



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino  
Selva S.A.C, Tarapoto 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Claudia Velgica Isuiza Huansi (ORCID: 0000-0002-8484-9671)

Juan Miguel Alejandría Puse (ORCID: 0000-0002-4564-7225)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía y mi fortaleza, por estar conmigo en cada paso que doy, por brindarme una excelente familia y darme fuerzas para seguir adelante. A mis padres por su apoyo y amor incondicional, por ser la guía en el sendero de cada acto que realizo a lo largo de mi vida.

**Claudia Velgica**

A Dios por mantenerme firme en el logro de mis objetivos, a mis padres María Elena y Hevert, por ser mis incondicionales en este camino al éxito. A mis hermosos hijos Perlita, Leonardo y Ramsés por ser el motivo principal de mi vida, a mi Esposa, mis hermanos por siempre ser parte de la búsqueda de la superación.

**Juan Miguel**

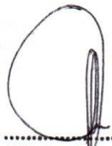
## **Agradecimiento**

Agradecemos a la Universidad César Vallejo por cultivarnos conocimientos y hacer de ellas acciones positivas ante la sociedad, también agradecemos a la empresa en las que nos apoyaron en este camino a la superación: Grupos "Rio Selva Casino" y "Masaris".

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Claudia Velgica Izuiza Huansi cuyo título es: **"Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C., Tarapoto 2018."**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15, Quince*

Tarapoto, 20 de Julio de 2019.

 Mg. Julio Alberto Escalante Torres ..... Lic. N° 19171 PRESIDENTE	  MsC. Mauro Tligazo Paredes LIC. EN ADMINISTRACIÓN RUC. CLAS. N° 07128 ..... SECRETARIO
 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA Reg. CEAD N° 06472 ..... VOCAL	



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Juan Miguel Alejandría Puse, cuyo título es: "Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en empresa Slot Casino Selva S.A.C., Tarapoto 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....15 Buínce

Tarapoto, 20 de 07 de 2019



Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

.....  
PRESIDENTE



MSc. Mauro Trujillo Paredes  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
RUC. CLAD N° 07129

.....  
SECRETARIO



MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

.....  
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

### Declaratoria de autenticidad

Claudia Velgica Isuiza Huansi, identificada con DNI N° 70883432 y Juan Miguel Alejandría Puse, identificado con DNI N° 16799455, estudiantes de la escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018”;

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría

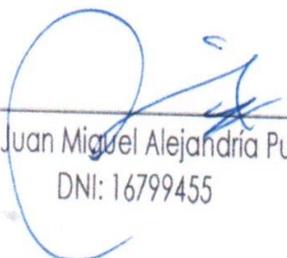
Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de esta acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de Julio de 2019

  
Juan Miguel Alejandría Puse  
DNI: 16799455

  
Claudia Velgica Isuiza Huansi  
DNI: 70883432

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	24
2.1. Tipo de estudio.....	24
2.2. Diseño de investigación .....	24
2.3. Operacionalización de variables .....	25
2.4. Población y muestra .....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
2.6. Procedimiento .....	28
2.7. Métodos de análisis de datos.....	29
2.8. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN .....	33
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS.....	40
Matriz de Consistencia .....	41
Cuestionario sobre proceso de selección .....	43
Guía de observación sobre desempeño laboral .....	44
Validación de instrumentos .....	45
Anexo 04. Resultados por dimensiones del proceso de selección.....	51
Anexo 05: Incide de confiabilidad .....	57
Constancia de autorización de la empresa.....	61

## Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de la variable Proceso de selección .....	28
Tabla 2	Confiabilidad de la variable Desempeño laboral.....	28
Tabla 3	Relación entre el proceso de selección*desempeño laboral.....	32

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la calificación del proceso de selección.....	40
Figura 2. Resultados del nivel de desempeño laboral .....	41
Figura 3. Resultados de la calificación de la entrevista inicial.....	54
Figura 4. Resultados de la calificación de las pruebas .....	54
Figura 5. Resultados de la calificación de la comprobación de referencia e historial.....	54
Figura 6. Resultados del nivel de relaciones interpersonales .....	54
Figura 7. Resultados del nivel de atención al cliente o consumidor.....	55
Figura 8. Resultados del nivel de actitud y dedicación en el trabajo.....	56

## Resumen

La presente investigación estuvo bajo el título “Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018”, donde el objetivo principal fue determinar la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018. Por otro lado, en cuanto a la metodología fue de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por los 23 trabajadores de la empresa en estudio, el instrumento aplicado fue un cuestionario y una guía de observación. Los resultados de esta investigación evidencian que el proceso de selección según el 65% de los trabajadores encuestados es considerada como inadecuada, mientras que un 22% resalto que el proceso es regular, aunque se muestra también que el 13% restante de los colaboradores percibió que es adecuada, mientras que el nivel de desempeño laboral muestra que el 70% de los trabajadores de la empresa muestra un nivel de desempeño bajo, sin embargo, la diferencia, es decir el 22% presenta un desempeño de nivel medio y solo el 8% de los trabajadores cuenta con un nivel de desempeño alto dentro de la empresa Slot Casino Selva S.A.C. Además, el resultado de la prueba de Rho Spearman evidencia que el valor de la significancia bilateral fue igual a 0,030, es decir menor al margen de error de 0,05. Al finalizar la investigación se concluye aceptando la hipótesis de investigación en la cual se hace mención: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

**Palabras claves:** proceso de selección de personal, desempeño laboral, colaboradores.

## **Abstract**

The present investigation was under the title "Process of selection and its relation with the labor performance in the company Slot Casino Selva SAC, Tarapoto 2018", where the main objective was to determine the relationship between the selection process and the work performance in the company Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018. On the other hand, regarding the methodology was correlational and non-experimental design level. The population and sample consisted of the 23 workers of the company under study, the instrument applied was a questionnaire and an observation guide. The results of this investigation show that the selection process according to 65% of the workers surveyed is considered inadequate, while 22% highlighted that the process is regular, although it is also shown that the remaining 13% of employees perceived that is adequate, while the level of work performance shows that 70% of the workers of the company show a low level of performance, however, the difference, that is, 22% presents a medium level performance and only 8% of workers has a high level of performance within the company Slot Casino Selva SAC. In addition, the result of the Rho Spearman test shows that the value of the bilateral significance was equal to 0.030, that is, less than the margin of error of 0.05. At the end of the investigation, it is concluded accepting the research hypothesis in which it is mentioned: There is a significant relationship between the selection process and the work performance in the company Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

**Key words:** personnel selection process, work performance, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **Realidad problemática**

El gestionar el Talento humano comprende la selección y fidelización del personal de una organización; la asignación de actividades y la entrega total de los esfuerzos de cada individuo que presente conductas positivas y beneficiosas, se hace necesario que las fuerzas de todos los colaboradores se coordinen con el fin de lograr una administración eficiente y para alcanzar los propósitos fijados de la empresa. Asimismo, el tomar acciones referentes al talento humano dentro de una organización es lo que determina su éxito, porque el reclutamiento de personal, la selección, la integración y orientación, el encargo de laborales, su capacitación, evaluación y control, son factores que proporcionan el desenvolvimiento eficiente de la fuerza laboral, en otras palabras, la manera en cómo se gestionan las labores de cada colaborador de la entidad, es lo que mejorará los niveles de competitividad, además, se hace indispensable el empleo de programas de evaluación del desempeño y dichos programas deberán ser ejecutados acorde las necesidades de la empresa (horario, fecha, etc.), con el fin de que la entidad conozca si posee un buen o mal desempeño de sus colaboradores. Universalmente el gestionar los recursos humanos tiene la tarea principal de mejorar la destreza y aptitud de cada individuo en la organización; en este sentido, para Mondy (2009), los planteamientos teóricos sobre la conducta que fueron investigados con rigurosidad en Norte América y en la región de Occidente, corrobora la presencia de la correlación de la capacidad de los trabajadores, con los desempeños correspondientes, por tal motivo, se busca la selección de los colaboradores adecuados (calidad y cantidad), que sean distribuidos en los diferentes horarios en los que labore la organización con el fin de mejorar el nivel de calidad del servicio, a su vez, el gestionar los recursos humanos, depende en gran parte la satisfacción laboral de los colaboradores, y por ello es indispensable que los encargados de esa labor conozcan muy bien su trabajo, en primer lugar, para establecer y dividir los cargos laborales y por otro lado, para escoger a los colaboradores que cumplan con los perfiles profesionales y la aptitud requerida, para alcanzar el grado máximo de desempeño. Por otra parte, un estudio realizado en Colombia con respecto a la ejecución de los procesos de seleccionar personal en organizaciones catalogadas como medianas, los resultados evidenciaron que el 74,62% de los participante del estudio afirmaron que nunca habían cursado por algún

proceso formal para ocupar una plaza en una entidad, siendo estos exámenes, los que permiten conseguir datos adicionales a los descritos en los currículums; dicha base de datos le entrega a la empresa un panorama amplio sobre los perfiles profesionales de las personas que postulan, simultáneamente, apoya al procedimiento de seleccionar y faculta dar a conocer la transparencia del procedimiento, haciendo que esto sea más participativo; de este estudio, también se pudo saber que solo el 25.38% de las personas encuestadas manifestaron haber pasado por este proceso de exámenes, además, se conoció que los procesos de seleccionar personal son tediosos e incómodos para los responsables; el revisar los currículums que poseen diversidad de oficios podría desorientar el enfoque adecuado que se necesita para determinar si los aspirantes cumplen con las exigencias que se requieren o no; finalmente, el 56,54% de los encuestados ratificaron que documentos como el Curriculum, los grados superior-universitario y los certificados de asignaturas desarrolladas suelen ser muy solicitadas a la hora de empezar la parte de la entrevista (Naranjo, 2012). Asimismo, en el contexto Peruano las organizaciones en la actualidad deben estar al corriente sobre las nuevas tendencias de la gestión del Talento humano, dando prioridad a los procesos de laborales y de seguimiento de los desempeños de los colaboradores, procurando adquirir mejores mecanismos que les proporcionen ventajas con respecto a la competencia, por ello, se hace indispensable que las entidades cuenten con procesos adecuados para gestionar al personal, porque al contar con procedimiento estructurados los retrasos y eventualidades serán mínimos, lo que a su vez facilitará ejecutar una eficiente fase de seleccionar colaboradores, lo que será considerado como una eficiente inversión para la mejora del desempeño de los colaboradores. Asimismo, un artículo desarrollado por David Fischman (2018) el cual fue publicado en el Comercio, afirma que aquellas entidades que no ejecutan evaluaciones del desempeño, necesariamente la requieren, no obstante, para las empresas que si cuentan con dichos procesos, no les parece un mecanismo necesario; porque una investigación afirmó que el 50% de los trabajadores aseguran que las evaluaciones suele ser injustas y para 1 de cada 4 colaboradores no son de su agrado; además, el 28% de los directivos del talento humano mencionan que los supervisores del desempeño, se limitan a solo llenar los oficios de evaluaciones por mero cumplimiento y por librarse lo más pronto posible de dichas labores (Fischman, 2017, párr. 2). En la ciudad de Tarapoto, tomando como referencia a la empresa Slot

Casino Selva S.A.C. se ha podido notar que una parte de los trabajadores no están desarrollando sus labores correctamente; ya que es notorio la falta de conocimientos para cumplir sus obligaciones a tiempo; además existe una limitada comunicación entre colaboradores; problemas con la delegación de funciones, falta de una planificación controlada de todas las acciones que se realicen durante la jornada laboral, lo que da como resultado constantes quejas de los clientes, ello se cree, que se debe a la ejecución de malos procesos de seleccionar a los trabajadores; ya que considerando que estamos hablando de una sala de juegos, lo primordial para una contratación, es la apariencia física dentro del perfil del puesto, dejando de lado aspectos importantes como la empatía, el don de servicio la amabilidad, el respeto, entre otros que son valorados por los clientes al asistir a estos juegos de azar, razón por la que dejarse llevar por una apariencia física interesante no garantiza un trabajo eficiente, esto hace que constantemente se esté renovando personal y perdiendo tiempo en procesos de inducción, los que se desarrollan de manera superficial; se confía en la intuición de quien elige, sin aplicar procesos ni pruebas objetivas; y se pone a trabajar al nuevo empleado apresuradamente, sin capacitarlo, además se ha observado que, al ser considerada una labor fácil de realizar, no cuenta con programas de inducción establecidos, los jefes inmediatos muy poco desarrollan este proceso con el personal nuevo y después se quejan constantemente por su mal desempeño, por último, en este punto, los gestores se limitan a evaluar atributos de carácter subjetivo de los desempeños de los trabajadores, ya sean los tratos, las conductas, el nivel de atención, la cantidad de reclamaciones o la frecuencia de los agradecimientos, entre otros.

Luego de delimitar el contexto de la problemática, es necesario describir **los estudios previos** correspondientes en los niveles requeridos, en este sentido, se presenta a **nivel internacional** a los siguientes investigadores:

Cancinos, A. (2015) en su tesis "*Selección de personal y desempeño laboral*" (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. La investigación llegó a la conclusión de que, los procesos de seleccionar a los trabajadores se vincula de forma notable con los procedimientos para evaluar los desempeños, ya que las debilidades y fortalezas halladas en la selección evidencian los grados de los desempeños de los colaboradores, por otra parte el proceso de

reclutamiento se vincula de una forma notable con los procedimientos para evaluar los desempeños, esto se debe a las inestabilidades y fortalezas que se encuentran en la selección se evidencian en los grados del desempeño, por otra parte, los procesos de seleccionar a los colaboradores poseen niveles de eficiencia al 71.15% por lo que se toma en cuenta el efectivo, se determinó que los grados de desempeño de los trabajadores se ubica en un rango que sobresale con el propósito de los puestos, además, esto puede optimizar, finalmente, si el proceso de selección se optimiza, también se podría mejorar los desempeños de los colaboradores, se requiere optimizar los conocimientos sobre las conductas de los postulantes, datos de los cargos y las facultades del mismo, de esa manera el postulante pueda desempeñarse de una óptima forma en sus actividades; por su parte, Medina, A. (2017) en su tesis *“La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO”* (tesis de pregrado) Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Concluyó que, conforme a la investigación desarrollada y los sondeos realizados se logró determinar que los óptimos procesos para seleccionar a los colaboradores van a intervenir altamente en los niveles del desempeño porque a través de estos se conceden los puestos a los nuevos integrantes, por lo que es indispensable que se preparen para cumplir sus respectivas obligaciones del cargo; al estudiar la información obtenida a través de la ejecución del estudio se pudo establecer que la fase de seleccionar colaboradores no fue adecuado, porque no se halló perfiles de puesto que especifiquen atributos de los cargos de trabajo, y porque en su momento abandonaban otros métodos como es el reclutar personal, el cual no es apto para las convocatorias de candidatos potenciales para cubrir las vacantes, se pudo determinar también, que los niveles de desempeño laboral de la empresa son considerablemente bajos por parte de los empleados, realidad a la que podemos atribuirle la responsabilidad a la escasez de sistemas de capacitación y actualización de conocimientos que son necesarios para mantener al personal totalmente preparado para las adversidades o cambios que pueda presentar su puesto de trabajo, la organización o el mercado en general; además, Sánchez, J., y Calderón, V. (2012). En su trabajo de investigación: *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría.* (Artículo científico). Universidad de Santiago de Chile, Chile. Se concluye que: los procesos de analizar las tendencias deben ser procesos permanentes y sistémicos a los procesos de evaluar

los desempeños de los colaboradores; la forma adecuada de resguardar un eficiente sistema es concertar las tendencias al inicio de su aparición; por ello, las empresas competitivas presentan un atributo distintivo y fácil de observar: el nivel de adaptabilidad a las eventualidades del entorno empresarial. Asimismo, es necesario recalcar que los cambios influyen en un primer momento en los colaboradores y en consecuencia de forma directa e inmediata en las empresas; en este sentido, en un segundo momento estas eventualidades impactan al sistema de evaluación del desempeño laboral, a su vez, se recomienda que el monitoreo de los cambios debe ser permanente para poder contrarrestarlos; del mismo modo, Chinchín, G. y Meza, B. (2014) en su tesis *“Selección de personal por competencias y su influencia en la rotación de personal”* (tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador. Quito. Como conclusión de seleccionar trabajadores por competencias buscó la reducción de las tasas de rotación en la corporación farmacéutica Pharmacy’s y lograr la contratación de colaboradores calificados para los cargos de los asistentes de los puntos de ventas; los procesos de reclutar y seleccionar a los colaboradores fueron realizados a través de la ejecución de un sistema que no ayudaba a seleccionar de forma adecuada al personal y en la actualidad se cambió dicho sistema con el fin de asegurar que se puedan identificar eficientemente las capacidades laborales requeridas para los desempeños de los individuos que ingresan a laborar a Pharmacy’s; así mismo, se logró identificar aquellas causantes de las separaciones de trabajadores, las cuales corresponde a: procesos inadecuados, otras propuestas laborales, problemáticas individuales, entre otros; por último, se reconoce también que el nivel competitivo se fortaleció, es por ello que los colaboradores deben ser permanentemente capacitados y motivados para que estos puedan atender las necesidades del usuario. Por último, Naranjo, R. (2012). En su trabajo de investigación: *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla*. (Artículo científico). Universidad del norte, Barranquilla, Colombia. Concluyendo que: aquellas organizaciones de carácter temporal del estudio tuvieron altos grados de confianza en el proceso de seleccionar a sus colaboradores, porque emplean una base de datos fundamentada con las demandas de los clientes. Además, se hizo indispensable señalar que los procesos de seleccionar a trabajadores en las organizaciones de carácter temporal son completos debido a que comprenden tanto las evaluaciones médicas, los exámenes

psicotécnicos, entrevistas, visitas a los domicilios, entre otros. Dichos procesos tan eficaces obedecen a las razones de ser de sus negocios.

**A nivel nacional;** Javier, H. (2017) en su tesis “*Proceso de selección personal y desempeño laboral en la constructora G y Q de la localidad de Huancayo*” (tesis de pregrado) Universidad Continental. Huancayo. Perú, Concluyó que, los procesos de seleccionar trabajadores se vinculan de forma directa con los desempeños respectivos de la constructora G y Q de Huancayo, porque se pudo observar en aquellos trabajadores, que estuvieron en su totalidad disconformes con los procesos para seleccionar nuevos reclutas, y se requiere mejorar los desempeños del personal; de la misma manera acorde a los resultados de la prueba estadística, el valor del coeficiente de correlación empleado fue de 0.9699887, esto corrobora que hubo una vinculación significativa entre ambas variables de estudio; asimismo, desarrollar una organización se da comienzo con la etapa crucial que la gestión de RR.HH que son los procesos de seleccionar al personal, la cual cautiva y se escoge al sujeto más idóneo para el cargo y de esta forma pueda desempeñar de la mejor manera las funciones del cargo. Como conclusión se obtuvo que, el mejorar la fase de seleccionar colaboradores, mejorará los niveles de desenvolvimiento del personal, para ello, es necesario optimizar los mecanismos de selección y la ejecución de instrumentos para generar la terna de los 3 posibles postulantes; por su parte, Galindo, Y. (2015) en su tesis “*Relación entre la selección de personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina registral, SUNARP, Tacna, 2015*” (tesis de maestría) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú, Se llegó a la conclusión que las eventualidades del entorno interino de la Oficina Registral, SUNARP Tacna, influyen en los procesos de seleccionar a los colaboradores: la dificultad de gestión (26.25%) y dimensión de la empresa (21.25%) y las eventualidades del entorno externo que incurren en seleccionar a los colaboradores: puestos ofrecidos (25.0%); las técnicas para seleccionar colaboradores que aplican son: la audiencia de seleccionar con formatos (58.75%) y la audiencia de seleccionar de forma libre (20.0%); los atributos de carácter general de los desempeños del personal según el personal en su gran mayoría de los colaboradores son: el cumplir con sus metas (25.0%) siendo efectivo y responsable (21.25%) y las peculiaridades de un elevado rendimiento del personal es: fuerte

dirección hacia el cumplimiento de metas (47.50%); finalmente, la gran parte del personal (90.0%) se encuentran incentivados para ejecutar sus funciones, y las exigencias que benefician al desenvolvimiento de los colaboradores es la autorrealización (42.50%); por otro lado, Ascayo, N. y Rosales, Y. (2016) en su tesis *“Proceso de selección del personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, Ambo, Huánuco, periodo 2015”* (tesis de pregrado) Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú, el estudio llegó a la conclusión que, los procesos para seleccionar a los trabajadores se vincula de una forma positivamente con respecto al desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tomaykich, del mismo modo el seleccionar colaboradores posee una vinculación positiva referente al desempeño del personal; la entrevista individual además posee una vinculación positiva ya que se le considera una herramienta que estimó los resultados (desempeño laboral); el seleccionar trabajadores posee una vinculación positiva con la responsabilidad laboral del personal, finalmente, el tomar decisiones sobre los trabajadores se vincula positivamente con respecto a los colaboradores de la municipalidad distrital de Tomaykichwa.

**A un nivel local**, los estudios anteriores seleccionados emplean lo planteado por los autores: Fernández, J. & Guerra, F. (2018) en su tesis *“Proceso de selección de personal y desempeño laboral en la MYPES del sector industrial – elaboración de productos de panadería del Distrito de Tarapoto en el año 2016.”* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. El estudio concluyó que, con respecto a los procesos de seleccionar a los trabajadores, es habitual que las entrevistas ejecutadas estén vinculadas al rubro empresarial, así se obtiene la información indispensable en el proceso de contratación de los reclutas adecuados, que ocuparán los puestos en la entidad; asimismo, los postulantes que demuestren capacidades adecuadas, un buen manejo de términos para expresarse y el conocimiento, será el que se quede con el puesto; en cuanto a la evaluación del desempeño en el trabajo, es habitual, que se observe la existencia de facilidades para comunicar e interactuar por parte de los colaboradores, transmitir los mensajes de manera eficiente, buscando expresiones simplificadas y comprensibles, además, observar que los colaboradores posean los mecanismos de elaboración de oficios

interno de comunicación que propicien la comunicación, también si el empleado realiza cambios en su forma de trabajar, para sentirse vinculados a las metas organizacionales; en este sentido, los equipos son capacitados, impartiendo el deseo de establecer la toma de decisiones y resolución de problemáticas, empleando mecanismos con el fin de desarrollar las actividades que propicien los niveles de eficiencia en la entidad; por su parte, Alvarado, M. & Toro, T. (2016) en su tesis *“Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa Distribuidora Megatri SAC - Tarapoto Año 2014”* (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. La investigación llegó a la conclusión que, los procesos para reclutar y seleccionar a los colaboradores, de la empresa Megatri S.A.C, se desarrollaron sin una metodología, ello afectó el rendimiento de los trabajadores. Asimismo, ambas técnicas que se emplearon en reclutar y seleccionar a los colaboradores debieron enfocarse en la totalidad de la organización y no de manera individual, porque la toma de decisiones sobre estos aspectos debe tener en cuenta el consenso general de los responsables, ya sea en establecer, el cómo, dónde y demás factores a evaluar del candidato. A su vez, la empresa no tenía unos procesos adecuados de selección y contratación ya que los colaboradores no estuvieron de acuerdo con la forma en que el gerente y el jefe de ventas desarrollan dichos procesos. Además, con referente a los atributos del que realiza la entrevista, este debería conocer más sobre la organización, los aspectos de los niveles de responsabilidades y las facultades de los cargos. Y, debe poseer el nivel de experiencial indispensable para la adecuada ejecución de procesos; por otro lado, Coral, H. & Cotrina, C. (2013) en su tesis *“Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca”* (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. El estudio concluyó que los elementos que dificultan el desempeño eficaz en el personal de la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca son: entretenimiento y pesadez en el momento que posee un % del 65.50%, lo que resulta a 64 trabajadores sondeados; la falta de conocimiento de los valores institucionales es de 39.12 que equivale a 38 trabajadores estudiados; la impuntualidad con la cifra del 25,47%; equivalente a 25 trabajadores participantes del estudio, en este sentido, la ausencia de herramientas fue el 25,75%, equivalente a 24 colaboradores de la investigación. con referente al grado de los desempeños de los trabajadores del

municipio de Nueva Cajamarca fue de 356.67 y contando con un puntaje de 236,23 para el clima organizacional, evidencian que la gestión de los funcionarios estuvo en la franja positiva, lo que corroboraría que hubo relación entre las variables; además, Del Águila, M. (2013) en su tesis “*Evaluación del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Amazónico de la ciudad de Tarapoto, Provincia y Región San Martín. 2013*” (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Asimismo, el estudio concluyó que, el personal demostró que el clima organizacional fue positivo, se correlacionó e influyó de forma directa en el desenvolvimiento de los trabajadores y el clima organizacional, lo cual facilitó el desarrollo de sus labores. A su vez, los factores motivacionales y los grados de retribución no se abordaban eficientemente, lo cual originó determinado nivel de insatisfacción en los colaboradores, no obstante, dichos elementos no influyeron de forma relevante en el desenvolvimiento de labores. El proceso de evaluar los desempeños de los trabajadores mostró que, el nivel de desempeño individual fue elevado, lo que se manifestó en las capacidades y habilidades desarrolladas en el trabajo y uso de recursos para cumplir con los estándares, buenos tratos y atención a los clientes; brindar un buen nivel de eficiencia y productividad con el fin de alcanzar los propósitos planteados por la organización.

Al término de la descripción de los estudios previos, se prosigue a presentar **los fundamentos teóricos** o planteamientos teóricos para cada variable de la investigación. En este sentido, se tiene:

### **Proceso de selección**

Se le denomina a aquel proceso metódico cuya labor es reducir los riesgos que genera el integrar a nuevos reclutas para una organización, a su vez, hace énfasis en minimizar el sentido predominante de imparcialidad, apoyando a la elegir causas que pueden ser medidas, son objetivas y en gran sentido comparativas (Biblioteca de Socio economía Sevillana, 2009, p. 33).

Según Baca (2014), comprende el seleccionar de entre los aspirantes a un cargo, al más idóneo para la organización, cuyo puesto es otorgado a aquél aspirante que suele ser más compatible con los requisitos establecidos durante el proceso de selección.

Además, el método más coherente para realizar dicho proceso es emplear esquemas comparativos, en la cual una parte representa los requisitos del puesto y la otra expone los atributos de los candidatos (p. 226).

Para la ejecución del proceso de seleccionar colaboradores es indispensable el elegir a aquellos individuos que en cuantía se adapten a la realidad y requisitos del cargo en concurso y de la organización, porque para lograr el éxito del proceso es necesario que se desarrolle con eficiencia y eligiendo a los aspirantes más adecuados para los puestos (Castillo, 2012, p. 107).

Asimismo, para Flores (2014), el seleccionar personal implica la determinación de los conocimientos, habilidades y experiencias de los candidatos acorde a los requisitos de la plaza en concurso. A su vez, por medio de dicho proceso se busca corroborar que el candidato cuente con los atributos idóneos para el cargo y para la organización. Además, la elección no solo determina al candidato adecuado para el cargo, pues también busca seleccionar al aspirante que contribuya con las operaciones de la entidad y con los futuros proyectos. (p. 54).

En este sentido, señala que es recomendable delimitar los requisitos y atributos con los que deberá contar el nuevo colaborador para que este logre con éxito su integración y desarrollo a la organización.

Por ello, cada entidad gestionar el proceso de seleccionar en base a:

- Dimensiones de la empresa (cantidad de colaboradores y filiales).
- Él o los responsables de los procesos de selección.
- Los presupuestos correspondientes de todo el proceso, teniendo la duración y el costo del personal responsable.
- La naturaleza del puesto en concurso, si es de la parte directiva o de la parte operativa (p. 57).

Según Chiavenato (2011) consiste en seleccionar entre los postulantes adscritos al candidato adecuado para el puesto procurando mantener e incrementar el nivel de eficiencia y desenvolvimiento de los trabajadores, y con ello mejorar el desempeño laboral, además, afirma que la ejecución del proceso de seleccionar nuevos

colaboradores es percibida en dos formas: en procesos comparativos o procesos para seleccionar. (p. 144).

- **Proceso de forma comparativa:** asegura que, para seleccionar a los colaboradores, desde un desarrollo de comparación, se debe revisar dos factores: en primer lugar, los criterios de selección (requisitos del puesto y habilidades compatibles con la empresa), y, en segundo lugar, se debe evaluar los perfiles profesionales de los aspirantes. Para el primer caso, se emplea la valuación de los cargos, y para el segundo caso se necesita el empleo de técnicas para seleccionar el perfil adecuado (Chiavenato, 2011, p. 145).
- **Proceso de forma selectiva:** al cumplirse los indicadores mencionados (requisitos del cargo, de los candidatos), se dan los casos en que se quiera asignar a los candidatos más idóneos, pero los responsables de la selección (staff) no pueden designar u obligar que el área solicitante de personal, admita a los aspirantes, pues su función se limita solo brindar la asesoría necesaria para direccionar el proceso de selección empleando estrategias y para señalar a los aspirantes más compatibles con los requerimientos (Chiavenato, 2011, p. 145).

Asimismo, lo planteado por Chiavenato (2011) fortifica al proceso de selección, afirmando que dicho proceso emplea varias etapas rigurosas por las que cursan los aspirantes. En la cual, para las primeras fases se emplean mecanismos sencillos y económicos para el filtrado de candidatos, y para las últimas etapas se ejecutan los procedimientos más caros y complejos (pp. 159-160).

### **Objetivo e importancia de la selección del personal**

El seleccionar colaboradores para una organización tiene como finalidad la de escoger a aquellos aspirantes, en base a su capacidad, entendimiento y reacción, por el cual se elige a aquél que cuente como la mejor opción y que aportará a las metas empresariales. En otras palabras, el seleccionar personal se fundamenta con los atributos potenciales y compatibles con los cargos y requisitos de la organización. (Castillo, 2012, pp. 108-109).

## **Bases para la selección del personal**

En este sentido, según Chiavenato (2011), menciona que seleccionar al talento humano requiere sistemas comparativos y del reclutamiento con el fin de obtener veracidad, por lo que se necesita de cierto grado/sistema para delimitar los requisitos de los puestos vacantes; asimismo, se inicia con los datos de los cargos o con referente a los atributos individuales necesarios. (p. 148).

## **Recojo de información de los puestos**

Con lo postulado por Chiavenato (2011) los datos de los puestos vacantes se procesan para crear perfiles, en 6 fases:

- 1. Descripción y análisis del puesto:** se exponen los aspectos de carácter implícito (requisitos del puesto) y de carácter explícito (competencias individuales de los candidatos) de los puestos. En este sentido, para que los aspirantes accedan a la selección, es necesario delimitar los indicadores mencionados, con la finalidad de que la selección cuente con el perfil adecuado para el filtrado de candidatos.
- 2. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos:** consiste en la ejecución de técnicas de observación sobre las habilidades y reacciones de los aspirantes, por parte del jefe responsable del proceso de selección, dando como resultado un manejo adecuado del proceso. Además, dicha técnica filtra las habilidades necesarias (compatibles con el desempeño) y las innecesarias (no afines al puesto) de los aspirantes. No obstante, su debilidad radica en que solo se emplea la perspectiva del jefe responsable, dejando a tras otros criterios que identifiquen los atributos adecuados.
- 3. Requisición de personal:** consiste en corroborar los formatos llenados por el supervisor del requerimiento, verificando si se describieron los conocimientos y habilidades del aspirante, necesarios para los puestos. En los casos en que las organizaciones no cuenten con un sistema de valuación de puestos, los formatos de requerimientos para nuevos colaboradores deben poseer campos adecuados para que los supervisores describan dichos requisitos y atributos.

4. **Análisis del puesto en el mercado:** es recoger información sobre puestos que la compañía no tiene conocimiento, para elaborar su perfil, por ello se recurre a evaluar otras empresas que posean puestos semejantes, en base al contenido, los requisitos y atributos necesarios.
5. **Hipótesis de trabajo:** para los casos en que no se pudo cumplir con las fases anteriores, que da opción de elaborar conceptos aproximados con referencia a los contenidos de los cargos y a las demandas de aquellos que lo ejecuten (requisitos y atributos necesarios), para la evaluación.
6. **Competencias individuales requeridas:** es el analizar la capacidad y competencia indispensable de los candidatos que la organización solicita para la elección de los puestos. (p. 148-149).

### **Conceptos básicos del proceso de selección**

Se hace indispensable reconocer los siguientes conceptos con el fin de poseer un adecuado enfoque sobre los alcances de los procesos de selección:

- **Predictores.** Consisten en mecanismos que miden los atributos de carácter individual de los aspirantes; si estos están diseñados y son empleados adecuadamente, proporcionan las predicciones necesarias sobre la futura conducta de los aspirantes, o por lo menos predicen si estos lograrán acoplarse al cargo en concurso. Además, el empleo de cálculos numéricos nos facilita las capacidades necesarias para ejecutar operaciones aritméticas y como resultados apoya en predecir si los atributos evaluados de los candidatos tendrán éxito en el desempeño del cargo al que postularon, por ello se afirma que dichos predictores son necesarios en los procesos de selección.
- **Criterios.** Consiste en aquellos aspectos delimitados que se emplean en la medición del desempeño de los colaboradores. Asimismo, se les denomina indicadores que evalúan el trabajo realizado en un determinado puesto. En este sentido, para el caso de los vendedores, su desempeño puede ser medido en base a indicadores proporcionales a las ventas realizadas y a la cantidad de clientes captados.

- **Confiabilidad.** Se considera que los instrumentos empleados para la evaluación del personal, suelen ser confiables cuando estos arrojan resultados equiparables en las diferentes pruebas.
- **Validez.** Se consideran válidos los mecanismos que miden solo indicadores delimitados a la finalidad de su empleo, es por ello que es indispensable que las pruebas sean creíbles. Sin embargo, los instrumentos pueden ser confiables, pero no válidos para el propósito de su uso. (Castillo, 2012, p. 110).

### **El subprograma de selección**

Según lo planteado por Castillo (2012), señala que los supervisores encargados de seleccionar al personal, deben contar con mecanismos alternos para dicho proceso. En este sentido, el emplear softwares adecuados para la toma de decisiones, está puesto a criterio de los responsables del proceso de selección. (p. 118).

- **Objetivos.** Dicho sistema que se empleará debe contar con índices establecidos como el de que los candidatos seleccionador logren un elevado nivel en su primera prueba. Asimismo, se necesita que el sistema resguarde una base de datos, ya sea del nivel de rotación de los colaboradores. A pesar de que la eficiencia y capacidad que obtendrá la empresa de un colaborador depende del proceso de selección, existen otros factores como la inducción y el reclutamiento, los cuales serían consecuentes del proceso de seleccionar a los colaboradores.
- **Políticas.** Establecer lineamientos de trabajo es una labor de la organización, por el cual se encarga de delimitar conductas respecto a la mora y equidad en el desempeño de las labores en la entidad, y estas deben predominar en el proceso de selección para escoger al personal que sea idóneo.
- **Normas.** El empleo de normas que condicionen el proceso de selección, será posible en procesos que implican a la cantidad no menor a tres candidatos al puesto vacante, lo cual beneficiará a la capacidad de seleccionar al más adecuado.
- **Procedimientos.** Para adquirir la información necesaria de las fases de seleccionar colaboradores en base a los criterios y requisitos, es necesario el

empleo de sub procesos ya sea, la ejecución de entrevistas, o el empleo de estrategias como las pruebas de evaluación, y los exámenes de los currículums. (p. 118).

### **Evaluación de la variable proceso de selección**

Para evaluar la fase de seleccionar personal en la entidad de estudio se empleará lo planteado por Flores (2014), en la cual menciona que la evaluación de dicho proceso comprende nueve etapas, sin embargo, es indispensable el desarrollo de las tres primeras: la entrevista inicial, las pruebas, y las comprobaciones de referencia e historiales y análisis y decisiones (p. 57).

**1. Entrevistas iniciales.** Las entrevistas iniciales generalmente son empleadas para cada candidato que logró aprobar con ciertos criterios iniciales del puesto. Dicha técnica suele representar la primera interacción entre el aspirante y la organización. Asimismo, se tiene en cuenta los siguientes indicadores:

- **Verificación**

Comprobar los datos mostrados en la aprobación del cargo, con el planteamiento de interrogantes al candidato con respecto a las dudas que tiene sobre los requisitos del puesto.

- **Orientación**

Consiste en proveer información adicional al candidato con respecto a la empresa y el puesto, ya sea la naturaleza del contrato, entre otros. Asimismo, podría establecerse los alcances de la prestación de servicios y la remuneración respectiva, no obstante, la elección se da cuando el candidato logró superar las pruebas de selección.

- **Información**

Proporcionar los detalles de las pruebas de selección a la cual se someterá, los candidatos: las entrevistas, tiempos, fases y exámenes. (p. 57).

**2. Pruebas.** Con el empleo de diversas pruebas se puede establecer el grado de compatibilidad que tienen los candidatos con el puesto

(capacidades/formación), por ello, se intenta predecir el grado de éxito que tendrá el aspirante en el desempeño del puesto. (p. 57).

- **Habilidades cognoscitivas**

Las pruebas dirigidas a las habilidades cognitivas, se enfocan en el desempeño comunicativo y en el raciocinio. Por otra parte, estudiosos aseguran que dichas pruebas pueden suplantar a otras que se encargan de catalogar el nivel intelectual. (p. 58).

**3. Comprobación de referencias e historial.** Es verificar la información descrita en los currículums de los aspirantes, teniendo en cuenta las expectativas salariales, los puestos u labores desempeñadas con anterioridad.

- **Revisión**

Se orienta en revisar los antecedentes laborales y de formación de los candidatos a un puesto, para ello se emplea el currículum vitae (p. 58-60).

### **Desempeño laboral**

Se denomina desempeño laboral al producto de las funciones del personal en oposición al compendio de su cargo, su características, labores y puestos, ya que depende de un progreso de estipulado de forma individual y por la organización (Faria, 1995, como se citó de Pedraza, Amaya & Conde, 2010, p. 495).

Asimismo, para Palací (2005), el cual fue referenciado por Pedraza, Amaya & Conde (2010) afirman que el desempeño laboral, es la valorización del nivel de competitividad en materia laboral que se adjudica a una entidad en un lapso de tiempo en la cual laboran sus colaboradores. Además, el desarrollo de las actividades acorde a las capacidades de los individuos, son los que apoyarán a optimizar los procesos de forma continua en la entidad (p. 496).

Por otra parte, logra complementar el criterio de soporte de la psicología del desarrollo, por el cual se delimitan los propósitos, se crean buenas acciones y se prioriza la mejora del desempeño de los colaboradores buscando que se enfoquen los

esfuerzos para el logro de niveles aceptable de eficiencia y competitividad (Robbins & Judge, 2009, p. 595).

### **Evaluación del desempeño**

El evaluar los desempeños de los colaboradores consiste en la valorización metódica para establecer en qué medida se desenvuelven los individuos en sus determinados puestos y de su autoridad de progreso. Asimismo, todo estudio suele ser aquel incentivo al crecimiento proporcionado por la evaluación, la eficiencia, el valor, y los atributos que suelen emplear las organizaciones en sus diversas metodologías (Chiavenato, 2011, p. 202).

Por otra parte, Chiavenato (2009) en otro de sus libros, señala que, el evaluar los desempeños, comprende la fase que se encarga de medir el desenvolvimiento de los trabajadores, para e cual emplea indicadores en base a los requisitos de los puestos y a las condiciones que exige la organización (p. 245).

Asimismo, la evaluación de los desempeños en materia laboral, es aquella valorización metodológica de los valores y atributos que posee un colaborador en el desempeño de un puesto en una empresa, por el cual se revelan las capacidades profesionales y la naturaleza de su prestación de servicios, dicha valorización es desarrollada de forma periódica por los responsables adjudicados, en base a criterios individuales y los requisitos del puesto (Gan y Triginé, 2012, p. 194).

Además, para Rubio (2016), afirma que la evaluación del desempeño tiene como objetivo, el estimar la conducta y desenvolvimiento de los colaboradores durante el desarrollo de sus actividades designadas. A su vez, se delimita a actuar en base al perfil establecido de los puestos, por ello, pueden ser valorados en base a los criterios establecidos (p. 184).

La evaluación de los desempeños o performace appraisal, o evaluación de la actuación, o evaluación del proceso por competencias laborales, se le denomina aquél proceso indispensable en la administración de recursos humanos, el cual consiste en la apreciación, de manera objetiva, metódica y viable, del desenvolvimiento de los colaboradores en la empresa. Además, el estimar el

desarrollo por competencias es necesariamente una fase con un mayor nivel al de la fase de evaluar el desenvolvimiento (Cuesta, 2010, p. 341).

### **Objetivos de la evaluación del desempeño**

Para Chiavenato (2011) señala que evaluar a los colaboradores posee tanto beneficios como desventajas. Porque se la consideraba como mecanismo para el control de las aptitudes de los trabajadores, además, se le atribuía la característica de ser una pieza clave para reconocer la calidad de las operaciones de línea (p. 205).

Asimismo, es constante la formulación de interrogantes como, el “¿Por qué considerar el desarrollo?”. Por ello, para dar respuesta a dicha cuestión, Chiavenato (2009) en su libro Administración del talento humano, afirma:

Para que cada trabajador conozca la manera en que se desempeña y pueda incurrir en procesos de mejora, es necesario que sea evaluado. Por ello, se hace indispensable para otorgar una dirección clara al personal. Además, para aprovechar el potencial del personal, las organizaciones deben comprender como ejecutan las operaciones. En este sentido, se manifiestan ciertas causales para implementar la evaluación:

- a) **Recompensas.** Las evaluaciones de los desempeños proporcionan juicios sistemáticos que facilitan la argumentación de los aumentos de salariales, transacciones, promociones, y que con frecuencia generan despidos, en otras palabras, se ejecutan evaluaciones por virtudes.
- b) **Realimentación.** Las evaluaciones brindan un panorama que explica la percepción que tienen los individuos que se relacionan con los trabajadores, ya sea en sus desenvolvimientos, competencias y conductas.
- c) **Desarrollo.** Las evaluaciones facilitan al colaborador en reconocer sus puntos a favor (atributos distintivos que emplearán en su labor) y aspectos en contra (características en las cuales debe mejorar para un mejor desempeño laboral).
- d) **Relaciones.** Las evaluaciones facilitan a los colaboradores en la medida en que estos busquen desenvolverse mejor, tanto en sus relaciones laborales (compañeros, directivos, puestos a cargo), como en el desarrollo de sus capacidades sociales. (pág. 247).
- e) **Percepción.** Las evaluaciones brindan a los colaboradores los mecanismos para comprender la percepción que tienen las personas que interactúan con él,

con respecto a su desempeño. Lo cual influye en las percepciones personales y de su contexto social.

- f) **Potencial de desarrollo.** Las evaluaciones brindan a las empresas mecanismos para entender con mayor intensidad los potenciales avances de los colaboradores, es por ello que se determinan programas para evaluar, dar seguimiento a la sucesión, para las carreras, los avances, entre otras.
- g) **Asesoría.** Las evaluaciones proporcionan a los directivos o responsables de la gestión del talento humano, la información indispensable para direccionar a los colaboradores hacia las metas organizacionales (pág. 247).

### **Beneficios de la evaluación del desempeño**

Cuando se ejecutan programas para evaluar los desarrollos y estos están planeados, organizados, suelen establecerse plazos ya sean cortos, medianos y de larga duración. En sentido, tal estructuración proporciona beneficios a los colaboradores, a los directivos, a la acción de coordinación y a las redes sociales. (Chiavenato, 2011, pág. 207).

### **Beneficios para el gerente como administrador de personas**

- Estimación de los progresos y acciones del personal, empleando un fundamento en causales de tasación, además, para poseer sistemas que midan las capacidades de normalizar la parcialidad.
- Proporcionar mecanismos que permitan la mejora del desenvolvimiento de los colaboradores.
- Mantener la comunicación con los colaboradores con el fin de fomentar la finalidad del proceso de evaluación, a su vez, facilitando la comprensión de los progresos personales. (pág. 207).

### **Beneficios para la persona**

- Conocer en un buen grado las normas, el cual significa la comprensión de las acciones y el desarrollo de los trabajadores.
- Conocer expectativas de los directivos con referente al desempeño, y para estimar las debilidades y fortalezas.
- Conocer aquellas dimensiones seleccionadas por los directivos para realizar la mejora de sus progresos (formación, desarrollo, entre otros).

- Realizar una evaluación propia y generar juicios individuales con respecto a sus avances y controles personales. (pág. 207).

### **Beneficios para la organización**

- Analizar las capacidades humanas valorizadas en mediano y largo plazo, con el fin de establecer el soporte para los trabajadores.
- Establecer la cantidad de colaboradores que deben ser rotados, formados en determinadas actividades, y para seleccionar al personal adecuado para los ascensos.
- Hacer cumplir las normas del Talento humano al ofrecer beneficios en el desarrollo (progresos, ascensos y avances individuales), para incrementar los niveles de eficiencia y la optimizar las relaciones laborales en la organización. (pág. 207).

### **Evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2011), el cual señala diversos empleados en la evaluación del desarrollo de los trabajadores, no obstante, solo se considerarán ciertos aspectos que mejor se relacionan con el estudio, de los cuales serán utilizados las relaciones interpersonales, la atención a los clientes, el nivel de dedicación y actitudes hacia las labores (pág. 211).

**1. Relaciones interpersonales.** Se refiere a aquellas relaciones que se desenvuelven entre dos o más colaboradores, en donde se equiparan las emociones y sentimientos de los colaboradores dentro de la organización, como también los intereses y ocupaciones en común. Por ello, la entidad se hace referencia sobre las relaciones, al desarrollo de los trabajos grupales y el compañerismo.

- **Trabajo en equipo**

Consiste en el desempeño colectivo del personal en una organización en base a sus competencias individuales, orientado hacia los propósitos organizacionales.

**2. Atención al cliente o consumidor.** Hace referencia a la manera en como los colaboradores orientan a los clientes desde que este ingresa al local, también

evalúa aspectos como, la empatía con los mismos, en otras palabras, si el personal comprende las necesidades por las cuales el cliente acude al establecimiento, e identificar la disposición con la que cuenta para ayudar al cliente, asimismo, se puede describirlo como el tiempo empleado para brindar la atención adecuada a los usuarios. (pág. 211).

- **Empatía**

Consiste en el accionar en que el personal abarque y comprenda el sentir de las otras personas con las que interactúa (clientes), ya sea en articular conversaciones, con iniciativa individual o propiciada por el usuario, con la finalidad de brindar mejores tratos durante el proceso de atención.

- **Disponibilidad**

Consiste en la cantidad de tiempo que posee el colaborador para brindarle atención al cliente; son aquellos colaboradores que tienen la disposición de apoyar o solucionar problemáticas u peticiones que puedan emerger en la relación de obtención de un producto y/o servicio. (pág. 211).

**3. Actitud y dedicación en el trabajo.** Se relaciona con las conductas o acciones que demuestra el colaborador en el desarrollo de su labor, con la finalidad de cumplir con su deber ante la organización y el evidenciar las acciones positivas que contribuye a los objetivos organizacionales (pág. 211).

- **Compromiso**

Los deberes o llamado también engagement, consiste en la actitud que presentan los trabajadores con relación a sus deberes, ya sea con la puntualidad, la ejecución de responsabilidades, y el regirse de manera voluntaria por las normas de la organización. (pág. 211).

- **Comportamiento**

Las conductas de los colaboradores influyen en el desempeño laboral, pues aquellos que muestran comportamientos negativos dificultan el adecuado desarrollo de las actividades, en los diferentes giros empresariales (pág. 211).

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S. A. C. Tarapoto 2018?

### **Problemas específicos**

- ¿Cómo es el proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C. Tarapoto 2018?
- ¿En qué nivel se encuentra el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C. Tarapoto 2018?

## **Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

El estudio se justifica de forma teórica, debido a que estuvo fundamentada por teorías de diferentes autores sobre las variables proceso de selección y desempeño laboral, por lo que se tomó para la variable proceso de selección, la teoría del autor Flores (2014) y para la variable desempeño laboral la teoría de Chiavenato (2011) los que contribuyeron a realizar la presente investigación.

### **Justificación práctica**

Asimismo, se justifica también de modo práctico porque el estudio permite al investigador, emplear su nivel de conocimiento y aprendizaje con el fin de dar solución a las deficiencias encontradas con respecto al desempeño laboral, en la entidad Slot Casino Selva S.A.C, y con ello proporcionar recomendaciones que apoyen al proceso de mejora de la selección de colaboradores que se contratan en la organización.

### **Justificación social**

Por otra parte, el estudio se justifica socialmente, porque los datos y resultados que fueron obtenidos son útiles para el gestor de la sala de juegos, el cual le proporciona un diagnóstico actual del establecimiento, y brinda información al resto de salas de

entretenimiento (tragamonedas) que cursen por problemas similares y quieran corregirlos en la ciudad de Tarapoto.

### **Justificación metodológica**

Este estudio se justifica por el método empleado; porque emplea procedimientos y técnicas para analizar la información recogida, con el propósito de reconocer la conducta de las variables y corroborar la presencia de una vinculación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C. y para recolectar datos relevantes y ser analizados con respecto a las problemáticas del estudio.

### **Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

#### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** El proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018, es inadecuado.

**H<sub>2</sub>:** El nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018, es baja.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018

#### **Objetivos específicos**

- Conocer el proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

## II. MÉTODO

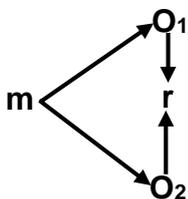
### 2.1. Tipo de estudio

El estudio es de tipo básica, por lo que busca conocimiento netamente teórico (ciencia básica o pura), conocimiento práctico que puede ser empleado a corto plazo, con el fin de conocer sobre un fenómeno observado dentro de un contexto específico (Arias, 2016, pág. 17).

### 2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación, es no experimental, esto se basa en un estudio que se ejecuta sin manejar intencionalmente las variables, en otras palabras, se trata de análisis en donde se hace cambiar de manera intencional las variables que no son dependientes para poder ser su resultado en las variables, además, se limita a la observación de los fenómenos evidenciados en su entorno natural, para estudiarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág.152).

Su esquema se representa de la siguiente manera:



En donde:

- m = Colaboradores de la empresa Slot Casino Selva S.A.C.
- O<sub>1</sub> = Proceso de selección
- O<sub>2</sub> = Desempeño laboral
- r = Relación

### 2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Proceso de selección</b>	Flores (2014), el mismo que menciona que parte de las siguientes etapas del proceso de selección, el cual inicia después del proceso de reclutamiento. Esta etapa comprende nueve fases, sin embargo según lo que se desea lograr en la investigación solo se considerara a 4 de ellos	La evaluación está basada en tres criterios tomados en cuenta según la problemática originada en la investigación	Entrevista inicial	Verificación	Ordinal
				Orientación	
				Información	
			Pruebas	Habilidades cognoscitivas	
			Comprobación de referencias e historial	Revisión	
<b>Desempeño laboral</b>	Chiavenato (2011), expone distintos indicadores para evaluar el desempeño laboral del personal, pero solo se tendrá en cuenta alguno de ellos según la problemática originada en la investigación.	La evaluación de la variable será en torno a tres aspectos: relaciones interpersonales, atención al cliente o consumidor y actitud y dedicación en el trabajo.	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	Ordinal
			Atención al cliente o consumidor	Empatía	
				Disponibilidad	
			Actitud y dedicación en el trabajo	Compromiso	
				Comportamiento	

Fuente: Teorías relacionadas al tema

## **2.4. Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por 23 trabajadores de atención en sala de la empresa Slot Casino Selva S.A.C.; la distribución de personal en la empresa se encuentra de la siguiente manera:

- 1 gerente
- 4 supervisores
- 5 operadores de maquinas
- 4 cajeras
- 7 anfitrionas
- 3 mantenimiento
- 1 barman
- 3 seguridad

### **Muestra**

La muestra estuvo constituida por los 23 trabajadores de atención en sala de la empresa Slot Casino Selva S.A.C, por lo cual no se considera necesario, realizar un muestreo probabilístico.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Se emplearon técnicas como las encuestas y la observación directa, la primera permitió recolectar datos de los participantes del estudio con referente a las variables y sus respuestas; además, la técnica de observación facilitó obtener de información en el instante en que transcurrieron los fenómenos para obtener datos claros y precisos.

### **Instrumentos**

Se aplicaron los cuestionarios para cada una de las variables, uno para el proceso de selección con la finalidad de reconocer como es el proceso de selección en la

empresa Slot Casino Selva S.A.C, el cuestionario fue constituido por 4 dimensiones; entrevista inicial, pruebas, comprobación de referencias e historial y análisis y decisión; las dimensiones fueron constituidas por 3 ítems para la primera dimensión y los otros 3 restantes con 2 ítems cada una, haciendo dando un total 10 ítems que se emplearán en el instrumento para la evaluación.

El proceso de selección, fue valorizado en base a ítems, con calificativos de escala ordinal, debido a que en el instrumento buscada reconocer la forma en que se realizaban los procesos de selección de los colaboradores que se encuentran laborando en la actualidad.

Asimismo, para el desempeño laboral se aplicó una lista de cotejo, con la finalidad de identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, este instrumento contó con 3 dimensiones; relaciones interpersonales, atención al cliente o consumidor y actitud y dedicación en el trabajo; además, las dimensiones fueron constituidas por un total de 10 ítems a ser evaluados en el instrumento. El nivel de desempeño laboral, fue estimada en función a ítems, con una puntuación del 1 a 5 puntos, en donde el puntaje 1 poseía un calificado de nunca, el puntaje 2 poseía el calificativo de casi nunca, el puntaje 3 con un calificativo de a veces, el puntaje de 4 con un calificativo de casi siempre y el puntaje 5 con calificativo de siempre.

### **Validez**

El proceso de validar a los instrumentos fue realizado por la calificación de 3 profesionales expertos, los responsables que manifestaron su percepción con respecto a los instrumentos para evaluar su claridad, si se ajusta a las bases teóricas y si es entendida por los individuos que fueron encuestados.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de las herramientas fue establecida por el cálculo del coeficiente de confiabilidad, las cuales varían entre 0 y 1, de allí que los resultados fueron tomados en cuenta para la solución de la problemática del estudio.

Para la segunda variable, se utilizó como prueba de confiabilidad, a la prueba de Alfa de Cronbach, la misma que se maneja en base a los siguientes criterios:

<b>Criterios de confiabilidad</b>	<b>Valores</b>
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

En este sentido, se empleó el coeficiente de Alfa Cronbach, para el instrumento de la variable Proceso de selección, el cual corroboró:

*Tabla 1 Confiabilidad de la variable Proceso de selección*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.844	10

Con respecto a la herramienta de la segunda variable desempeño laboral, se consideró el mismo procedimiento, quedando en evidencia que:

*Tabla 2 Confiabilidad de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.851	10

Según las tablas 2 y 3, se obtuvo un coeficiente de 0.844 para la primera variable, no obstante, para la segunda obtuvo un alfa de Cronbach de 0.851, lo que significa que los instrumentos tienen fuerte confiabilidad.

## **2.6. Procedimiento**

La presente investigación tendrá como procedimiento inicial la ejecución de los instrumentos establecidos para la finalidad del estudio, por lo cual el primer instrumento que medirá los procesos de selección, será empleado en los colaboradores, mientras que el instrumento de la variable desempeño, estará dirigida a los colaboradores que tendrán la función de medir el desempeño de sus compañeros desde una perspectiva objetiva y exacta para su posterior análisis. De esta manera, al

recopilar información relevante para la investigación, se logrará aclarar todos los cuestionamientos en el planteamiento de problema, evidenciándose una respuesta veraz sobre la problemática planteada.

## **2.7. Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos recopilados, se empleó el programa Microsoft Excel, porque facilitó la elaboración de las tabulaciones de información obtenidas luego del empleo de los instrumentos y la estructuración de tablas y figuras, con el fin de ser explicadas con mayor claridad y precisión; además, se emplearon pruebas estadísticas con el sistema SPSS v. 21, con el fin de desarrollar las pruebas de relación, en este caso fue Rho de Spearman, porque las variables son de escala ordinal.

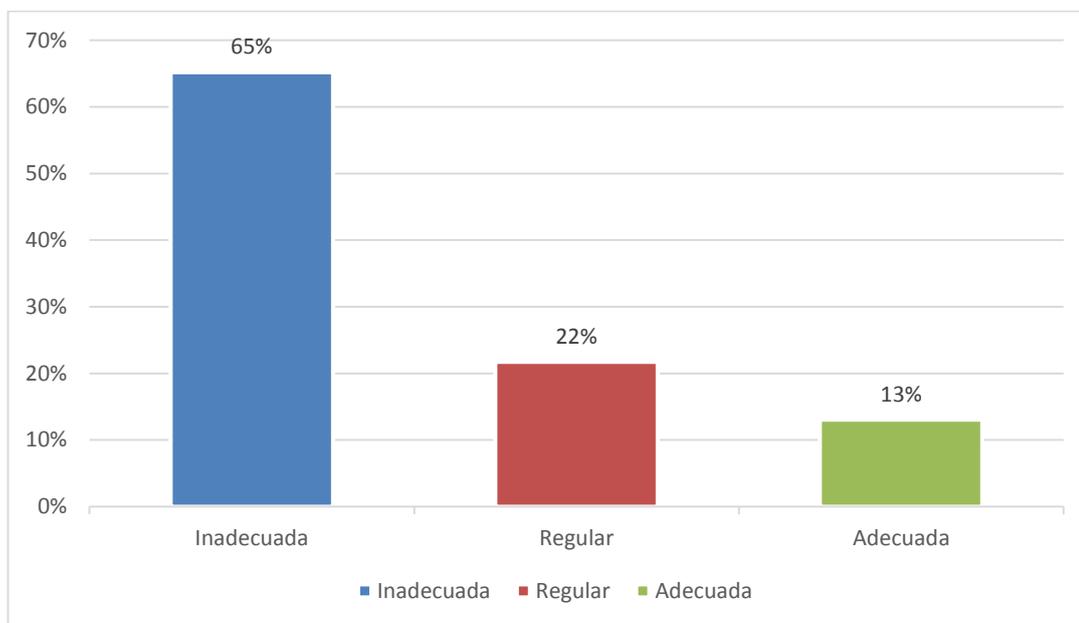
## **2.8. Aspectos éticos**

En cuanto a los aspectos éticos; la información del presente estudio tuvo referencia acorde las Normas APA, de este modo, los datos con respecto a la investigación fueron obtenidos de la misma entidad, en la cual fueron extraídos de forma confidencial.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Conocer el proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

**Figura 1.** Proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.



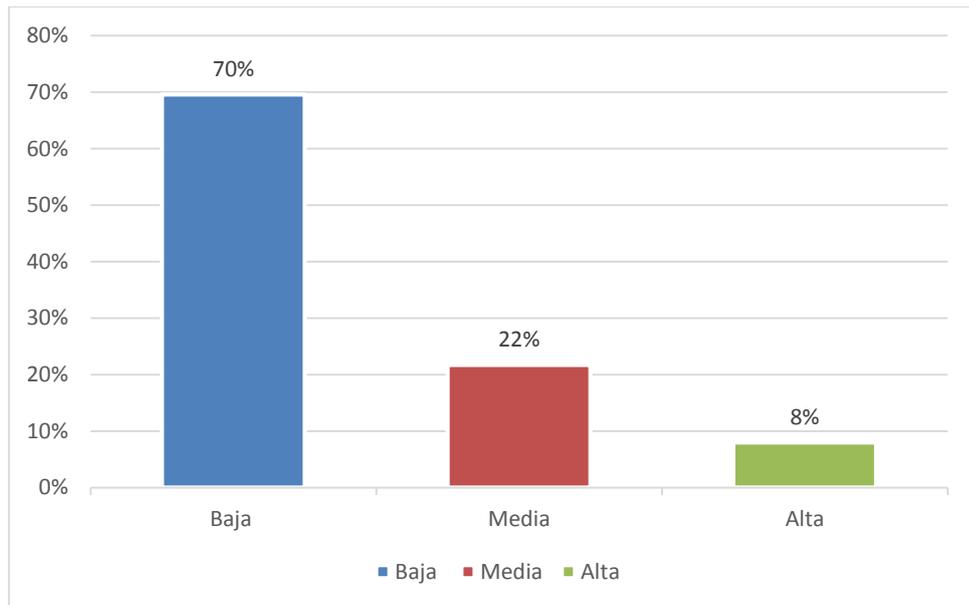
*Fuente: Tabulación del cuestionario sobre proceso de selección (ANEXO 2)*

#### **Interpretación**

De acuerdo a la figura 1, se puede evidenciar que el proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva SAC, fue calificado por el 65% de los trabajadores encuestados como inadecuada, mientras que un 22% resaltó que el proceso es regular, aunque se muestra también que el 13% restante de los colaboradores percibió que es adecuada.

### 3.2. Identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

*Figura 1. Nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.*



*Fuente: Tabulación del cuestionario sobre desempeño laboral (ANEXO 3)*

#### **Interpretación**

En la figura 2, se puede observar los resultados obtenidos en torno al nivel de desempeño laboral, en la cual el 70% del personal de la entidad de estudio un nivel de desempeño bajo, sin embargo, la diferencia, es decir el 22% presenta un desempeño de nivel medio y solo el 8% de los trabajadores cuenta con un nivel de desempeño alto dentro de la empresa Slot Casino Selva S.A.C.

### 3.3. Determinar la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 201

Tabla 3

*Relación entre el proceso de selección\*desempeño laboral*

			<b>Proceso de selección</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Proceso de selección</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,454*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	23	23
<b>Desempeño laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	,454*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	23	23

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

#### **Interpretación**

Con un margen de error de 0,030 se acepta que la fase de seleccionar se relaciona con el desempeño laboral del personal de la empresa Slot Casino Selva S.A.C, de igual manera, ya que el coeficiente de correlación es igual a 0,454 se acepta que dicha relación es positiva media.

#### **Coefficiente de determinación (r<sup>2</sup>):**

$$r^2 = (0,454)^2$$

$$r^2 = 0.206116*100$$

$$r^2 = 21\%$$

#### **Interpretación:**

Según el coeficiente de determinación, los procesos de selección inciden en un 21%, en el desempeño laboral, siendo 79% generado por otras variables.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para cumplir con los objetivos de la investigación se ha empleado como instrumento cuestionarios y guías de observación aplicados a los colaboradores de la empresa Slot Casino Selva S.A.C, en tal sentido se pasa a realizar la discusión de los resultados obtenidos.

De acuerdo con el autor Baca (2014), es seleccionar de entre los aspirantes a un cargo, al más idóneo para la organización, cuyo puesto es otorgado a aquél aspirante que suele ser más compatible con los requisitos establecidos durante el proceso de selección. Además, el método más coherente para realizar dicho proceso es emplear esquemas comparativos, en la cual una parte representa los requisitos del puesto y la otra expone los atributos de los candidatos. Para cumplir con el primer objetivo específico se empleó como instrumento una guía de observación, obteniendo como resultado que el proceso de calificación fue calificado por el 55% de los trabajadores encuestados como inadecuada, mientras que un 22% resalto que el proceso es regular, aunque se muestra también que el 13% restante de los colaboradores percibió que es adecuada, porque los datos son originados debido a que la mayoría de respuestas marcadas fueron calificaciones bajas por parte de los trabajadores, principalmente en los ítems 5 y 6. En consecuencia se puede afirmar que la información que brinda la entidad en el transcurso de la fase de seleccionar personal no se realiza. Los resultados encontrados se asemejan al estudio de Fernández, J. & Guerra, F. (2018), mismos que concluyeron en su investigación que es habitual que las entrevistas ejecutadas estén vinculadas al rubro empresarial, así se obtiene la información indispensable en el proceso de contratación de los reclutas adecuados, que ocuparán los puestos en la entidad; asimismo, los postulantes que demuestren capacidades adecuadas, un buen manejo de términos para expresarse y el conocimiento, será el que se quede con el puesto; en cuanto a la evaluación del desempeño en el trabajo, es habitual, que se observe la existencia de facilidades para comunicar e interactuar por parte de los colaboradores, transmitir los mensajes de manera eficiente, buscando expresiones simplificadas y comprensibles.

Por otro lado, en relación al termino desempeño laboral, para Palací (2005), el cual fue referenciado por Pedraza, Amaya & Conde (2010) afirman que el desempeño laboral, es la valorización del nivel de competitividad en materia laboral que se adjudica a una entidad en un lapso de tiempo en la cual laboran sus colaboradores. Además, el desarrollo de las actividades acorde a las capacidades de los individuos, son los que apoyarán a la mejora de la eficiencia de la organización (pág. 496). Pues bien, con el fin de alcanzar el segundo objetivo específico sobre el nivel de desempeño laboral, se aplicó un cuestionario a los trabajadores, donde se obtuvo como resultado que el 70% de los mismos muestran un nivel de desempeño bajo, sin embargo, la diferencia, es decir el 22% presenta un desempeño de nivel medio y solo el 8% de los trabajadores cuenta con un nivel de desempeño alto dentro de la empresa Slot Casino Selva SAC. Estos resultados se obtuvieron debido a que casi nunca trabajaba de forma organizada y en equipo. Asimismo, casi nunca contaba con las capacidades de comunicación asertiva, tratando de no incurrir en menospreciar las ideas u opiniones del resto de los equipos, en otras palabras, no tienen empatía hacia los clientes. En consecuencia, podemos afirmar que las relaciones interpersonales que muestran los trabajadores no es la más adecuada por lo que generaría efectos negativos en la empresa. Estos resultados contrastan con la investigación de Del Águila, M. (2013), mismo que llegó a concluir que El proceso de evaluar los desempeños de los trabajadores mostró que, el nivel de desempeño individual fue elevado, lo que se manifestó en las capacidades y habilidades desarrolladas en el trabajo y uso de recursos para cumplir con los estándares, buenos tratos y atención a los clientes; brindar un buen nivel de eficiencia y productividad para el logro de metas organizacionales.

Finalmente, en concordancia con el objetivo general se ha realizado la prueba de Rho Spearman, en la cual el valor de la significancia bilateral fue igual a 0,030, es decir menor al margen de error de 0,05. Esto a su vez permite aceptar la hipótesis de investigación, que afirma lo siguiente: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018. Dicho de otra manera, se ha logrado evidenciar que mientras más adecuado sea el proceso de selección en la empresa, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores. Cancinos, A. (2015), mismo que concluyó que los grados de

desempeño de los trabajadores se ubica en un rango que sobresale con el propósito de los puestos, además, esto puede optimizar, finalmente, si el proceso de selección se optimiza, también se podría mejorar los desempeños de los colaboradores, se requiere optimizar los conocimientos sobre las conductas de los postulantes, datos de los cargos y las facultades del mismo, de esa manera el postulante pueda desempeñarse de una óptima forma en sus actividades

## V. CONCLUSIONES

Mediante los resultados de la investigación se llegó a conocer que la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral resulto siendo significativa, debido a que la prueba de Rho Spearman, en la cual el valor de la significancia bilateral fue igual a 0,030, es decir menor al margen de error de 0,05. Esto a su vez permite aceptar la hipótesis de investigación, que afirma lo siguiente: Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.

Al evaluar el proceso de selección se fue calificado por el 65% de los trabajadores encuestados como inadecuada, denotándose que dicha actividad no contó con el debido proceso, por lo que faltó especificar las funciones y las remuneraciones de cada puesto, asimismo se muestra que un 22% resalto que el proceso es regular, puesto que el entrevistador no verificó la información propiciada y la plasmada en el currículo. Finalmente se muestra que tan solo el 13% restante de los colaboradores percibió que es adecuada.

El nivel de desempeño laboral muestra que el 70% de los trabajadores de la empresa no trabaja de forma ordenada y en espíritu de grupo, debido a que se observa poca comunicación con los pares ante la culminación de una función, por ello fue calificada como un desempeño bajo, asimismo el 22% presenta un desempeño de nivel medio, denotándose poca iniciativa y compromiso por parte de los colaboradores al momento de alcanzar un objetivo organizacional, mientras que 8% restante cuenta con un nivel de desempeño alto dentro de la empresa Slot Casino Selva S.A.C.

## **VI. RECOMENDACIONES**

El encargado del proceso de selección, debería plantear nuevas estrategias y procedimientos para llevar a cabo tal actividad, a fin de garantizar un nivel alto de desempeño laboral del contratado, por lo que se le debe proporcionar capacitación o de lo contrario solicitar la asistencia de un especialista con las herramientas necesarias para una buena selección.

Realizar un manual de perfil de puestos y establecerlo dentro de las políticas de recursos humanos, para que pueda facilitar los procesos de selección, al conocer los requerimientos en un postulante, referente a sus habilidades, conocimientos y actitudes para desenvolverse adecuadamente, a fin de seleccionar a las personas que encajen en la necesidad de la empresa.

Incentivar al personal a participar de manera constantemente en las capacitaciones, charlas o cualquier otra actividad que les permita mejorar su desempeño laboral; asimismo, mediante una reunión con los superiores, proponer estas acciones para obtener mejores resultados no solo para el propio trabajador, sino también para la empresa en conjunto.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). *El proyecto de la investigación* (7a ed.). Caracas: Ediciones El Pasillo.
- Baca, G. (2014). *Administración integral: hacia un enfoque de procesos* (1era ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227422&query=administraci%C3%B3n+de+los+recursos+humanos>
- Biblioteca Socioeconómica Sevillana. (2009). *Cuaderno para emprendedores y empresarios: recursos humanos* (1a ed.). Sevilla: El Cid Editor. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3182416&query=administraci%C3%B3n+de+los+recursos+humanos>
- Castillo, J. (2012). *Administración del personal. Un enfoque hacia la calidad* (3a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3198451&query=administraci%C3%B3n+de+los+recursos+humanos>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del tanto humano* (4ta ed.). México D.F.: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3193560&query=administraci%C3%B3n+de+los+recursos+humanos>
- Fischman, D. (6 de abril de 2017). *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos* (1a ed.). México: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307889&query=administraci%C3%B3n+de+los+recursos+humanos#>

- Gan, F., & Trginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual* (1a ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3228848&query=desempe%C3%B1o>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3185747&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
- Naranjo, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento y gestión*, *I*(32), 85-114. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a05.pdf>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, *XVI*(3), 493-505. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3192621&query=comportamiento+organizacional>
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones* (1ra ed.). Barcelona: Ediciones Octaedro, S.L. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4824323&query=administraci%C3%B3n+de+los+recursos+humanos>
- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y Gestión*, 1-24. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>

## **ANEXOS**

### Matriz de Consistencia

**Título: “Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C., Tarapoto 2018”**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C. Tarapoto 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo es el proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C. Tarapoto 2018?</p> <p>¿En qué nivel se encuentra el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer el proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> Existe relación significativa entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H1:</b> El proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018, es inadecuado.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018, es baja.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta Observación</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario Lista de cotejo</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables, dimensiones e indicadores</b>														
<b>Descriptiva correlacional</b>	<p><b>Población</b> La población está conformada por 23 trabajadores de atención en sala de la empresa Slot Casino Selva S.A.C.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estará constituida por los 23 trabajadores de atención en sala de la empresa Slot Casino Selva S.A.C, por lo cual no se considera necesario,</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variables</th> <th style="width: 35%;">Dimensiones</th> <th style="width: 50%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Proceso de selección</td> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Entrevista inicial</td> <td style="text-align: center;">Verificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Orientación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Información</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Pruebas</td> <td style="text-align: center;">Habilidades cognitivas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comprobación de referencias e historial</td> <td style="text-align: center;">Revisión</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Indicadores	Proceso de selección	Entrevista inicial	Verificación	Orientación	Información	Pruebas	Habilidades cognitivas	Comprobación de referencias e historial	Revisión		
Variables	Dimensiones	Indicadores														
Proceso de selección	Entrevista inicial	Verificación														
		Orientación														
		Información														
	Pruebas	Habilidades cognitivas														
Comprobación de referencias e historial	Revisión															

	realizar un muestreo probabilístico.	Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Trabajo de equipo	
			Atención al cliente o consumidor	Empatía	
				Disponibilidad	
			Actitud y dedicación en el trabajo	Compromiso	
				Comportamiento	

## Cuestionario sobre proceso de selección

Señor/señora: Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal el determinar la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto, por ello se le pide responder con total sinceridad, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

<b>Entrevista inicial</b>		<b>Opciones de respuesta</b>		
		<b>Si realizó</b>	<b>No recuerdo</b>	<b>No realizó</b>
<b>Verificación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿Le colocaron a usted en escenarios con problemas ficticios a partir de sus trabajos previos para que entregue una solución?			
2	La persona que lo entrevistó ¿puso hincapié en realizar preguntas acerca de los puestos y funciones que desempeñaba en otra empresa?			
<b>Orientación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
3	¿Se le informó acerca de la actividad de la empresa, así como de cuáles serían sus funciones?			
4	Incluso antes de ser contratado, ¿se le informó acerca de cuanto estaría usted ganado económicamente?			
<b>Información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
5	¿Le proporcionaron información sobre el proceso de selección que tenía que pasar para ser contratado por la empresa?			
6	¿Se le ha informado respecto a los tiempos en los que se efectuaría la evaluación y cuando se entregaría una respuesta?			
<b>Pruebas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Habilidades cognitivas</b>				
7	El entrevistador, ¿le realizó preguntas de cultura general?			
8	¿Le realizaron preguntas de matemáticas con ejemplos relacionados con el manejo de dinero?			
<b>Comprobación de referencias e historial</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Revisión</b>				
9	El entrevistador, ¿le comentó que verificó la información de los trabajos en los que ha laborado?			
10	De haberse dado la revisión, ¿se le mencionó previamente que se estaría confirmando su curriculum?			

## Guía de observación sobre desempeño laboral

La presente guía de observación tiene por objetivo principal identificar el nivel de desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto, por ello se le pide calificar a su personal con total sinceridad, marcando con una (X) sobre la respuesta que considere correcta.

**Trabajador N°: 00.....**

<b>Valor</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Significado</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

		<b>Relaciones interpersonales</b>					<b>Opciones de respuesta</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>					
<b>Trabajo en equipo</b>											
01	¿Usualmente trabaja de manera ordenada y conjunta con el resto de sus compañeros?										
02	¿Cuenta con la facilidad para poder integrarse a un equipo de trabajo?										
<b>Atención al cliente o consumidor</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>					
<b>Empatía</b>											
03	¿El trabajador tiene la facilidad de poder comprender las situaciones por las que pasan sus compañeros y frente a ello otorgar soluciones pertinentes?										
04	¿Cuenta con la capacidad de comunicarse asertivamente, sin rebajar las ideas o pensamientos de los demás?										
<b>Disponibilidad</b>											
05	¿El trabajador cuenta con la iniciativa de ayudar sin comprometer el trabajo que realiza?										
06	¿Demuestra iniciativa para mejorar su trabajo y la de sus compañeros?										
<b>Actitud y dedicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>					
<b>Compromiso</b>											
07	¿El personal demuestra un continuo respeto por las políticas internas de la empresa?										
08	¿Siempre es puntual con el horario de ingreso y salida?										
<b>Comportamiento</b>											
09	El trabajador ¿mantiene un comportamiento optimo fuera de conflictos?										
10	¿Sus demás compañeros imitan el comportamiento positivo de este trabajador?										

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva Lady Diana  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Especialista  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Juan Miguel Alejandria / Claudia Iruiza

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>proceso de selección</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>proceso de selección</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>proceso de selección</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 15 de Noviembre de 2018

  
 .....  
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva  
 C.E.A.D.N° 7120  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Nivaldo Alva Lady Diana  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Especialista  
 Instrumento de evaluación : Guía de observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Juan Miguel Aljandía / Claudia Buiza

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>desempeño laboral</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>desempeño laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicar

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 15 de Noviembre de 2018

  
 .....  
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arevalo Alva  
 D.N. N° 7120  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Gatica Vela Anita  
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Especialista  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Juan Miguel Alejandria / Claudia Isuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					4
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>proceso de selección</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>proceso de selección</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>proceso de selección</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente con las bases técnicas

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

 Tarapoto, 20 de Noviembre de 2018

  
**CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL**  
  
**Mg. Anita Gatica Vela**  
 REGUC. N° 13255  
 DECANA REGIONAL DEL CORLAD SM

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Gatica Vela Anita  
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú  
 Especialidad : Especialista  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Juan Miguel Alejandria / Claudia Iseiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>desempeño laboral</b> .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>desempeño laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente con las bases teóricas

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

 Tarapoto, 20 de Noviembre de 2018


Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Metodológica  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Juan Miguel Aljandía / Claudia Izuiza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>proceso de selección</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>proceso de selección</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>proceso de selección</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Valido para aplicar.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

 Tarapoto, 16 de Noviembre de 2018




 Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 Sello personal y Firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karla Patricia  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Metodología  
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación  
 Autor (s) del instrumento (s): Juan Miguel Algodúa / Claudia Iseriza

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>desempeño laboral</b> .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>desempeño laboral</b> .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Válido para aplicar

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 49

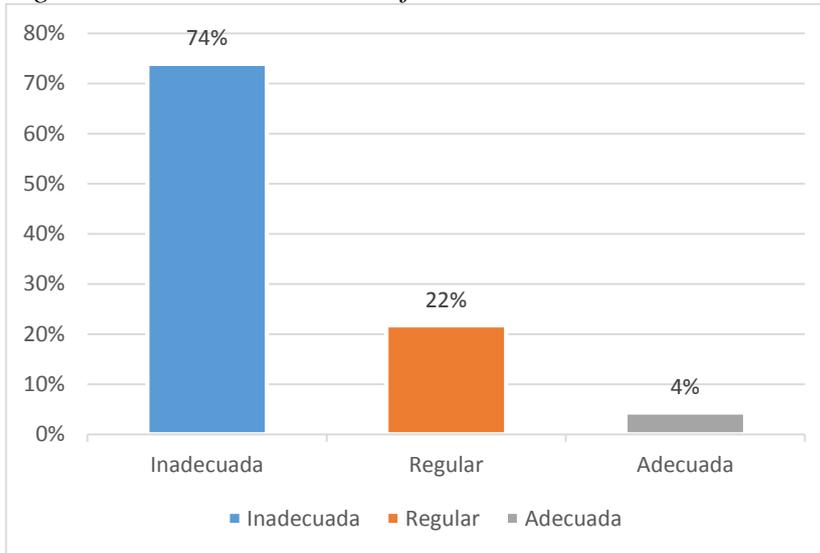
 Tarapoto, 16 de Noviembre de 2018



Lic. **Karla Patricia Martell Alfaro**  
 CLAP N° 0118

## Anexo 04. Resultados por dimensiones del proceso de selección

Figura 2. Resultados de la calificación de la entrevista inicial

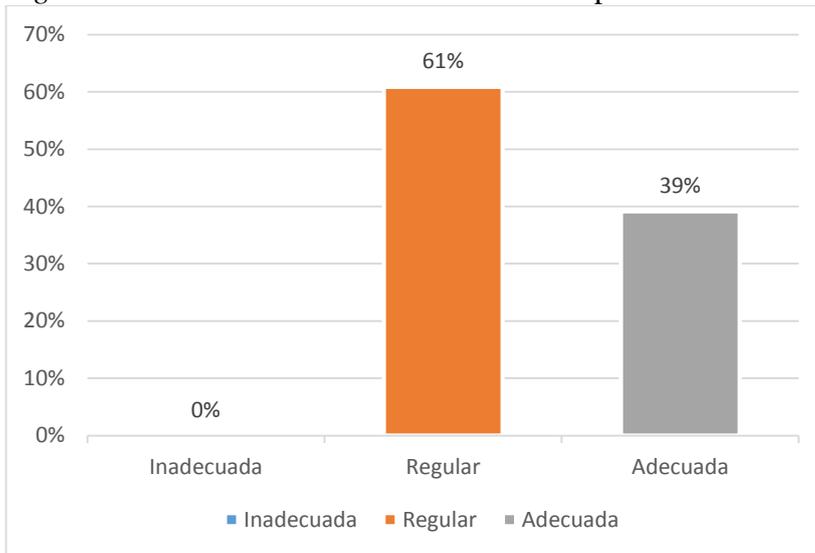


Fuente: Tabulación del cuestionario sobre proceso de selección

### Interpretación

En la presente figura 3, se puede evidenciar los resultados obtenidos en relación la entrevista inicial como parte del proceso de selección en la empresa Slot Casino Selva SAC, y es que el 74% de los trabajadores resaltó que el primer proceso (entrevista inicial) es ineducada, mientras que un 22% de los colaboradores lo calificó como regular y solo el 4% de los encuestados lo calificó como adecuada, esto debido a que los propios colaboradores respondieron en el cuestionario que no se realiza una entrevista inicial de manera adecuada en sus tres elementos verificación, orientación y la información como tal del puesto al cual se postula una persona.

**Figura 3.** Resultados de la calificación de las pruebas

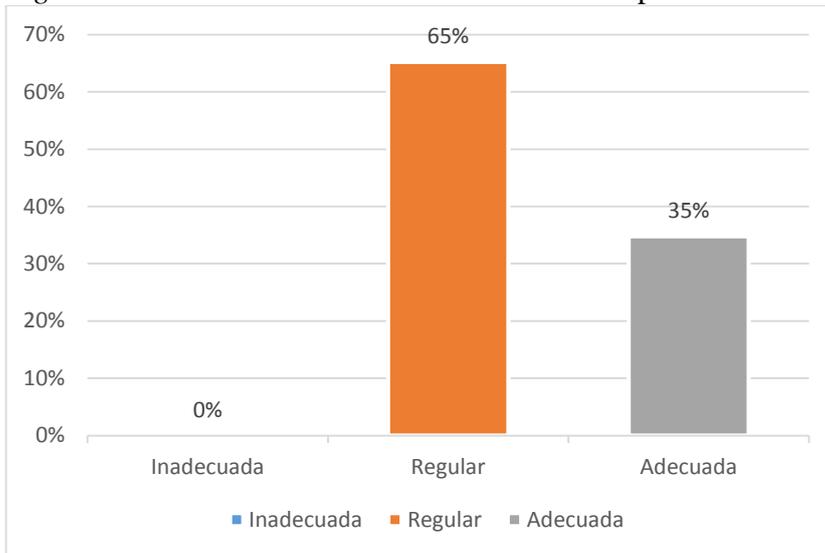


*Fuente:* Tabulación del cuestionario sobre proceso de selección

### **Interpretación**

En base a los resultados obtenidos del cuestionario sobre el proceso de selección en lo que concierne a la dimensión pruebas, se puede evidenciar que el 61% de los colaboradores de la empresa en estudio calificaron al segundo proceso como regular, mientras que el 39% de los trabajadores encuestados manifestó que dicho proceso es adecuado, estos resultados se dieron debido a que la mayoría de los trabajadores marco en sus respuestas que si se realiza de manera correcta el proceso de las preguntas, de esta manera se logra tener una idea, una visión respecto a los trabajadores los cuales esta preparados para atender a los diferentes clientes que llegan al Slot Casino Selva S.A.C.

**Figura 4.** Resultados de la calificación de la comprobación de referencia e historial



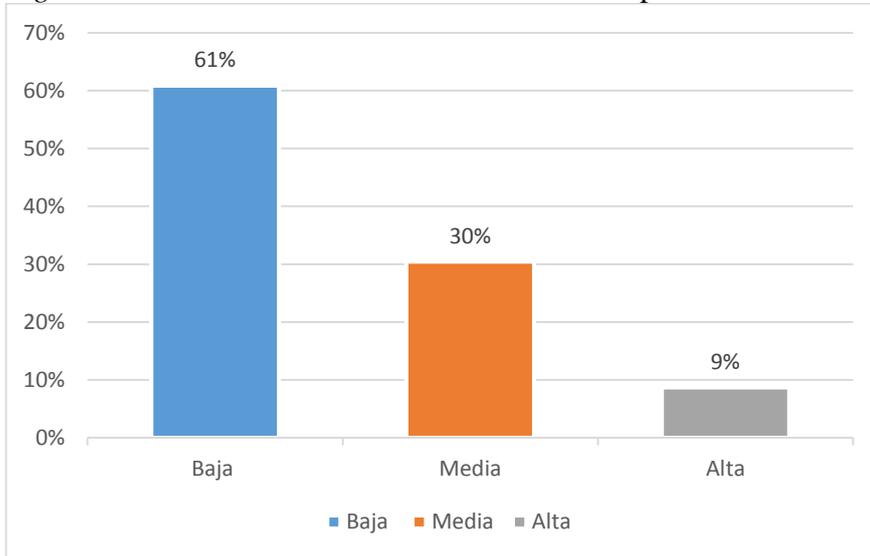
*Fuente: Tabulación del cuestionario sobre proceso de selección*

### **Interpretación**

Según la figura anterior, se puede observar los resultados obtenidos del cuestionario sobre el proceso de selección del personal en relación a la comprobación de referencia e historial, en la cual el 65% de los trabajadores encuestados, calificó al tercer proceso como baja, sin embargo, un 35% afirmó que es de nivel media. Dichos resultados se sustentan en las respuestas marcadas por los colaboradores de la empresa en estudio, en la cual la mayoría destacó que el proceso de revisión si se realiza en todos los postulantes para el cargo que posteriormente pueden ocupar.

## Resultados por dimensiones del desempeño laboral

Figura 5. Resultados del nivel de relaciones interpersonales

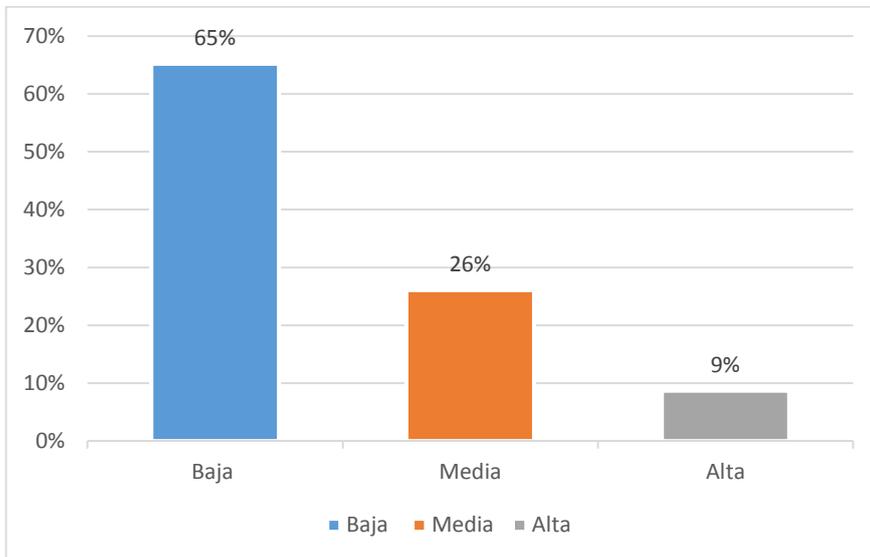


Fuente: Tabulación del cuestionario sobre desempeño laboral

### Interpretación

Según la figura 6, se puede evidenciar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario en torno a las relaciones interpersonales, donde los trabajadores tienen una calificación baja de 61%, mientras que el 30% se encuentra en nivel media y solo 9% de los trabajadores muestra una relación interpersonal alta. Estos resultados se dieron debido a que la mayoría de trabajadores respondieron que nunca, casi nunca o a veces trabaja de manera ordenada y conjunta con el resto de sus compañeros.

Figura 6. Resultados del nivel de atención al cliente o consumidor

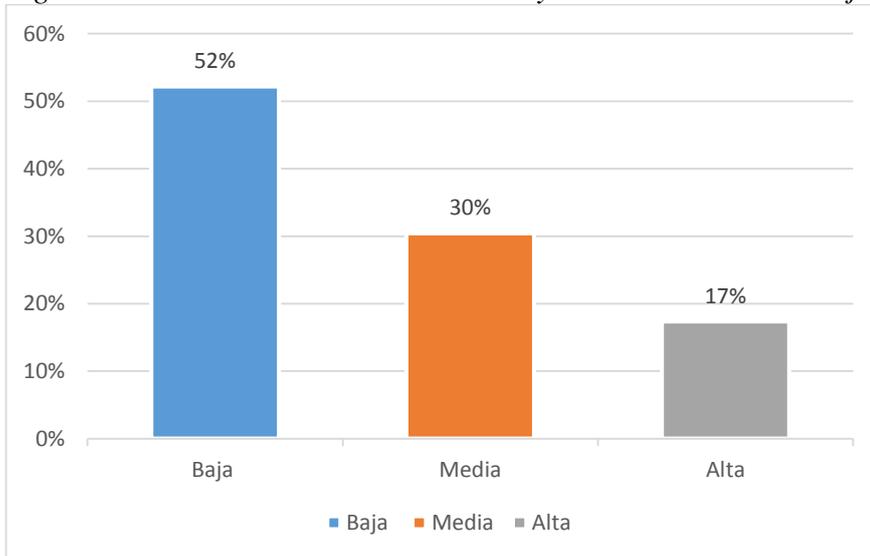


Fuente: Tabulación del cuestionario sobre desempeño laboral

### Interpretación

En la presente figura, se observa los resultados obtenidos del cuestionario sobre el desempeño laboral en torno a la atención al cliente o consumidor, donde el 65% de los trabajadores presenta un nivel baja, mientras que el 26% muestra un nivel medio y solo el 9% de los trabajadores evidencia un nivel alto de atención al cliente, dichos resultados se dieron debido a que los trabajadores respondieron que casi nunca tiene la capacidad de comunicarse asertivamente, sin rebajar las ideas o pensamientos de los demás, asimismo nunca o casi nunca demuestra iniciativa para mejorar su trabajo y la de sus compañeros.

*Figura 7. Resultados del nivel de actitud y dedicación en el trabajo*



*Fuente: Tabulación del cuestionario sobre desempeño laboral*

### **Interpretación**

En la figura 8 se puede evidenciar los resultados en relación a la actitud y dedicación en el trabajo donde el 52% de los trabajadores muestra un nivel bajo, sin embargo el 30% de los trabajadores encuestados se encuentra en un nivel medio y solo el 17% restante se percibe en un nivel alta, dichos resultados se dieron porque los propios trabajadores respondieron en su cuestionario que entre nunca y casi nunca es puntual con el horario de ingreso y salida y demás compañeros imitan el comportamiento positivo de este trabajador. En consecuencia, podemos percibir que los trabajadores de la empresa Slot Casino Selva S.A.C, no se encuentran al 100% comprometidos y tienen un comportamiento un tanto inadecuado.

## Anexo 05: Incide de confiabilidad

### Confiabilidad de la variable Proceso de selección

#### Tabulación para la confiabilidad del primer instrumento

2	1	2	2	1	3	2	2	3	1
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
2	1	2	1	3	1	2	1	3	2
1	2	1	2	2	1	2	1	1	2
4	2	4	4	3	4	2	2	4	2
2	2	1	1	2	1	2	1	1	2
1	1	1	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	1	3	1	2	1
2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
4	2	4	2	3	3	4	2	3	3
2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
3	2	1	2	2	1	2	3	1	2
2	2	4	4	2	2	2	4	2	4
1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
2	1	1	2	1	1	3	2	2	2
1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
3	3	1	3	1	1	3	2	3	1
2	3	4	2	2	2	3	4	2	4
2	1	2	1	2	2	2	2	2	1

## Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.844	10

## Estadística total del elemento

### Estadísticas de total de element

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlation total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRG1	17.00	24.737	.644	.820
PRG2	17.40	27.937	.398	.841
PRG3	17.10	21.042	.842	.794
PRG4	17.05	25.629	.557	.828
PRG5	17.30	27.274	.457	.837
PRG6	17.35	25.924	.515	.832
PRG7	16.90	27.674	.380	.843
PRG8	17.20	25.116	.558	.828
PRG9	17.05	26.050	.505	.833
PRG10	17.10	25.779	.515	.832

## Confiabilidad de la variable Desempeño laboral

### Tabulación para la confiabilidad del primer instrumento

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

## Estadística de fiabilidad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.851	10

## Estadística total del elemento

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRG1	29.35	69.713	.493	.842
PRG2	29.35	64.555	.657	.826
PRG3	29.30	72.326	.341	.856
PRG4	29.35	69.082	.504	.841
PRG5	29.55	64.682	.640	.828
PRG6	29.05	67.839	.695	.826
PRG7	29.30	69.274	.573	.835
PRG8	29.45	66.050	.739	.821
PRG9	29.25	70.934	.413	.849
PRG10	29.45	68.050	.527	.839

## Constancia de autorización de la empresa

**RioSelva**  
CASINO

TARAPOTO

---

### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA REALIZAR LA TESIS

**SLOT CASINO SELVA S.A.C.**

#### HACE CONSTAR:

Que los señores Claudia Velgica Isuiza Huansi, identificado con DNI N° 70883432 y Juan Miguel Alejandria Puse, identificado con DNI N° 16799455; estudiantes de la escuela de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, vienen desarrollando en esta empresa su tesis de grado titulado: *“Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018”*, de manera que quedan autorizados para recabar la información necesaria para uso exclusivo de la investigación.

Asimismo, se deja constancia que los estudiantes han de cumplir con hacer llegar a nuestra empresa un ejemplar de su tesis, contribuyendo así al desarrollo de nuestra entidad.

Se expide la presente, a solicitud de los interesados, agradeciendo de antemano por los trabajos realizados en nuestra empresa.

Tarapoto, 05 de Diciembre del 2018.

  
SLOT CASINO SELVA S.A.C.

RODRIGO RAYA  
GERENTE GENERAL



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 10  
Fecha : 10-06-2019  
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Julio Alberto Escalante Torres, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada:

**“Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto - 2018”**, de los estudiantes Claudia Velgica Isuiza Huansi, Juan Miguel Alejandría Puse, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Tarapoto, 09 de diciembre del 2019.

Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 49474  
Firma  
Mg. Julio Alberto Escalante Torres

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome

evt.umtm.com/app/carta/es/?s=1&ro=1&co=1&30752450&lang=es&u=1086034597

Primera Entrega

feedback studio

Disco extraíble (F:)  
Hay un problema con esta unidad. Examínala ahora y reparala.

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	7 %
2	Entregado a Universida...	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	Entr...	
7	Entr...	
8	WWW	

Se detectó un nuevo dispositivo

USB Storage (F:)  
Explorar ahora  
Explorar más tarde  
Configurar...

Usar siempre la opción seleccionada

Text-only Report | High Resolution | Activado

Página: 1 de 38 | Número de palabras: 10737

16:59 p.m. 09/12/2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C. Tarapoto 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:  
Clandia Velgica Isuiza Huansi (ORCID: 0000-0002-8484-9671)  
Juan Miguel Alejandria Puse (ORCID: 0000-0002-4564-7225)



**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

Juan Miguel Alejandría Puse, identificado con DNI N° 16799455 y Claudia Velgica Isuiza Huansi, identificada con DNI N° 70883432 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C., Tarapoto 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
Juan Miguel Alejandría Puse  
DNI: 16799455

  
Claudia Velgica Isuiza Huansi  
DNI: 70883432

FECHA: 09 de Diciembre del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Mg Julio Alberto Escalante Torres

### A LA VERSIÓN FINAL DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

Claudia Velgica Isuiza Huansi

Juan Miguel Alejandría Puse

### INFORME TITULADO:

“Proceso de selección y su relación con el desempeño laboral en la empresa Slot Casino Selva S.A.C, Tarapoto 2018”

### PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Julio de 2019

NOTA O MENCIÓN: 15

15

