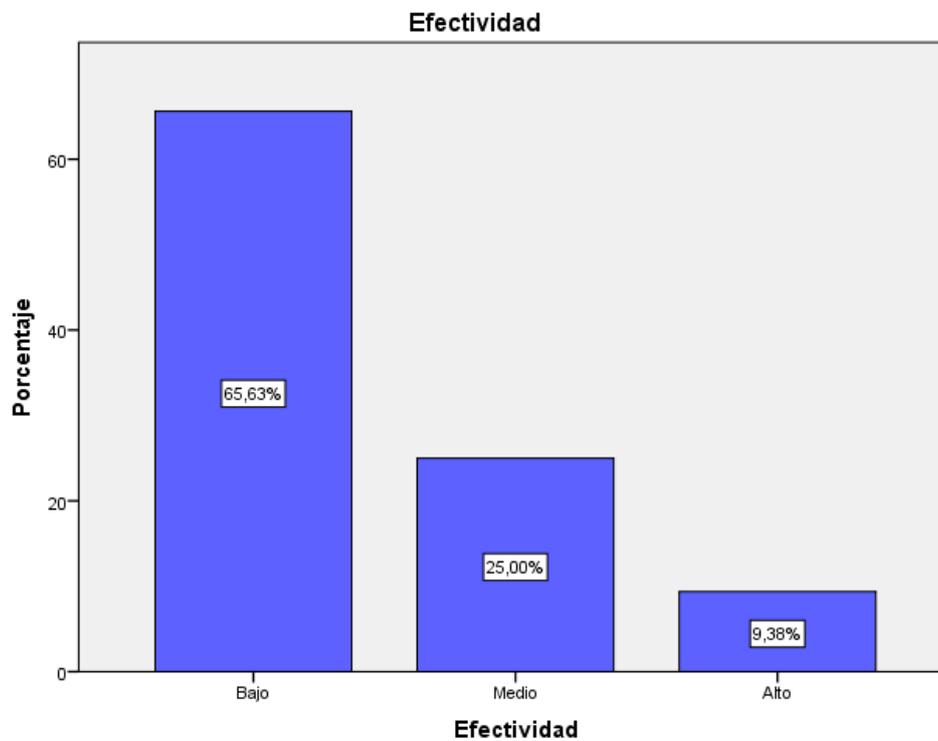


Figura 40: Gráfico Dimensión Efectividad

Interpretación: Se observa que un 65.63% de los colaboradores se ubican en un nivel “Bajo”, un 18.75% se ubican en el nivel “Medio” y un 9.38% están en un nivel “Alto”. Esto permite comprender que los colaboradores en cuanto a la Eficiencia en la empresa, se encuentran con un nivel Bajo, mientras que el siguiente grupo que sigue a ellos, están en un nivel Medio.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):     Mgtr. Guillermo Vicente Lozan Maykawa

Presente

Asunto:     VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de PFA EP de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Licenciado en Administración.

El título de mi tesis es: Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Saavedra Chávez, Edwin  
D.N.I: 41068770

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 1: Reclutamiento de Personal**

Chiavenato (2011) define: es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)

#### **Dimensiones de las variables:**

1. Reclutamiento Interno
2. Reclutamiento Externo

### **Variable 2: Productividad**

Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)

#### **Dimensiones:**

1. Eficiencia
2. Eficacia
3. Efectividad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	Reclutamiento de Personal	Chlárenato (2011) define: es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)	Reclutamiento de Personal se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores de reclutamiento interno y reclutamiento externo; en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Reclutamiento Interno	Transferencia	01	Cuestionario Tipo Likert
					Ascenso	02	
					Transferencia con ascenso	03	
					Programa de desarrollo personal	04	
					Planes de carrera para el personal	05	
					Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o en reclutamiento anteriores	06	
					Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa	07	
					Carteles o anuncios en la puerta de la empresa	08	
	Reclutamiento Externo	Contiados con sindicatos o asociaciones de profesionales	09				
		Contiados con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela	10				
		Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas	11				
		Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua	12				
		Anuncios en periódicos y revistas	13				
		Agencias de colocación o empleo	14				
		Viajes de reclutamiento en otras localidades	15				
		Reclutamiento por internet	16				
Productividad	Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)	Productividad se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores: eficacia y efectividad, en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas	Eficiencia	Resultado alcanzado	17, 18	Cuestionario Tipo Likert	
				Recursos utilizados	19, 20		
				Realización de actividades	21, 22, 23		
				Alcances de resultados	24, 25		
				Optimización de recursos	26, 27		
				Control de desperdicios	28, 29		
Objetivos alcanzados	30, 31						
				Efectividad			

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TERCERIZACION, MAGDALENAN 2018**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>								
<b>DIMENSION 1: RECLUTAMIENTO INTERNO</b>								
1	La empresa realiza de manera constante las transferencias de personal a otras áreas dentro de la organización.	✓		✓		✓		
2	Se consideran los ascensos laborales por antigüedad del personal.	✓		✓		✓		
3	Se realizan cambios de área dentro de la empresa y ello a su vez son acompañados de una re-categorización.	✓		✓		✓		
4	Se informa si la empresa cuenta con algún programa de desarrollo personal que le permita ir escalando de posición dentro de ella.	✓		✓		✓		
5	Cuenta con un plan de línea de carrera para el personal fijo o de campaña, y que este sea informado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 : RECLUTAMIENTO EXTERNO</b>								
6	Se actualiza la base de datos de los postulantes a la empresa o de procesos de reclutamientos anteriores.	✓		✓		✓		
7	El área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores para sus procesos de reclutamiento personal.	✓		✓		✓		
8	Se ha observado que la empresa cuenta con anuncios de convocatoria para postular a oportunidades laborales dentro de ella.	✓		✓		✓		
9	La empresa considera tener contactos que pertenezcan a algún tipo de asociaciones y/o sindicatos.	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con convenios para prácticas pre profesionales y en el ello contar con una gran cantidad de postulantes de un buen nivel perfil académico.	✓		✓		✓		
11	Se realizan ferias de empleo en cooperación con el ministerio de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Los convenios estratégicos con alguna empresa en el mismo rubro para tener postulantes y estos a su vez puedan permanecer como un back up en caso se requiera tener en cuenta para cubrir alguna vacante.	✓		✓		✓		
13	La empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios efectivos.	✓		✓		✓		

14	Cuando se realizan convocatorias para puestos de trabajo, los postulantes llegan referidos de alguna agencia de empleo prestigiosa.	✓		✓		✓	
15	En la empresa el área de RR.HH. realiza viajes a otras localidades dentro de lima metropolitana para poder contar con personal que luego será destacado por esa zona o distrito.	✓		✓		✓	
16	En el reclutamiento de personal a través de las páginas webs, se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a ocupar.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) :

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GUILLERMO VICENTE LOZAN MAYKAWA  
 DNI: 43294989

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

13 de 07 del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD</b>								
<b>DIMENSION 1: EFICIENCIA</b>								
17	Los resultados alcanzados son superiores a las cuotas planificadas por la empresa.	✓		✓		✓		
18	RR.HH. monitorea el financiamiento de cada área para gestionar procesos de selección en proyección a los resultados.	✓		✓		✓		
19	La empresa brinda los recursos necesarios para lograr los objetivos mensuales.	✓		✓		✓		
20	La empresa evalúa de manera mensual, cuantos productos de promoción se usan en las ventas realizadas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: EFICACIA</b>								
21	Realizar estrategias promocionales permitió que el personal incremente su productividad mes a mes.	✓		✓		✓		
22	El desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo es igual de productivo para cada campaña en la empresa.	✓		✓		✓		
23	La empresa utiliza el presupuesto mensual asignado para el incremento de actividades a realizar en las activaciones.	✓		✓		✓		
24	Los objetivos que se brindan todos los meses son alcanzados sin la necesidad de que se apliquen promocionales.	✓		✓		✓		
25	Los cierres de mes son presentados de una manera clara y muy precisa en las reuniones de la agencia.	✓		✓		✓		
26	Se cuenta con un gran apoyo logístico para poder brindar soportes de emergencia cada vez que se solucionan casos específicos.	✓		✓		✓		
27	Se realiza un control exhaustivo al término de cada evento para lograr optimizar los recursos utilizados y poder con ello utilizar de la mejor manera el presupuesto asignado por cada trimestre.	✓		✓		✓		
28	La empresa realiza un buen control del material utilizado en cada evento que realiza, y eso hace que se realice un trabajo con mayor eficacia.	✓		✓		✓		

29	El área encargada de servicios generales dentro de la empresa, ayuda a controlar el desperdicio de hojas y ello promueve la reutilización de dicho material.	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: EFECTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
30	La productividad del personal de supervisión permite alcanzar los objetivos establecidos.	✓		✓		✓	
31	La empresa realiza evaluaciones del personal cada trimestre para ver si los objetivos proyectados fueron alcanzados de tal manera que se realice algún reconocimiento para ello.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) :

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [x]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: GUILLERMO VICENTE LOZAN MAYKAWA  
DNI: 43294989

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 17 del 2019

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mgtr. Jesús Enrique Barca Barrientos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de PFA EP de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Licenciado en Administración.

El título de mi tesis es: Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Saavedra Chávez, Edwin  
D.N.I: 41068770

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable 1:** Reclutamiento de Personal

Chiavenato (2011) define: es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)

#### **Dimensiones de las variables:**

1. Reclutamiento Interno
2. Reclutamiento Externo

### **Variable 2:** Productividad

Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)

#### **Dimensiones:**

1. Eficiencia
2. Eficacia
3. Efectividad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	Reclutamiento de Personal	Chlárenato (2011) define: es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)	Reclutamiento de Personal se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores de reclutamiento interno y reclutamiento externo; en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Reclutamiento Interno	Transferencia	01	Cuestionario Tipo Likert
					Ascenso	02	
					Transferencia con ascenso	03	
					Programa de desarrollo personal	04	
				Reclutamiento Externo	Planes de carrera para el personal	05	
					Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o en reclutamiento anteriores.	06	
					Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa.	07	
					Carteras o anuncios en la puerta de la empresa	08	
	Reclutamiento Externo	Contiados con sindicatos o asociaciones de profesionales	09				
		Contiados con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela	10				
		Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas	11				
		Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua	12				
	Reclutamiento Externo	Anuncios en periódicos y revistas	13				
		Agencias de colocación o empleo	14				
		Viajes de reclutamiento en otras localidades	15				
		Reclutamiento por internet	16				
Productividad	Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)	Productividad se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores: eficacia y efectividad; en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas	Eficiencia	Resultado alcanzado	17, 18		
				Recursos utilizados	19, 20		
				Realización de actividades	21, 22, 23		
				Alcances de resultados	24, 25		
			Eficacia	Optimización de recursos	25, 27		
				Control de desperdicios	28, 29		
				Objetivos alcanzados	30, 31		

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TERCERIZACION, MAGDALENAN 2018**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>								
<b>DIMENSION 1: RECLUTAMIENTO INTERNO</b>								
1	La empresa realiza de manera constante las transferencias de personal a otras áreas dentro de la organización.	✓		✓		✓		
2	Se consideran los ascensos laborales por antigüedad del personal.	✓		✓		✓		
3	Se realizan cambios de área dentro de la empresa y ello a su vez son acompañados de una re-categorización.	✓		✓		✓		
4	Se informa si la empresa cuenta con algún programa de desarrollo personal que le permita ir escalando de posición dentro de ella.	✓		✓		✓		
5	Cuenta con un plan de línea de carrera para el personal fijo o de campaña, y que este sea informado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2 : RECLUTAMIENTO EXTERNO</b>								
6	Se actualiza la base de datos de los postulantes a la empresa o de procesos de reclutamientos anteriores.	✓		✓		✓		
7	El área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores para sus procesos de reclutamiento personal.	✓		✓		✓		
8	Se ha observado que la empresa cuenta con anuncios de convocatoria para postular a oportunidades laborales dentro de ella.	✓		✓		✓		
9	La empresa considera tener contactos que pertenezcan a algún tipo de asociaciones y/o sindicatos.	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con convenios para prácticas pre profesionales y en el ello contar con una gran cantidad de postulantes de un buen nivel perfil académico.	✓		✓		✓		
11	Se realizan ferias de empleo en cooperación con el ministerio de trabajo.	✓		✓		✓		
12	Los convenios estratégicos con alguna empresa en el mismo rubro para tener postulantes y estos a su vez puedan permanecer como un back up en caso se requiera tener en cuenta para cubrir alguna vacante.	✓		✓		✓		
13	La empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios efectivos.	✓		✓		✓		

14	Cuando se realizan convocatorias para puestos de trabajo, los postulantes llegan referidos de alguna agencia de empleo prestigiosa.	✓		✓		✓	
15	En la empresa el área de RR.HH. realiza viajes a otras localidades dentro de lima metropolitana para poder contar con personal que luego será destacado por esa zona o distrito.	✓		✓		✓	
16	En el reclutamiento de personal a través de las páginas webs, se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a ocupar.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) :

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE  
DNI: 96.776.773

Especialidad del validador: MBA

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 07 del 20...19



**Firma del Experto Informante.**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD</b>								
<b>DIMENSION 1: EFICIENCIA</b>								
17	Los resultados alcanzados son superiores a las cuotas planificadas por la empresa.	✓		✓		✓		
18	RR.HH. monitorea el financiamiento de cada área para gestionar procesos de selección en proyección a los resultados.	✓		✓		✓		
19	La empresa brinda los recursos necesarios para lograr los objetivos mensuales.	✓		✓		✓		
20	La empresa evalúa de manera mensual, cuantos productos de promoción se usan en las ventas realizadas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: EFICACIA</b>								
21	Realizar estrategias promocionales permitió que el personal incremente su productividad mes a mes.	✓		✓		✓		
22	El desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo es igual de productivo para cada campaña en la empresa.	✓		✓		✓		
23	La empresa utiliza el presupuesto mensual asignado para el incremento de actividades a realizar en las activaciones.	✓		✓		✓		
24	Los objetivos que se brindan todos los meses son alcanzados sin la necesidad de que se apliquen promocionales.	✓		✓		✓		
25	Los cierres de mes son presentados de una manera clara y muy precisa en las reuniones de la agencia.	✓		✓		✓		
26	Se cuenta con un gran apoyo logístico para poder brindar soportes de emergencia cada vez que se solucionan casos específicos.	✓		✓		✓		
27	Se realiza un control exhaustivo al término de cada evento para lograr optimizar los recursos utilizados y poder con ello utilizar de la mejor manera el presupuesto asignado por cada trimestre.	✓		✓		✓		
28	La empresa realiza un buen control del material utilizado en cada evento que realiza, y eso hace que se realice un trabajo con mayor eficacia.	✓		✓		✓		

29	El área encargada de servicios generales dentro de la empresa, ayuda a controlar el desperdicio de hojas y ello promueve la reutilización de dicho material.	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: EFECTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
30	La productividad del personal de supervisión permite alcanzar los objetivos establecidos.	✓		✓		✓	
31	La empresa realiza evaluaciones del personal cada trimestre para ver si los objetivos proyectados fueron alcanzados de tal manera que se realice algún reconocimiento para ello.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) :

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: BARCA BARRIENOS JESÚS ENRIQUE  
DNI: 46176125

Especialidad del validador: MBA

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 07 del 20.19



Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. David Fernando Aliaga Correa

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de PFA EP de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Licenciado en Administración.

El título de mi tesis es: Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Saavedra Chávez, Edwin  
D.N.I: 41068770



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable 1:** Reclutamiento de Personal

Chiavenato (2011) define: es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que este pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)

#### **Dimensiones de las variables:**

1. Reclutamiento Interno
2. Reclutamiento Externo

### **Variable 2:** Productividad

Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)

#### **Dimensiones:**

1. Eficiencia
2. Eficacia
3. Efectividad

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO					
Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018	Reclutamiento de Personal	Chiavenato (2011) define es el proceso por el cual se logra atraer a todo postulante, con todas las características que se requieren para que éste pueda ocupar las vacantes disponibles dentro de la empresa. El reclutamiento se dará como factor principal cubrir las necesidades actuales y próximas de la empresa. (p.128)	Reclutamiento de Personal se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores interno y reclutamiento externo; en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Reclutamiento Interno	Transferencia	01	Cuestionario Tipo Likert					
					Ascenso	02						
					Transferencia con ascenso	03						
					Programa de desarrollo personal	04						
					Planes de carrera para el personal	05						
					Achivos de candidatos que se presenten espontáneamente o en reclutamiento anteriores	06						
				Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa	07	Reclutamiento Externo		Cables o anuncios en la puerta de la empresa	08			
				Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales	09							
				Contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela	10							
				Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas	11							
				Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua	12	Eficiencia		Anuncios en periódicos y revistas	13			
				Agencias de colocación o empleo	14							
				Vajes de reclutamiento en otras localidades	15							
				Reclutamiento por internet	16							
				Productividad	Productividad	Gutiérrez (2014) define: los resultados que se obtienen después de un trabajo planificado es la productividad, es poder cumplir con ellos a través de un buen manejo de todo lo que se emplea y utilizarlos con dicha finalidad. (p.20)		Productividad se evalúa tomando en cuenta los siguientes factores: eficacia y efectividad, en el análisis de sus características o elementos observables mediante un cuestionario de respuestas cerradas	Eficiencia	Resultado alcanzado	17, 18	Cuestionario Tipo Likert
										Recursos utilizados	19, 20	
Eficacia	Realización de actividades	21, 22, 23										
	Alcanzos de resultados	24, 25										
	Optimización de recursos	26, 27										
Efectividad	Control de desperdicios	28, 29										
	Objetivos alcanzados	30, 31										

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN, MAGDALENAN 2018**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>								
<b>DIMENSION 1: RECLUTAMIENTO INTERNO</b>								
1	La empresa realiza de manera constante las transferencias de personal a otras áreas dentro de la organización.	/		/		/		
2	Se consideran los ascensos laborales por antigüedad del personal.	/		/		/		
3	Se realizan cambios de área dentro de la empresa y ello a su vez son acompañados de una re-categorización.	/		/		/		
4	Se informa si la empresa cuenta con algún programa de desarrollo personal que le permita ir escalando de posición dentro de ella.	/		/		/		
5	Cuenta con un plan de línea de carrera para el personal fijo o de campaña, y que este sea informado.	/		/		/		
<b>DIMENSION 2 : RECLUTAMIENTO EXTERNO</b>								
6	Se actualiza la base de datos de los postulantes a la empresa o de procesos de reclutamientos anteriores.	/		/		/		
7	El área de RR.HH. considera la recomendación de candidatos por parte de sus colaboradores para sus procesos de reclutamiento personal.	/		/		/		
8	Se ha observado que la empresa cuente con anuncios de convocatoria para postular a oportunidades laborales dentro de ella.	/		/		/		
9	La empresa considera tener contactos que pertenezcan a algún tipo de asociaciones y/o sindicatos.	/		/		/		
10	Se cuenta con convenios para prácticas pre profesionales y en el ello contar con una gran cantidad de postulantes de un buen nivel perfil académico.	/		/		/		
11	Se realizan ferias de empleo en cooperación con el ministerio de trabajo.	/		/		/		
12	Los convenios estratégicos con alguna empresa en el mismo rubro para tener postulantes y estos a su vez puedan permanecer como un back up en caso se requiera tener en cuenta para cubrir alguna vacante.	/		/		/		
13	La empresa realiza convocatorias masivas a través de anuncios publicitarios efectivos.	/		/		/		

14	Cuando se realizan convocatorias para puestos de trabajo, los postulantes llegan referidos de alguna agencia de empleo prestigiosa.	/		/		/	
15	En la empresa el área de RR.HH. realiza viajes a otras localidades dentro de lima metropolitana para poder contar con personal que luego será destacado por esa zona o distrito.	/		/		/	
16	En el reclutamiento de personal a través de las páginas webs, se consideran las habilidades blandas dentro del perfil de un puesto a ocupar.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. ALIPIA CARREO DAVID FERNANDO  
DNI: 27168879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 07 del 2019

  
Firma del Experto Informante.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD								
DIMENSION 1: EFICIENCIA								
17	Los resultados alcanzados son superiores a las cuotas planificadas por la empresa.	✓		✓		✓		
18	RR.HH. monitorea el financiamiento de cada área para gestionar procesos de selección en proyección a los resultados.	✓		✓		✓		
19	La empresa brinda los recursos necesarios para lograr los objetivos mensuales.	✓		✓		✓		
20	La empresa evalúa de manera mensual, cuantos productos de promoción se usan en las ventas realizadas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: EFICACIA								
21	Realizar estrategias promocionales permitió que el personal incremente su productividad mes a mes.	✓		✓		✓		
22	El desempeño laboral entre un personal de apoyo y un personal fijo es igual de productivo para cada campaña en la empresa.	✓		✓		✓		
23	La empresa utiliza el presupuesto mensual asignado para el incremento de actividades a realizar en las activaciones.	✓		✓		✓		
24	Los objetivos que se brindan todos los meses son alcanzados sin la necesidad de que se apliquen promocionales.	✓		✓		✓		
25	Los cierres de mes son presentados de una manera clara y muy precisa en las reuniones de la agencia.	✓		✓		✓		
26	Se cuenta con un gran apoyo logístico para poder brindar soportes de emergencia cada vez que se solucionan casos específicos.	✓		✓		✓		
27	Se realiza un control exhaustivo al término de cada evento para lograr optimizar los recursos utilizados y poder con ello utilizar de la mejor manera el presupuesto asignado por cada trimestre.	✓		✓		✓		
28	La empresa realiza un buen control del material utilizado en cada evento que realiza, y eso hace que se realice un trabajo con mayor eficacia.	✓		✓		✓		

29	El área encargada de servicios generales dentro de la empresa, ayuda a controlar el desperdicio de hojas y ello promueve la reutilización de dicho material.	✓		✓		✓	
DIMENSION 3: EFECTIVIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
30	La productividad del personal de supervisión permite alcanzar los objetivos establecidos.	✓		✓		✓	
31	La empresa realiza evaluaciones del personal cada trimestre para ver si los objetivos proyectados fueron alcanzados de tal manera que se realice algún reconocimiento para ello.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):  
*Si hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. RUIZGA CARRER DOVINO FERNANDO*  
 DNI: *0.7169877*

Especialidad del validador: *ADMINISTRACION*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*12 de 04 del 2019*  
  
 Firma del Experto Informante.

Yo, Mairena Fox Petronila Liliana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada "Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018", del estudiante Saavedra Chávez Edwin, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 22 de Julio 2019



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

DNI: 16631152





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo SAAVEDRA CHAVEZ EDWIN, identificado con DNI N° 41068770, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada "Reclutamiento de Personal y Productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



SAAVEDRA CHAVEZ EDWIN

DNI: 41068770

FECHA: 22 de Julio del 2019

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



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de tesis que presente la estudiante:

**Sr. Edwin Saavedra Chávez**

Tesis titulada:

**RECLUTAMIENTO DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TERCERIZACION, MAGDALENA 2018.**

Para obtener el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA : 18 de Julio de 2019

NOTA O MENCIÓN : 18 (Dieciocho)

Lima, 22 de Julio de 2019



**MSc. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA**

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración