



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU
INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA MEGATRI SAC - TARAPOTO AÑO 2014”**

**Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. Sobeida Alvarado León

Bach. Shirly Jakeliny Toro Lozano

ASESOR:

Lic. Adm. MSc. Sabino Ayala Villegas

Tarapoto - Perú

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU
INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA MEGATRI SAC - TARAPOTO AÑO 2014**

**Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

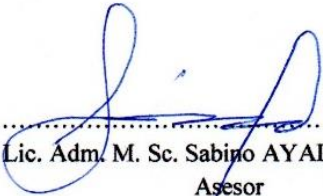
Bach. Sobeida Alvarado León
Bach. Shirly Jakeliny Toro Lozano

Sustentada y aprobada ante el honorable jurado el día 20 de diciembre del año 2016


.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl RODRÍGUEZ MENDOZA
Presidente


.....
CPCC. M. Sc. Oscar Antonio PINEDA MORALES
Secretario


.....
Lic. Adm. Julio César CAPPILLO TORRES
Miembro


.....
Lic. Adm. M. Sc. Sabino AYALA VILLEGAS
Asesor

Declaratoria de Autenticidad


Yo, Sobeida Alvarado León, identificada con DNI N° 45752291, egresada de la facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Escuela profesional de Administración, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, y Shirly Jakeliny Toro Lozano, identificada con DNI N° 70039424, egresada de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, de la Universidad Alas Peruanas, con la tesis titulada **“Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri SAC - Tarapoto Año 2014”**

Declaro bajo juramento:

1. La Tesis presentada es de nuestra autoría.
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. 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 considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Tarapoto, 04 de junio del 2018.


.....
Sobeida Alvarado León
DNI N° 45752291




.....
Shirly Jakeliny Toro Lozano
70039424



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Alvarado León Sobeida	
Código de alumno :	45-752291-0	Teléfono: 942995307
Correo electrónico :	adm.sobeida@hotmail.com	DNI: 45752291

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Administrativa y Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa Distribuidora Megatri SAC - Tarapoto año 2014"
Año de publicación:	

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.

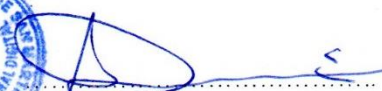


.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

09 / 07 / 2018



.....
Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Toro Lozano Shirly Jakeliny		
Código de alumno :	2009220014	Teléfono:	
Correo electrónico :	yaqui-libra@hotmail.com	DNI:	70039494

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	"Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa Distribuidora Megatri SAC - Tarapoto año 2014"
Año de publicación:	2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



.....
Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

09 / 07 / 2018



.....
Firma del Responsable de Repositorio
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso
Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y Mamá

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor, gracias por estar siempre a mi lado, Ymmer Elí.

Sobeida

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron conmigo incondicionalmente brindándome su confianza, amor y respeto en todo momento y recorrí cada rincón pensando ser siempre un orgullo para ellos, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

A mis padres y hermanos(as)

Shirly

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis en primer lugar nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos siempre y así poder haber llegado hasta este punto.

A la Universidad Nacional de San Martín por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

Por último nos gustaría agradecer a todos nuestros profesores, los que nos brindaron sus conocimientos durante toda nuestra carrera profesional, todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestras vidas profesionales a las que nos gustaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos de nuestras vidas, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por todo lo que han brindado y por todas sus bendiciones.

Las Tesistas.

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado Dictaminador:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de nuestra Universidad, y con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración, sometemos a vuestro ilustrado criterio el presente Informe de Tesis titulado **“Evaluación del Proceso de Selección de Personal y su Incidencia en el Rendimiento Laboral en la Empresa Distribuidora Megatri SAC. Tarapoto, año 2014”**, con la finalidad de sustentar y de esta manera optar dicho título.

Esperamos, señores del jurado, sepan comprender los errores cometidos en el presente informe, reflejado por la inexperiencia en estos casos, esperando su corrección oportuna, para la aplicación de seguros lineamientos en nuestra vida profesional.

Sirva esta oportunidad para dejar constancia de nuestro sincero y profundo agradecimiento a los Sres. Profesores por sus enseñanzas, comprensión y consejos que de una u otra forma han contribuido a nuestra sólida formación tanto moral y social como profesional; también hacemos extensivo este reconocimiento a nuestros compañeros de Promoción, con los que hemos dado forma a una amistad y fraternidad que estamos seguras, va a trascender en el tiempo, y su recuerdo será siempre el mejor incentivo que nos impulse hacia un correcto desenvolvimiento en nuestra vida personal y profesional.

Tarapoto, noviembre del 2016

Sobeida Alvarado León
Bachiller en Administración

Shirly Jakeliny Toro Lozano
Bachiller en Administración

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Presentación.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1. Formulación del problema.....	2
1.2. Justificación del estudio.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.4. Limitaciones de la investigación.....	5
1.5. Hipótesis.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio del problema.....	6
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definición de términos básicos.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Nivel de investigación.....	24
3.3. Población, muestra y unidad de análisis.....	24
3.4. Tipo de diseño de investigación.....	25
3.5. Métodos de investigación.....	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	27

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados descriptivos.....	28
4.2. Resultados explicativos.....	30
4.3. Discusión de resultados.....	52

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ Conclusiones.....	56
➤ Recomendaciones.....	57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 58**ANEXOS..... 60**

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: <i>Personal que labora en distribuidora Megatri Tarapoto</i>	25
Tabla 2: <i>Sexo del personal que labora en la distribuidora Megatri</i>	31
Tabla 3: <i>Personal de distribuidora Megatri, según las edades</i>	32
Tabla 4: <i>Fuente de reclutamiento de ingreso</i>	33
Tabla 5: <i>Búsqueda de personal en la distribuidora Megatri</i>	34
Tabla 6: <i>Ingreso a la empresa distribuidora Megatri</i>	35
Tabla 7: <i>Que fuente de reclutamiento más óptima considera usted</i>	36
Tabla 8: <i>Como se sienten en sus primeras entrevistas de trabajo</i>	38
Tabla 9: <i>Entrevistas antes del ingreso a la empresa</i>	39
Tabla 10: <i>Destrezas de los trabadores</i>	40
Tabla 11: <i>Que tiempo se da entre su postulación y su primera entrevista</i>	41
Tabla 12: <i>Las preguntas son de acorde al puesto que postula</i>	42
Tabla 13: <i>Que documentos le exigieron al presentarse a la entrevista</i>	43
Tabla 14: <i>Se le realizó a usted algunas pruebas</i>	44
Tabla 15: <i>Charlas de introducción le brindaron</i>	45
Tabla 16: <i>Grado de instrucción desempeña en su puesto de trabajo</i>	46
Tabla 17: <i>Que habilidades y destrezas se compaginan con su cargo</i>	47
Tabla 18: <i>Condiciones físicas le permite realizar</i>	48
Tabla 19: <i>Salario percibido es acorde con el trabajo realizado</i>	49
Tabla 20: <i>Considera estabilidad y seguridad laboral en sus trabajos</i>	50
Tabla 21: <i>Que clima laboral es el más idóneo en la empresa</i>	51

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
<i>Figura 1:</i> Selección como proceso de comparación.....	11
<i>Figura 2:</i> Selección como proceso de decisión y elección.....	12
<i>Figura 3:</i> Modelos de selección.....	12
<i>Figura 4:</i> Sexo del personal de distribuidora Megatri SAC Tarapoto.....	31
<i>Figura 5:</i> Edad de los colaboradores.....	32
<i>Figura 6:</i> Fuentes de reclutamiento.....	33
<i>Figura 7:</i> Búsqueda de personal.....	34
<i>Figura 8:</i> Ingreso a la empresa.....	35
<i>Figura 9:</i> La fuente más óptima de reclutamiento.....	36
<i>Figura 10:</i> Primera entrevista.....	38
<i>Figura 11:</i> Entrevistas antes del ingreso a la empresa.....	39
<i>Figura 12:</i> Destrezas de los trabajadores.....	40
<i>Figura 13:</i> Tiempo entre su postulación y su primera entrevista.....	41
<i>Figura 14:</i> Preguntas de la entrevista.....	42
<i>Figura 15:</i> Documentos presentados en la entrevista.....	43
<i>Figura 16:</i> Realización de pruebas.....	44
<i>Figura 17:</i> Charlas de introducción.....	45
<i>Figura 18:</i> Grado de instrucción para el desempeño del trabajo.....	46
<i>Figura 19:</i> Habilidades y destrezas.....	47
<i>Figura 20:</i> Condiciones físicas.....	48
<i>Figura 21:</i> Percepción de salarios.....	49
<i>Figura 22:</i> Estabilidad y seguridad laboral.....	50
<i>Figura 23:</i> Clima laboral.....	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri SAC - Tarapoto año 2014” comienza con el origen de la problemática, el desenlace de procesos no estructurados puesto en práctica en la empresa Megatri SAC Tarapoto, ha tenido una enorme falencia con el alto nivel de crecimiento; la organización carece de una administración de personal.

Los objetivos que nos planteamos fueron: Evaluar el proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral; Analizar el proceso de selección de personal que maneja actualmente la empresa; Determinar los instrumentos y criterios de selección de personal que utiliza la empresa; averiguar los métodos de selección de personal aplicados por la empresa; Conocer la incidencia laboral, que situaciones causa el proceso de selección de personal, en la empresa en estudio.

El tratamiento de los datos se realizó de manera técnica cualitativa evaluando los acontecimientos encontrados mediante la descripción de cuadros y gráficos donde se tomaron en cuenta actividades importantes y precisas para la información; se agrupó y se estructuró los datos que obtuvimos en el trabajo de campo, se definió las herramientas y programas para el procesamiento de los datos, optando en una encuesta exacta tomada hacia los 18 colaboradores que laboran en la empresa Megatri SAC.

Los resultados obtenidos demostraron que la selección de personal, de la empresa Megatri S.A.C, se hace de manera no técnica, lo que incide en su rendimiento del personal.

Palabras claves: Selección de personal – Rendimiento laboral, Selección, Proceso.

ABSTRACT

The following investigation research titled as "Evaluation of the process of selection of personnel and his incidence in the labor performance in *Distribuidora Megatri* Company SAC - Tarapoto 2014" begins with the origin of the problematic, the outcome of unstructured processes put in practice in Megatri company SAC Tarapoto has had a huge shortcoming with the high level of growth; the organization lacks a personnel administration.

The objectives we set ourselves were: Evaluate the process of personnel selection and its impact on work performance; Analyze the personnel selection process that the company currently manages; Determine the instruments and selection criteria of personnel used by the company; find out the methods of personnel selection applied by the company; Know the work incidence, what situations cause the process of selection of personnel, in the company under study.

The treatment of the data was carried out in a qualitative technical manner, evaluating the events found by describing tables and graphs where important and precise information activities were considered; we grouped and structured the data we obtained in the fieldwork, defined the tools and programs for data processing, opting in an exact survey taken to the 18 employees who work in the company Megatri SAC.

The results obtained showed that the personnel selection, of the Megatri Company S.A.C, is done in a non-technical manner, which affects the performance of the personnel.

Keywords: Selection of personnel - Work performance, Selection, Process.



INTRODUCCIÓN

La importancia que tiene la Selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral nos lleva a sacar conclusiones que realmente para lograr los objetivos planteados en la empresa, se debe contar con el personal idóneo que ocupe un determinado puesto y pueda ejercer a cabalidad las tareas encomendadas de acuerdo a la experiencia y el conocimiento de cada uno; y además, que puedan en el transcurso de su jornada diaria y experiencia laboral, satisfacer las necesidades de la población demandante de los servicios que brinda la empresa.

El presente estudio se realizó en la empresa distribuidora Megatri SAC en la cual se considera indispensable que la empresa cuente con empleados motivados para que ellos quieran y puedan desempeñar sus tareas de manera eficiente. Todo esto tiene que ver desde la contratación de la persona que va a formar parte del equipo de trabajo analizando si cumple o no con el perfil solicitado antes de la contratación, por tal motivo se debe seguir ciertos procedimientos en el momento de que seleccionamos para que no afecte el rendimiento de trabajo de los empleados existentes en la compañía. También es muy importante considerar que dentro de la empresa se debe crear una cultura, trabajar en equipo y buen trato entre compañeros ya que para llegar al objetivo de la empresa que es lograr que la venta se cumpla; todos los departamentos deben trabajar en conjunto para lograr la meta y por ende todos tienen que estar en constante comunicación directa.

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña la forma de evaluación para el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Shultz, 1990).

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Formulación del problema

La gestión del talento humano en las empresas u organizaciones públicas o privadas es un elemento clave y fundamental para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas, el factor humano como recurso, debe orientarse y encontrarse en función directa con las políticas, normas, valores e inducirse de forma adecuada a los procedimientos y funciones propias a ejecutar o desarrollar, ello sin descuidar el concepto humano que prima en los colaboradores, por ello la selección, como parte del proceso que conlleva a la contratación de un nuevo personal, es considerada dentro de las organizaciones como indispensable. Este vital procedimiento de incorporar a un nuevo miembro a la empresa o el cambio de cargo interno, es un acto decisivo en la productividad y rentabilidad de la empresa, hecho que se dará como resultante del desempeño del nuevo personal.

El capital humano de una empresa está conformado por las personas y es por eso que en las empresas se requiere de trabajadores de diferentes competencias y capacidades, quienes deben buscar de estar comprometidos con la misión y visión de la empresa, por lo que es de singular importancia el desarrollo de procesos de reclutamiento y selección de personas, acordes con el perfil y el cargo a ocupar.

De la disponibilidad y participación en las empresas de personal debidamente convocado, seleccionado, captado y contratado, depende la racionalidad del uso de los recursos en los procesos de producción, procurando la disminución de costos, mayor velocidad de procesos, incremento de la producción y en consecuencia mayores utilidades y reinversiones, las que le darán mayor valor a la empresa. Esta situación nos lleva a plantearnos la siguiente interrogante:

¿Cómo el proceso de selección de personal ha incidido en el rendimiento laboral del personal de la empresa Distribuidora Megatri SAC .al año 2014?

1.2. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se justifica porque va a permitir evaluar el proceso de selección de personal que realiza distribuidora Megatri SAC, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa, específicamente para brindar un mejor servicio en este sector empresarial.

Asimismo, se justifica por la importancia que reviste la selección de personal en la gestión administrativa de las empresas.

Es indispensable tomar los correctivos necesarios en lo referente al talento humano, mantenerse primero y crecer después en un mercado altamente competitivo. distribuidora Megatri SAC Tarapoto ha entendido esta problemática por lo que es urgente que se realice dicha técnica con el fin de poder contar y disponer del personal necesario capacitado y entrenado que le permita solventar los requerimientos de sus clientes, y cumplir con los objetivos para contribuir al desarrollo organizacional sustentable.

Justificación teórica:

El presente desarrollo de tesis es importante porque estudia la selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral, como resultado de la investigación se demuestra la incidencia que existe de manera constante entre variable independiente y la variable dependiente. El conocimiento teórico sobre las variables de estudio, servirán para corregir y promover el desarrollo de la gestión administrativa para el mejor rendimiento de los colaboradores de la empresa.

Justificación práctica:

Esta investigación tiene valor práctico, la cual permite contribuir a mejorar el proceso de selección de personal en la empresa y a promover el rendimiento laboral.

Asimismo, servirá como modelo para futuras investigaciones que se elaboren dentro de la misma empresa como en instituciones universitarias, aportando conocimientos, material de apoyo y lectura a futuros investigadores interesados en la obtención de información.

Justificación metodológica:

El proyecto de investigación sobre selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral se desarrolló bajo la metodología científica, al mismo tiempo se desarrolló aplicando métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, los cuales fueron encuestas y entrevista, los datos obtenidos permitieron tomar medidas que ayudan a resolver problemas en relación a las variables y dimensiones, Logrando ser utilizado en otros trabajos de investigación, de modo que establezca en una propuesta metodológica.

Justificación académica:

Por estar dentro del sistema curricular el egresado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín por política de la misma, es necesario que como bachiller que aspire a optar el título de Licenciado en Administración, desarrolle un proyecto de investigación, para la información ético profesional.

Todos los conocimientos adquiridos son plasmados en el presente desarrollo de tesis, contribuyendo en la sucesiva investigación como antecedentes teórica en relación al objeto de estudio.

1.3. Objetivos de la investigación**1.3.1. Objetivo general**

- Evaluar el proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral del personal de la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el proceso de selección de personal que maneja actualmente la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014.
- Conocer la evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014.

- Determinar el rendimiento laboral de la empresa, que traería como consecuencia el proceso de la selección del personal en la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014.

1.4. Limitaciones de la investigación

Como en todo trabajo de investigación, siempre se presentan algunas limitaciones, como las que se señalan a continuación:

- La primera dificultad encontrada se ha desarrollado en el acceso a la información y en el tiempo de entrega de la misma. Además, el factor económico y de tiempo constituye limitantes para ampliar y profundizar la investigación.
- La segunda limitación, es la dificultad de recopilación de datos por la desconfianza de los colaboradores de la empresa, como la información sobre aspectos concernientes al trabajo en equipo, que debe desarrollar cada colaborador.

1.5. Hipótesis

Hi: “La aplicación correcta de la técnica de selección de personal incide positivamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora Megatri SAC de la ciudad de Tarapoto - 2014”.

Ho: “La no aplicación correcta de la técnica de selección de personal incide negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora Megatri SAC de la ciudad de Tarapoto - 2014”.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio del problema

Miquilena & Camacho (2008) "*Estrategia gerenciales en el marco de un modelo de gestión para definir el comportamiento organizacional de una empresa y/o institución,*" para obtener el título de licenciado en Administración de Personal, en la Universidad Central de Venezuela, cuyo objetivo consistió en proponer estrategias gerenciales para optimizar el comportamiento, organización y liderazgo en las instituciones, organizaciones y empresas, dicho estudio fue fundamento en la teoría del comportamiento organizacional desarrollada por Chiavenato (1999) y metodológicamente se correspondió con un proyecto factible, basado en los resultados obtenidos, establecieron como conclusión:

1. Que corresponde al director de la institución de la empresa y/o institución, establecer las políticas que definen claramente la direccionalidad de las acciones, para que los diferentes equipos de trabajo adecuen sus planteamientos, comportamientos y organización al rumbo trazado, se asuma una visión compartida en la manera de actuar a fin de que se oriente el proceso y obtengan mejores y mayores resultados.
2. Esta serie de concepciones teórico-prácticas, se traducen como un aporte; ya que ponen en claro, el hecho de que, en la persona de mayor jerarquía dentro de la organización, recae la responsabilidad de definir las políticas que rigen la empresa y/o institución, lo cual es aplicable a los lineamientos que orientan el reclutamiento y selección de personal, para unir esfuerzos en función del objetivo común.

Pesantez, N. (2014), "*El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Pujilí.*" (Tesis para la obtención del título de Psicología Industrial). Ambato, Ecuador. En el cual estableció como objetivo general determinar el proceso de reclutamiento y selección del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Pujilí (GADMP).

1. Se ha identificado a través de la comparación y análisis de los resultados que los funcionarios de la institución, consideran que el desempeño laboral del personal depende del nivel de conocimientos y competencias que posee de acuerdo al puesto que desempeña, y esto debería ser analizado previo a su contratación.
2. Los parámetros más tomados en consideración durante el proceso de reclutamiento y selección de personal de acuerdo a la percepción del personal que atravesó este proceso es en primer lugar el conocimiento factor esencial en el talento humano, sin embargo, el segundo más importante que es muy considerado es la experiencia laboral que tiene la persona, lo que limita al departamento de RRHH valorar nuevos talentos con inestimables competencias
3. Del mismo modo se pudo identificar que las únicas herramientas utilizadas durante el proceso de selección de personal, son las pruebas de conocimientos, es decir, que se está limitando reconocer y valorar competencias y tipo de personalidad que el funcionario posee previo a desempeñarse en un cargo específico.

Mérida (2009), “Modelos de reclutamiento y selección de personal en las instituciones bancarias” – (Tesis para la obtención del título de Ingeniero en Empresas de Servicios y Recursos Humanos en la Universidad Tecnológica Equinoccial). Quito, Ecuador. en el cual estableció como objetivo general determinar el tipo de modelo y/o proceso de reclutamiento y selección más adecuado, que predomina en dichas entidades bancarias, el estudio fue fundamentado en la teoría del comportamiento organizacional y metodológicamente se orientó como una investigación de tipo campo y diseño descriptivo, para ello se consideró una muestra de cinco (5) bancos de la región, en las cuales fueron aplicadas unas encuestas, validadas mediante juicio de expertos y con una confiabilidad de 97%. Como resultado se obtuvo, que muchos modelos de reclutamiento y selección de personal, no satisfacían en buena medida las necesidades institucionales, lo que acreaba una significativa ineficiencia administrativa. Por ello se llegó a la conclusión:

1. Que los modelos de reclutamiento y selección de personal deben estar orientados en criterios de eficiencia y capacidad profesional, para que los recursos humanos que entren en este proceso cubran las expectativas institucionales.

Chong, L. (2010), “Evaluación del proceso de aplicación de personas en la empresa Sipán distribuciones S.A.C”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en

Administración, en Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo – Perú.

Conclusiones

1. La inducción de personas en la empresa Sipán Distribuciones S.A.C. se realiza a través de un empleado, el cual actúa como supervisor y lo acompaña durante el periodo inicial dentro de la empresa.
2. Los jefes conocen el contenido del cargo de sus subordinados y coinciden con las respuestas de estos, pero se encuentran incongruencias al contrastar las respuestas de los jefes y empleados en cuanto al perfil o requerimientos para el puesto ya que se exigen muchas más habilidades de las que se necesitan para presentar un buen desempeño en el cargo; esto puede causar desmotivación e incluso frustración en algunos porque no cumple con las expectativas que este se había formado, alterando su plan de desarrollo y causando insatisfacción o apatía para realizar las tareas.
3. La evaluación solo se efectúa a los vendedores y repartidores, a estos se les realimenta, pero no se le monitorea para verificar que ya no cometan los mismos errores, lo que causa que constantemente las fallas persistan.

Asenjo, I. (2010) " Evaluación del proceso de reclutamiento y selección de personas en comercial Roger". Realizó un trabajo especial de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica “Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, el cual tiene como conclusión:

1. Que es de vital importancia tomar en cuenta en la definición de un modelo de gestión para la dirección de las instituciones, organizaciones y empresas los principios generales de la administración, correspondientes con el reclutamiento y selección de personal.

Granda, M. (2011) “Evaluación del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Granda Contratistas S.R.L de la ciudad de Chiclayo”.

Conclusiones.

1. Para contratar personal especializado en el campo requerido por la empresa realiza también un proceso de reclutamiento y selección, convocando primeramente por anuncios en periódicos, los candidatos que se presentan la gran mayoría dependiendo del cargo que va a ocupar pasan por dos entrevistas una con la persona

encargada de reclutar que puede ser el gerente de la misma empresa o una persona encargada y la otra entrevista es con el psicólogo.

2. La empresa también recluta personal mediante sugerencias de empleados o tercero, o por consiguiente del mismo banco de datos que maneja la empresa; es decir recluta internamente y externamente dependiendo de la demanda de trabajadores que necesite la empresa.

Ayala, M. (2014) *“Evaluación del desempeño laboral aplicado al personal administrativo en ORVISA y sus beneficios”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú.

Conclusiones.

1. El proceso de evaluación de desempeño es aplicado al personal administrativo y técnico de la sucursal semestralmente, es decir dos veces al año, según lo establece las normas del sistema de evaluación por competencias de la empresa.
2. Los encargados de aplicar el proceso de evaluación es el administrador de sucursal y jefe de servicios, así lo afirma el personal encuestado y el instrumento de resultados de evaluación.
3. La técnica de evaluación de desempeño que prevalece en el diseño del instrumento de medición establecida por la empresa investigada se trata de la evaluación por competencias, técnica basada en indagar sobre progreso de las competencias y el alcance de objetivos. En el caso del personal técnico, nos permite medir el desarrollo de actitudes y competencias. A pesar del desconocimiento que poseen los encuestados quienes expresan que se trata de una calificación basada en el comportamiento.
4. Los principales beneficios que brinda la implementación del proceso de evaluación de desempeño, es que permite que los empleados conozcan sus fortalezas y debilidades, además de conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la institución de sus colaboradores, y las expectativas de sus jefes acerca del desempeño de sus subordinados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de selección de personal

Montealegre (2004, p.198) dice como un procedimiento para encontrar a la persona adecuada que cubra el puesto de trabajo adecuado.

Pero en la actualidad es la elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y a un costo adecuado que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potenciales a fin de hacerlo más satisfactorio para sí mismo y para la comunidad en que se desenvuelve, para contribuir de esta manera a los propósitos de la organización.

Robbins (2000, p. 235) dice: es el proceso de examinar solicitantes de empleo para asegurarse de que los candidatos más apropiados sean contratados.

Sherman, Bohlander, Snell (1998 pp. 277) en el libro de administración de recursos humanos (RRHH) indica: es el proceso de elegir individuos que tienen cualidades importantes para cubrir vacantes existentes o proyectadas.

Chiavenato (2002, p. 312) Manifiesta: es el proceso de elección del mejor candidato para el cargo. Proceso mediante el cual una organización elige entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones del mercado.

Chiavenato (2000, p. 311) afirma que la selección de personal es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. La selección, busca solucionar dos problemas fundamentales:

- a. Adecuación del hombre al cargo.
- b. Eficiencia del hombre en el cargo.

García (2001, p. 209), define a la selección de personal como un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización. En su definición establece el perfil básico del seleccionador. Este sería un profesional con Capacidad para planificar, analizar y prever las necesidades de personal, actuales o futuras, de la empresa. Un seleccionador

debe valorar los recursos humanos de forma que el tiempo de respuesta ante una demanda de selección, ya sea prevista, imprevista, o inmediato.

Capacidad para establecer el método de selección que mejor se ajuste a las necesidades y características del puesto y de la empresa. La propia selección está sujeta a la ley de oferta y demanda; en función de la misma puede variar la forma de enfocarse.

Capacidad para adecuar e integrar. El seleccionador a de prever el sistema de acogida que permita la adaptación del profesional seleccionado de la forma menos traumática tanto para él como para la empresa.

2.2.2. Selección como proceso de comparación

Chiavenato (2000, p. 279) define que la selección es presentada como una comparación entre dos variables: por un lado, los requisitos del cargo que deben llenarse y por otro, el perfil de las características de los candidatos que se presentan para disputarlo.

En general, está comparación exigen que la descripción y el análisis del cargo se transforme en una ficha de especificaciones que servirá como instrumento de medida que permita estructurar procesos de selección con mayor rigor.

Está comparación permite verificar quien posee las calificaciones deseadas y aceptación y quien no las posee (rechazo) para ocupar el cargo con el que se compara los candidatos.

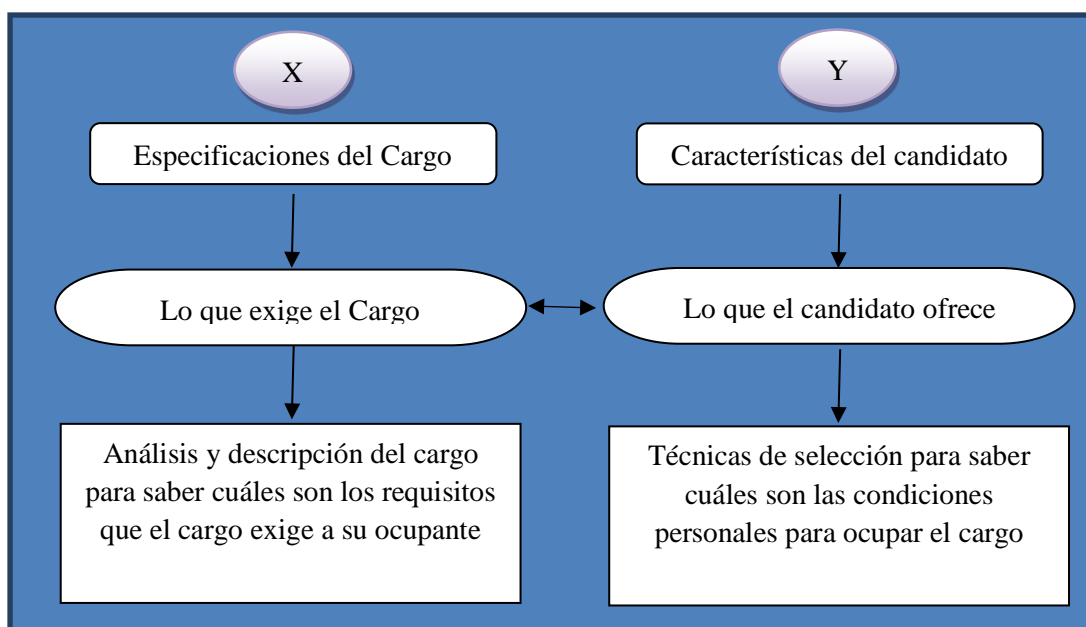


Figura 1. Selección como proceso de comparación (Fuente: Chiavenato)

2.2.3. Selección Como Proceso de Decisión y Elección

Chiavenato (2002, p. 287) en un esquema muy simplificado da a entender este proceso.

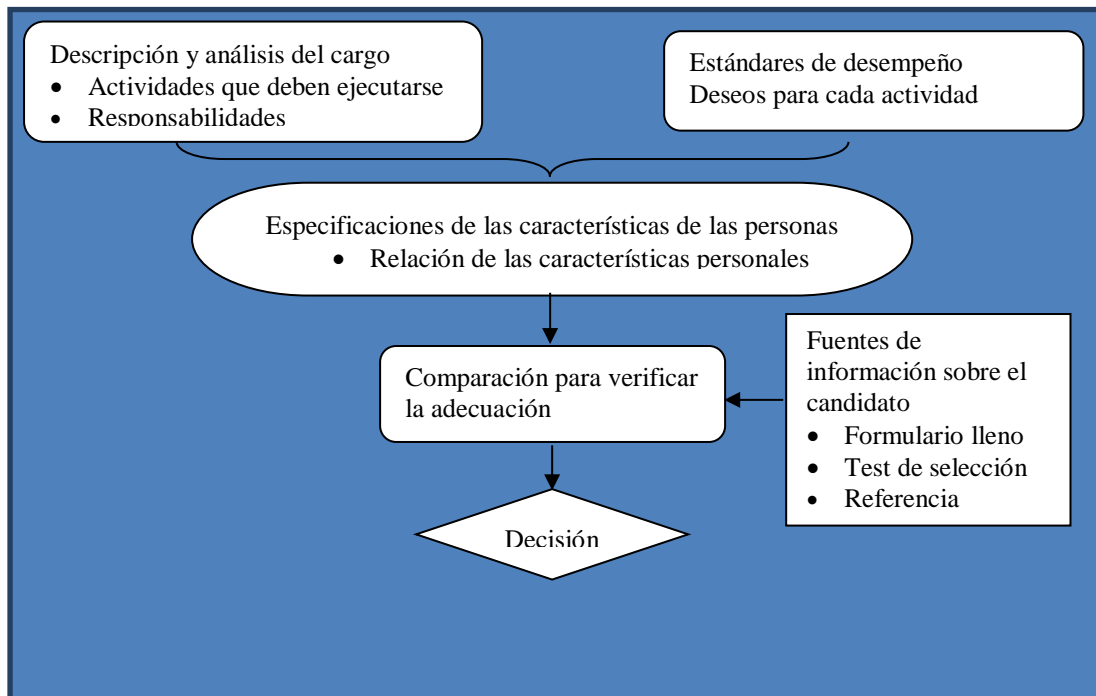


Figura 2. Selección como proceso de decisión y elección (Fuente: Chiavenato)

2.2.4. Modelos de selección

Chiavenato (2000) Explica los tres tipos de modelos en un gráfico y dice que el modelo de clasificación es superior al resto de modelos.

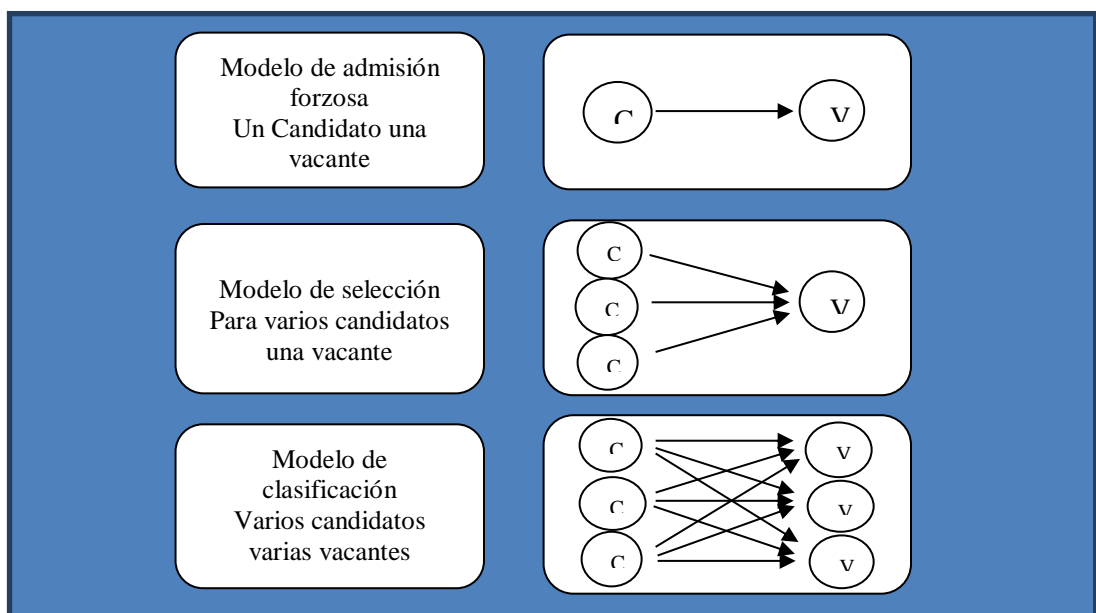


Figura 3. Modelos de selección (Fuente: Chiavenato)

2.2.5. Bases para la selección

Chiavenato (2002 p. 269) dice que la selección de personal es un sistema de comparación y elección, por consiguiente, debe apoyarse en algún patrón o criterio para alcanzar cierta validez en la comparación. El patrón o criterio de comparación y elección debe formularse a partir de la información sobre el cargo que debe cubrirse y sobre los candidatos que se presentan. Los explican los tres tipos de modelos en un gráfico y nos dice que el modelo de clasificación es superior al resto de modelos.

Así pues, se debe recolectar información sobre el cargo que se desea cubrir de cinco maneras: (Robbins, 2000 p. 271).

1. Descripción y análisis del cargo.
2. Técnica de los incidentes críticos.
3. Solicitud de personal.
4. Análisis del cargo en el mercado.
5. Hipótesis de trabajo.

2.2.6. Herramientas de la selección

Robbins dice: los gerentes pueden usar diversas herramientas de selección para reducir los errores de aceptación y rechazo. Estas son:

- **Solicitud de empleo:** casi todas las organizaciones exigen que los solicitantes llenen una solicitud. Puede tratarse de una forma en la que la persona anota su nombre, dirección, número telefónico o también tratar de un perfil amplio de antecedentes personales, en el que se detalle actividades, habilidades y desempeño. También datos biográficos sobresalientes que pueden verificarse (rango de calificaciones) han demostrado ser medidas de desempeño válidas para algunos puestos. Además, cuando los elementos contenidos en una solicitud de empleo se le asignado apropiadamente ponderaciones para reflejar su relación con el trabajo esta herramienta en la reelección ha demostrado ser un elemento válido. Pero generalmente solo un par de elementos en la solicitud del empleo han demostrado ser válidos para anticipar el desempeño en el puesto y solo para un puesto específico.

- **Pruebas escritas:** las pruebas escritas comunes comprenden mediciones de inteligencia, actitud, capacidad e interés. Los gerentes han hecho más conscientes de que las malas decisiones de contratación son costosas y que unas pruebas bien diseñadas podrían reducir la posibilidad de malas decisiones de contratación.

Un análisis de la investigación relacionada con esta área muestra que pruebas de capacidad intelectual, habilidad mecánica y espacial, exactitud perceptual y capacidad motora son instrumentos moderadamente válidos para muchos puesto operativos y que las pruebas de inteligencia son elementos razonablemente aceptables para puestos de supervisión, sin embargo hay una crítica frecuente a las pruebas escritas , es que la inteligencia y otras características puestas a prueba pueden eliminarse de una forma del desempeño actual en el puesto esto ha llevado a un uso creciente de las pruebas de simulación de desempeño las cuales se basan en información de análisis del puesto y por tanto reúne más fácilmente los requerimientos de la vinculación con el trabajo que las pruebas escritas a la vez se forman por comportamientos reales en el puesto en vez de conductas sustitutas.

Las pruebas de simulación de desempeño más conocidas son: el muestreo de trabajo y los centros de evaluación; el muestreo de trabajo es una herramienta del proceso de selección mediante la cual los candidatos son sometidos a una réplica en miniatura de un puesto y se les pide que desempeñen las tareas propias del mismo y los centros de evaluación son lugares en los que se somete a candidatos a ocupar un puesto a pruebas de simulación de desempeño que evalúa su potencial como gerentes. (Ayala, 2004 p. 187).

- **Entrevistas:** es una herramienta casi universal. Las entrevistas pueden ser válidas y confiables como elementos de selección, pero con mucha frecuencia no lo son.
- Cuando estas están estructuradas y bien organizadas y cuando los entrevistadores se ciñen a preguntas comunes, las entrevistas son instrumento efectivo.

La entrevista común (los solicitantes se someten a una serie de preguntas esencialmente al azar en un ambiente informal) por lo general rinden información que no es valiosa. (Ayala, 2004 p. 198).

Sugerencia para una entrevista:

1. Estructurar una serie fija de preguntas para todos los solicitantes.
2. Información detallada acerca del puesto para el que se están entrevistando candidatos.
3. Reducir al mínimo cualquier conocimiento anterior sobre los antecedentes, experiencias, intereses, resultados de pruebas y otras características del solicitante.
4. Hacer preguntas sobre el comportamiento que exijan al solicitante proporcionar información detallada sobre su comportamiento en el puesto.
5. Usar una de evaluación estandarizada.
6. Tomar notas durante la entrevista.
7. Evitar entrevistas cortas que alientan a una toma de decisión prematura.

Investigación de antecedentes: existen dos tipos: la verificación de datos de la solicitud; que es verificar los hechos presentados en la solicitud y la comprobación de referencias que carece de importancia como herramienta de selección, mientras que la primera es una fuente valiosa para la selección. (Ayala, 2004 p. 217).

Examen físico: para puestos con ciertos requisitos físicos como el examen físico tiene cierta validez; en la mayor parte de los casos, el examen físico se realiza con propósitos de seguro pues la gerencia quiere eliminar, reclamos de seguro por heridas o enfermedades contraídas antes de la contratación a la vez tener cuidado y asegurarse de que los requisitos físicos estén relacionados con el puesto y no sean discriminatorios. (Robbins, 2000. p. 292)

2.2.7. Orientación

William B. Werther afirma: Que un programa de orientación logra su objetivo en la medida en que consigue acelerar la socialización de los nuevos empleados, los programas de orientación o informales hacen que la iniciación del trabajo sea más fácil.

El proceso de orientación constituye un método eficaz para acelerar el proceso de socialización y lograr que los nuevos empleados efectúen contribuciones.

2.2.8. Entrenamiento del empleado

Conforme cambien las demandas del puesto, las habilidades de los empleados tendrán que modificarse y actualizarse. La gerencia, por supuesto, es responsable de decidir cuándo necesitan los subordinados entrenamiento y en qué forma debe darse ese entrenamiento. Las habilidades de los empleados podemos agruparlas en dos categorías:(Werther, 1996, p. 210)

- Técnicas: la mayor parte del entrenamiento a acrecentar las habilidades técnicas de un empleado; estas habilidades básicas son: capacidad de leer y escribir y desarrollar cálculos matemáticos, así como capacidades específicas en el puesto.
- Interpersonales: casi todo los empleados pertenecen a una unidad de trabajo, esto quiere decir interactuar con sus compañeros y con su jefe de manera efectiva, el entrenamiento va incluir aprender escuchar, a comunicar ideas con mayor claridad y a reducir conflictos.

2.2.9. Técnicas de selección

De acuerdo a Group (2002 p.231), una vez recopilada toda la información relacionada con el puesto de trabajo y la persona que lo ocupa, hay que elegir en función de estas dos variables, la técnica de selección más adecuada. Las diferentes modalidades de técnicas, pueden ser utilizadas de manera conjunta o individualmente, en función de las exigencias del puesto en cuestión.

Las técnicas de selección pueden ser clasificadas en cinco grupos: (Werther, 1996, p. 242)

- Entrevista de selección.
- Pruebas de conocimientos.
- Test psicométricos.
- Técnicas de simulación.
- Test de personalidad.

El rendimiento laboral según Chiavenato (2000) es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados.

Mikovich y Boudrem (1994) definen otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. **Según Stoner, J. (1994)**. El Rendimiento laboral es la forma como los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

Como decimos, en el día a día el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Pero, aunque el rendimiento es conducta, no toda conducta es sinónimo de rendimiento, sólo la conducta que es relevante para los objetivos suele considerarse rendimiento. Entonces, ¿qué tipos de rendimiento o facetas del rendimiento debemos evaluar? generalmente se distinguen 2 tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización (Borman y Motowidlo, 1993)

1. Rendimiento de tarea o intra-rol: se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos, como:

- Posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas
- Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas
- Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales
- Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales
- Este tipo de conductas de tarea puede ser de dos tipos: el primero se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios. El segundo implica realizar tareas que faciliten la anterior, como, por ejemplo, la planificación o la supervisión

2. Contextual o extra-rol: conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global (Brief y Motowidlo, 1986). Se caracterizan por ser: - voluntarias: nunca están entre las obligaciones del puesto - intencionales: es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos - positivas: pretenden beneficiar a la organización - desinteresadas: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya. Los trabajadores pueden contribuir al contexto del trabajo de distintas maneras:

- 2.1. Mejorando las circunstancias psicosociales de la organización: al promover la cooperación, comunicación, confianza, etc. entre los empleados, o al colaborar para evitar o reducir los conflictos.
- 2.2. Aumentando su predisposición para incrementar el valor de la organización gracias a sus conductas (por ejemplo, aceptando condiciones de trabajo adversas).
- 2.3. Realizando conductas que ayuden a la empresa a ahorrar recursos (por ejemplo, reutilizando el papel impreso).

Por su parte, también Campbell (1990, et al., 1993) presenta en su teoría del rendimiento un modelo de 8 factores que lo componen:

- 1. Competencia de tarea específica del puesto:** grado en que es capaz de realizar las tareas básicas o técnicas fundamentales para el trabajo. Son las conductas específicas que distinguen el contenido básico de los distintos puestos.
- 2. Competencias de tarea no específicas del puesto.**
- 3. Competencias en la comunicación oral y escrita.** Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales
- 4. demostración de esfuerzo.** Grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.
- 5. Mantenimiento de la disciplina personal.** Grado en que el empleado evita las conductas negativas (como el consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la infracción de las normas o el absentismo en exceso).

6. **Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados.** Apoya a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo, y manteniendo los objetivos a la vista.
7. **Supervisión/liderazgo.** Conductas dirigidas a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal.
8. **Gestión/administración.** Conductas dirigidas a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemáticas.

La teoría del rendimiento presentada por Campbell (1990). Según ésta, hay 3 determinantes básicos de la conducta del trabajador:

1. **conocimiento declarativo:** los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
2. **conocimientos sobre los procedimientos y habilidades.** Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
3. **motivación,** definida como conducta de elección, es decir: la elección de actuar o invertir esfuerzo, la elección del nivel de esfuerzo y la elección de persistir en el tiempo.

Otro modelo fundamental es el de Furnham (1992), que considera cinco factores básicos relacionados con el comportamiento laboral:

- Habilidad. Grado en el que el trabajador puede realizar con eficacia los múltiples procesos de coordinación necesarios para alcanzar una meta concreta. Incluye tareas que van desde las relativamente simples (como de coordinación mano-ojo) hasta las más complejas, que requieren procesos de decisión intelectual, y que se relacionan con la inteligencia (aunque son distintas).
- Factores demográficos. Factores como el sexo, la edad o la educación. Generalmente, los factores demográficos se relacionan con los factores biográficos (como, por ejemplo, lugar que ocupa entre sus hermanos, ocupación de los padres, etc.) y son distintos de los factores psicográficos (que se refieren a creencias y valores del individuo).

- **Inteligencia.** Capacidad de pensamiento abstracto y crítico. A pesar de los debates sobre este constructo (por ejemplo, si es hereditaria o aprendida, cómo debe medirse, etc.), muy pocos dudan de su efecto sobre la conducta organizacional.
- **Motivación.** Al igual que la inteligencia, es multidimensional y abstracta; se refiere a la tendencia a atender a unos estímulos más que a otros, acompañada de una emoción, y el impulso que causa unas acciones más que otras. Por ello, se habla de la fuerza de motivaciones particulares, como la necesidad de logro.
- **Personalidad.** Se refiere a todos aquellos rasgos fundamentales o características de la persona que se afianzan con el tiempo y que determinan patrones de respuestas consistentes ante las situaciones diarias. Se supone que los rasgos de personalidad sirven para explicar el qué, por qué y cómo del funcionamiento humano. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales

Compromiso organizacional

Davis y Newstrom, (RIOS: 6) define como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización, le interesa lo que realiza, participa de manera activa a través de las distintas fases que le permitan llegar a considerar su desempeño como importante para la valoración personal. Sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, el éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos. De acuerdo con Arciniega (RIOS: 6) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular. Para el compromiso organizacional, existen tres antecedentes en el ámbito de las relaciones interpersonales (Ríos: 7)

1. **Confianza.** La investigación sobre confianza es abundante y se ha estudiado principalmente desde una perspectiva emocional o afectiva; podemos considerar que la confianza es “la seguridad emocional que le lleva al colaborador a pensar que la organización es responsable, se preocupa por él y cubre sus expectativas de resultado o comportamiento”.

Si la organización cumple lo prometido y cuida las necesidades de sus colaboradores, está enviando una señal de que valora a sus colaboradores.

2. **Satisfacción.** Pese a que la variable satisfacción ha sido profundamente estudiada en la literatura, aún existe cierta controversia sobre la mejor forma de definirla y medirla. La visión tradicional de la satisfacción es entendida como el estado cognitivo del colaborador respecto a la adecuada o inadecuada recompensa recibida frente al sacrificio experimentado. En el entorno laboral y al igual que con los clientes, la satisfacción de los colaboradores es deseable y está directamente relacionada con la satisfacción en la vida cotidiana del colaborador.
3. **Normas relacionales.** Entre las posibles formas de regulación de la relación laboral se encuentra el desarrollo y aceptación de normas cooperativas o relacionales. Se han identificado 28 normas relacionales que se han reducido a las nueve más importantes. Entre éstas se encuentran las siguientes: flexibilidad, solidaridad, mutualidad, armonización del conflicto, restricción en el uso del poder, integridad en el rol, preservación de la relación, intercambio de información y participación.

2.3. Definición de términos básicos

1. **Administración:** Un conjunto de principios y procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una empresa, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros. (Rodríguez, citado por Rodríguez J, 2007:7)
2. **Administración de recursos humanos:** Es el área de la administración relacionada con todos los aspectos del personal de una organización, es decir, la que determina las necesidades de reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar, y recompensar al personal, y la que actúa como enlace entre los empleados y los sindicatos y maneja otros asuntos de bienestar (Byar y Rue, citados por Rodríguez, 2007, p.7).
3. **Competencia:** Spencer y Spencer (1993) consideran que es: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio" (p. 9).

Ansorena Cao (1996) plantea: "Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable." (p. 76)

4. **Departamento de recursos humanos:** Es el área encargada de llevar a cabo los procesos relacionados con el personal de una empresa o institución, también se encarga de desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para obtener una estructura eficiente (Rodríguez, 2007, p. 45).
5. **Desempeño:** Es la forma llevar a cabo una tarea por parte de un trabajador. (Chiavenato, 2002: 25)
6. **División y distribución de funciones:** "Es la forma en que se delimita áreas de influencia y se determina el grado de las cargas de trabajo y la delegación específica de autoridad y responsabilidad" (Arboleda, 2004, p. 113).
7. **Eficiencia:** En un sentido amplio, consiste en reconocer e interpretar las condiciones dentro de las cuales opera la organización y establecer lo que es correcto hacer para adecuar su actuación a las condiciones del entorno
Es la capacidad para definir las premisas de la acción administrativa en función de la situación" (Pacheco, Castañeda, Caicedo, 2004, P 154).
8. **Evaluación de desempeño:** La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos. (Chiavenato, 2002:96)
9. **Instrumento:** Objeto que sirve para un trabajo o una operación. (Diccionario Enciclopédico OCEANO, 2000:498)
10. **Limitación:** Se refiere a las restricciones propias del tipo de problema abordado. (Medina, 2005:325).
11. **Método:** Es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o para lograr un objetivo. (Arias, 2006:18)
12. **Objetividad:** Doctrina filosófica según la cual el objeto tiene prioridad sobre el sujeto, dando carácter objetivo a la idea o sentimiento. (Diccionario Enciclopédico OCEANO, 2000:671)
13. **Organización:** Es una unidad social coordinada conscientemente compuesta por dos o más personas que funcionan con una base de relativa continuidad para lograr una meta o una serie de metas. (Rodríguez, 2007:78).

14. **Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Diccionario enciclopédico OCEANO, 2000:761)
15. **Recurso humano:** Son las personas que integran, permanecen y participan en la organización de una empresa u compañía, en cualquier nivel jerárquico o tarea. (Chiavenato, 2002:161).
16. **Rendimiento laboral:** El rendimiento laboral se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel.

El rendimiento laboral de los empleados de una organización tiene que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo, la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados (Valle R.1995)

El rendimiento laboral según Chiavenato (2000) es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados.

Mikovich y Boudrem (1994) definen otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Según Stoner, J. (1994). El Rendimiento laboral es la forma como los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

17. **Técnica:** El procedimiento o forma particular de obtener datos o información. (Arias, 2006:67).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

De acuerdo al fin que se persigue es aplicada; y de acuerdo a la técnica de contrastación es descriptivo - explicativo (Hernández, Fernández Baptista, 2010, P 151).

La presente investigación se considera descriptiva, debido a que para realizarla se describieron las características del objeto de estudio, el cual es el proceso de selección de personal aplicado a los colaboradores que labora en la empresa distribuidora Megatri SAC., y posteriormente se analizó el mismo para explicar cómo se ejecuta.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación será descriptivo - explicativo

Según Arias (2006:24), “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”, es decir, este tipo de investigación permite determinar cómo se puede comportar una variable, partiendo de la descripción o descomposición de la misma, para realizar de esta manera el análisis de ella.

La presente investigación se considera descriptiva, debido a que para realizarla se describieron las características del objeto de estudio, el cual es evaluar el proceso de selección aplicado al personal que labora en la empresa Megatri S.A.C, y posteriormente se analizó el mismo para explicar cómo se ejecuta.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población:

La población de estudio, estuvo conformada por 18 trabajadores que actualmente venían laborando en la empresa Distribuidora Megatri SAC Tarapoto.

3.3.2. Muestra:

La muestra estuvo constituida por 18 trabajadores que actualmente venían laborando en la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto equivalente a

la población y se tomó por ser un número pequeño y el estudio corresponde a la empresa distribuidora Megatri SAC. Tarapoto.

Tabla 1.

Personal que labora en distribuidora Megatri - Tarapoto

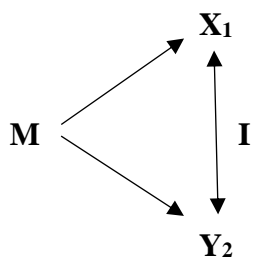
Directivos	01
Trabajadores (empleados y obreros)	17
Total	18

Fuente: CAP. de distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014

3.4. Tipo de diseño de investigación

En este caso, el diseño empleado es no experimental. La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos Kerlinger (1979, P. 116), a fin de medir el tipo de relación entre las variables.

Donde:



M = Muestra de estudio (18 trabajadores)

X = Selección de personal.

Y = Rendimiento laboral.

I = Incidencia.

3.5. Métodos de investigación

Por el método de investigación es descriptivo y su forma es inductivo - deductivo, ya que se empezará por observar el fenómeno de la investigación es decir la evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral de los

trabajadores de la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto. Para crear una hipótesis y explicar dicho fenómeno, deduciendo las consecuencias o proposiciones más elementales de la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos.

El método combina la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

Este método partirá de hechos generales para llegar a hechos particulares de la investigación, es decir parte de aspectos teóricos como las mencionadas en la base teórica, como modelos, bases, herramientas y técnicas de selección de personal, que al final llegamos a entender esta relación de variables por medio de la comprobación de hipótesis.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

Se usará información primaria y secundaria. La información primaria consiste en aplicar encuestas y entrevistas a los gerentes y colaboradores para recabar de manera práctica y objetiva los datos que servirán de base para el desarrollo de esta investigación, se aplicó técnicas e instrumentos que orientaron la búsqueda de esta información.

Con el fin de recabar los datos necesarios para el análisis, se llevará a cabo la observación antes descrita en la organización; encuesta aplicada al personal de distribuidora Megatri SAC (ver anexo N° 2), además se efectuará una entrevista, al gerente de la empresa (ver anexo 3) a fin de estudiar la información referida al proceso de selección de personal que se aplica en la organización.

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

Encuesta: Es una técnica o una manera de obtener información de la realidad, basada en preguntar o interrogar a una muestra de personas apoyadas en el cuestionario.

Entrevista: técnica que permite obtener información personalizada de la situación real de la empresa, basada en preguntar al administrador de la sucursal apoyada en un cuestionario.

3.7. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

El análisis e interpretación de los resultados es la etapa de búsqueda sistemática y reflexiva de la información obtenida a través de instrumentos técnicas y estrategias, el cual constituye uno de los momentos más importante del proceso de investigación e implica trabajar los datos, organizarlos en categorías adaptables y descubrir el aporte a la investigación.

Los datos recolectados por medio de la aplicación del cuestionario fueron tabulados y son representados en gráficos circulares, los cuales se analizaron ítems, para posteriormente presentar sus cuadros con su respectivo gráfico de pasteles integrados en función de las dimensiones consideradas para cada una de las variables objeto de estudio.

A través de los objetivos formulados y características metodológicas, el presente trabajo es desarrollado y se aplicó el cuestionario a todos los colaboradores de la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto. Cuyos datos se ordenaron en tablas de frecuencia de trabajo de campo.

- Ordenamiento y codificación de datos.
- Tabulación.
- Gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados descriptivos

La tabla 2 muestra que el 83% de la población-muestra encuestada es masculina y el 17% de los trabajadores son del sexo femenino.

La tabla 3. Nos indica El 17% de los colaboradores tiene entre 20 y 25 años de edad, 11% de los colaboradores tiene una edad entre 26-32 años, 22% de los colaboradores tienen una edad de 33-39 años, 44% de los colaboradores tienen una edad entre 40-46 años y además el 6% de los colaboradores tienen entre 47-53 años de edad.

Los resultados expuestos en la tabla 4, expresan que el 89% del personal han sido recomendado de un empleado o un tercero, mientras que un 11% afirmó que fueron contactados con universidades e institutos.

La tabla 5 señala que el 78% de personal de la empresa les gustaría que se realizaran utilizando las fuentes de reclutamiento interno, mientras que la diferencia que en este caso está representado por el 22% están de acuerdo que se realice utilizando fuentes de reclutamiento externo.

La tabla 6 indica que el 67% del personal manifiesta que su ingreso a la empresa fue realizado bajo las fuentes de reclutamiento externo, mientras que solo el 33% manifiesta que su ingreso a la empresa fue por la fuente de reclutamiento interno y/o ascenso.

En los resultados de la tabla 7 se refleja que el 44% respondió que la fuente óptima de reclutamiento es la de recomendación por un tercero. Sin embargo, es necesario tener en cuenta, que la totalidad del personal no está realmente de acuerdo con la fuente de reclutamiento pues un 28% respondió que se debe hacer en convenio con las universidades e institutos, mientras que el 17% señaló la opción de reclutamiento por internet y solo un 11% que respondió que se debe hacer por aviso en la prensa.

En la tabla 8 podemos apreciar que el 83% expresa haberse sentido fatigado, por otro lado, el 11% bajo presión, mientras que un 6% se sintió cómodo.

En la tabla 9 se observa que el 89% de trabajadores pasa solo por una entrevista mientras que un 11% pasa por dos entrevistas.

En la tabla 10 se puede observar claramente que el 67% de los trabajadores si fueron evaluadas sus destrezas, frente a un 33% que señala que no se realizó.

Tabla 11 los resultados reflejan que el 78% de los colaboradores fueron entrevistados en menos de un día, el 17% fueron entrevistados en menos de una semana mientras que el 5% fue entrevistado en más de una semana.

Según la tabla 12 podemos observar que el 67% indican que solo algunas de las preguntas de la entrevista tienen relación al puesto de trabajo al cual postulan mientras que el 22% señala que todas las preguntas tienen relación con el trabajo que realizarán y solo un 11% considera que ninguna pregunta tiene que ver con el trabajo que realizarán en dicha institución.

La tabla 13 señala que del 100% de los encuestados, el 78% manifiesta que si les exigieron su currículum vitae para presentarse a la entrevista y solo el 17% indica que les exigieron certificados de trabajo mientras un 5% manifiesta que no le exigieron ninguno de estos documentos antes mencionados.

La tabla 14 indica que del 100% de encuestados, solo el 11% responde que si se realizó una prueba de conocimientos mientras que el 89% responde que no se le realizó ningún examen para el ingreso a la empresa.

En la tabla 15 los datos estadísticos, reflejan que en un 83% manifiesta que si se ejecuta y se lleva a cabo el periodo de prueba que brindan charlas de introducción, frente a un 17% que manifiesta que no.

La tabla 16 muestra que un 83% de los empleados encuestados consideran que su grado de instrucción le permite realizar su trabajo u obligación sin ningún problema

frente a un 17% que considera que le falta educación y/o capacitación para el desempeño eficiente de sus funciones.

La tabla 17 indica que de las 18 personas encuestadas el 67% manifestó que sus destrezas y habilidades si compaginan con el cargo ejercen, frente a un 33% que responden que no.

En la tabla 18 refleja de forma clara que unánimemente el 100% de los empleados encuestados se encuentran en condiciones físicas óptimas para realizar las actividades que su cargo exige.

En la tabla 19 Se observa de manera alarmante como un 94% de los empleados manifestaron no estar satisfechos con el salario devengado, lo que se convierte en un problema motivacional.

En la tabla 20 se observa que el 56% de la población entrevistada manifiesta que si les brinda estabilidad y seguridad laboral mientras que un 44 % manifiesta que la empresa no les brinda seguridad y estabilidad laboral.

Lo que se puede observar en la tabla 21 es que el 67% manifiesta que no cuentan con un clima laboral apropiado solo el 33% manifiesta que si tienen un clima laboral apropiado.

4.2. Resultados explicativos

Análisis e interpretación de resultados obtenidos sobre las variables de investigación en la encuesta aplicada a los trabajadores de distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014.

Datos generales:

1. Sexo:

Tabla 2.

Sexo del personal que labora en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Personal masculino	15	83.%
Personal femenino	03	17%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

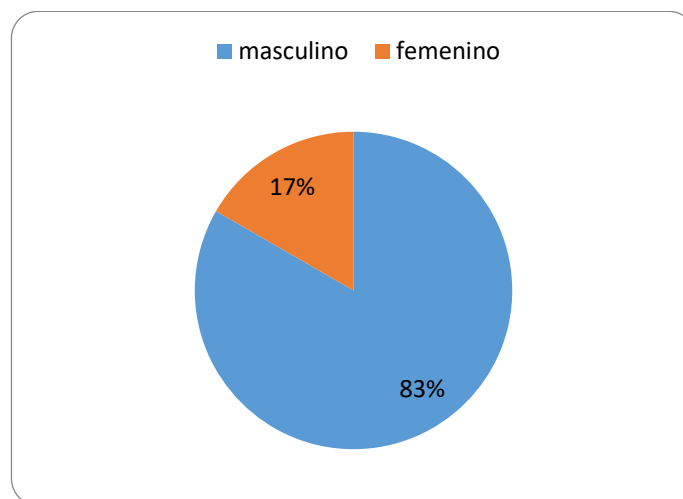


Figura 4. Sexo del personal de distribuidora Megatri SAC Tarapoto (Fuente: Tabla 2)

Análisis

Según el Grafico N° 01. El 83% de la población-muestra encuestada es masculina y el 17% de los trabajadores son del sexo femenino.

Interpretación

El grafico nos muestra que en distribuidora Megatri S.A.C la gran mayoría son de sexo masculino y solo un mínimo son de sexo femenino.

2. Edad:

Tabla 3.

Edades del personal

Edades	Frecuencia	Porcentaje
De 20-25 años	3	17%
De 26-32 años	2	11%
De 33-39 años	4	22%
De 40-46 años	8	44%
De 47-53 años	1	6%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

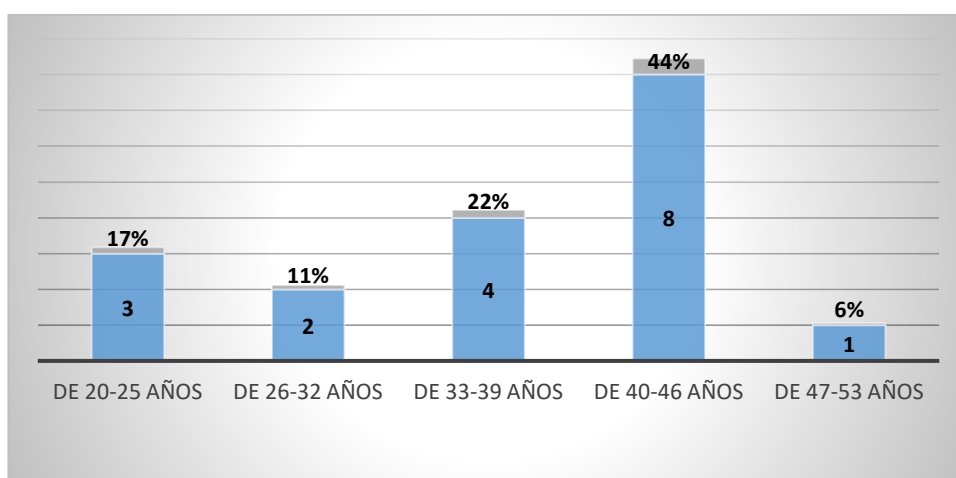


Figura 5. Edad del personal (Fuente: Tabla 3)

Análisis

Según el Gráfico N° 02. El 17% de los colaboradores tiene entre 20 y 25 años de edad, 11% de los colaboradores tiene una edad entre 26-32 años, 22% de los colaboradores tienen una edad de 33-39 años, 44% de los colaboradores tienen una edad entre 40-46 años y además el 6% de los colaboradores tienen entre 47-53 años de edad.

Interpretación

Lo que podemos observar en el gráfico es que la mayoría de personal tiene una edad adecuada para poder ejercer sus funciones de manera eficiente.

Desarrollo de la encuesta:

1. ¿Qué fuente de reclutamiento han utilizado cuando usted ingreso a la empresa?

Tabla 4.

Fuente de reclutamiento de ingreso a la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación de un empleado o un tercero	16	89%
Periódico u otros medios	0	0%
Contactos con universidades e institutos	2	11%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 6. Fuentes de reclutamiento (Fuente: Tabla 4)

Análisis

Los resultados expuestos en la tabla anterior, expresan que el 89% del personal han sido recomendado de un empleado o un tercero, mientras que un 11% afirmó que fueron contactados con universidades e institutos.

Interpretación

En la encuesta realizada nos muestra que en dicha institución no tienen fuentes de reclutamiento formal por el cual caen en el error de contratar personal sin las características apropiadas para ocupar los diferentes puestos de trabajo.

2. ¿Le gustaría a usted que la búsqueda de todo el personal para la empresa se realizara utilizando las fuentes de reclutamiento?

Tabla 5.

Búsqueda de personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Interna	14	78%
Externa	4	22%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

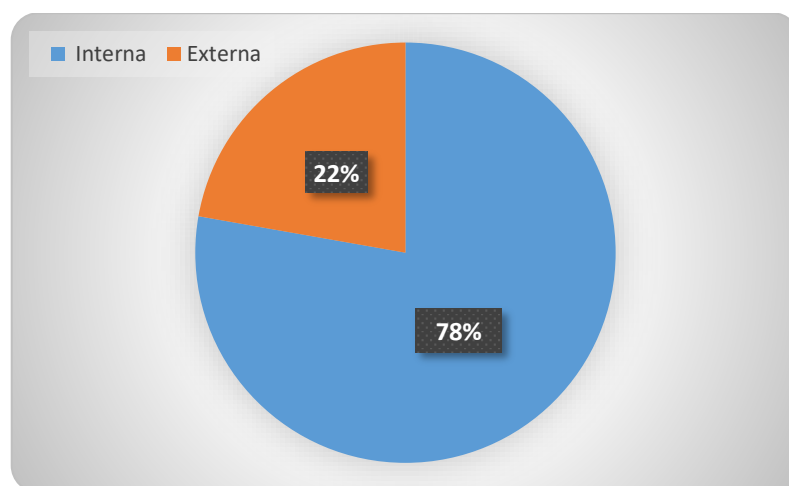


Figura 7. Búsqueda de personal (Fuente: Tabla 5)

Análisis

El gráfico señala que el 78% de personal de la empresa les gustaría que se realizaran utilizando las fuentes de reclutamiento interno, mientras que la diferencia que en este caso está representado por el 22% están de acuerdo que se realice utilizando fuentes de reclutamiento externo.

Interpretación

La mayoría de los encuestados han manifestado que la empresa distribuidora MEGATRI SAC utilice las fuentes de reclutamiento interno por que toda persona tiene derecho a un ascenso de acuerdo a su desenvolvimiento y también es motivador para todos.

3. ¿Su ingreso a esta empresa fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interno (Ascenso)?

Tabla 6.

Ingreso a la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33%
No	12	67%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

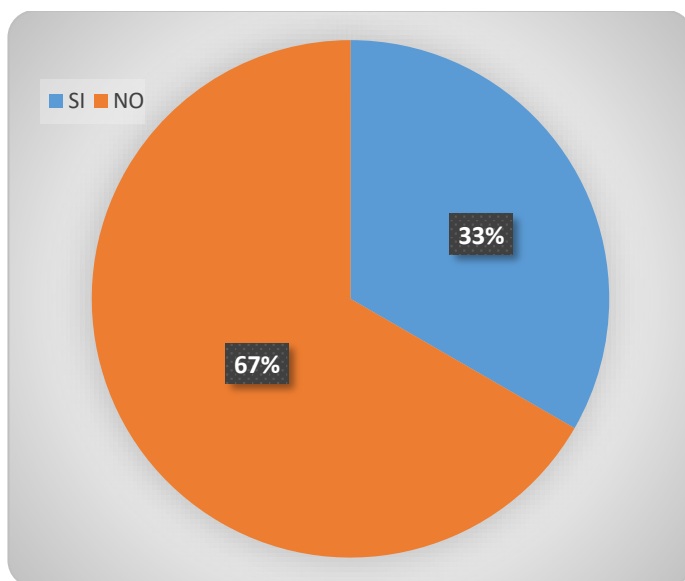


Figura 8. Ingreso a la empresa (Fuente: Tabla 6)

Análisis

El 67% del personal manifiesta que su ingreso a la empresa fue realizado bajo las fuentes de reclutamiento externo, mientras que solo el 33% manifiesta que su ingreso a la empresa fue por la fuente de reclutamiento interno y/o ascenso.

Interpretación

Como se puede observar el gráfico muestra que la mayoría de funcionarios, empleados, trabajadores, ingresaron a la empresa bajo la fuente de reclutamiento externo la cual demuestra que no todos tienen la oportunidad de ascender de acuerdo a su desempeño.

4. Según sus conocimientos, ¿Cuál considera usted que es la fuente más óptima de reclutamiento?

Tabla 7.

Fuente de reclutamiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación de un empleado o terceros	8	44%
Reclutamiento por Internet	3	17%
Avisos de prensa	2	11%
Contactos con universidades e institutos.	5	28%
Otro	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

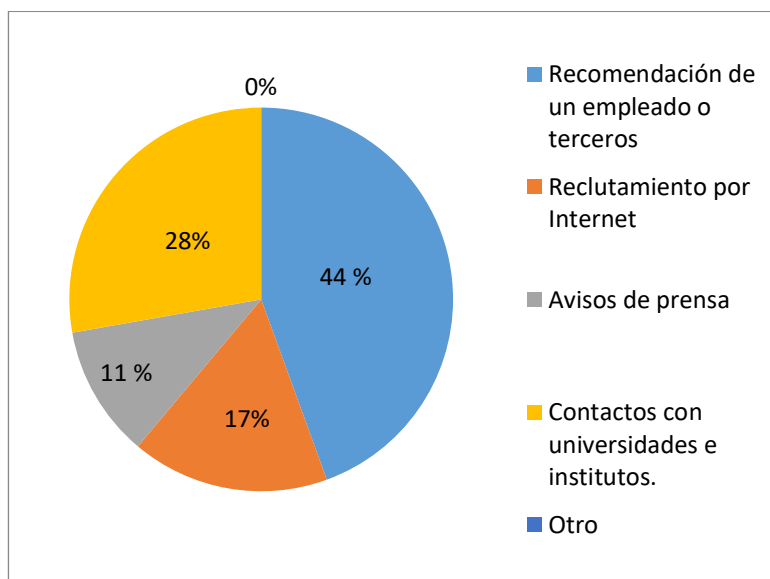


Figura 9. Fuente de reclutamiento (Fuente: Tabla 7)

Análisis

En los resultados se refleja que el 44% respondió que la fuente óptima de reclutamiento es la de recomendación por un tercero. Sin embargo, es necesario tener en cuenta, que la totalidad del personal no está realmente de acuerdo con la fuente de reclutamiento pues un 28% respondió que se debe hacer en convenio con las

universidades e institutos, mientras que el 17% señaló la opción de reclutamiento por internet y solo un 11% que respondió que se debe hacer por aviso en la prensa.

Interpretación

Los resultados muestran que un 44% coincide con realizar reclutamientos a través de terceros ya que estas permiten contratar gente de confianza, pero también podemos observar que existen personas en las cuales están de acuerdo que se haga por otros medios para poder optar por el mejor candidato.

5. ¿Durante su primera entrevista usted se sintió?

Tabla 8.

Primera entrevista

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo presión	2	11%
Fatigado	15	83%
Cómodo	1	6%
Muy cómodo	0	0.00%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

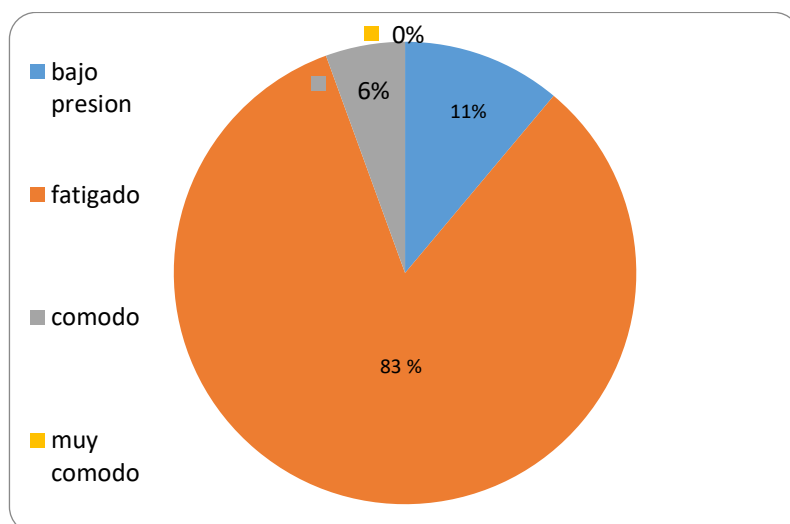


Figura 10. Primera entrevista (Fuente: Tabla 8)

Análisis

Podemos apreciar que el 83% expresa haberse sentido fatigado, por otro lado, el 11% bajo presión, mientras que un 6% se sintió cómodo.

Interpretación

En este gráfico se puede ver las diversas situaciones por las que pasan las personas entrevistadas para determinar si los contratan o no según los resultados obtenidos se puede observar que el 83% de los trabajadores se sintió fatigado, cosa que es natural para cualquier persona que es entrevistada también manifiestan que es por la demora de la entrevista de parte del gerente.

6. ¿Cuántas entrevistas le realizaron antes de ingresar a la empresa?

Tabla 9.

Entrevistas antes del ingreso a la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	0	0.00%
Una	16	89%
Dos	2	11%
Tres o mas	0	0.00%
total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

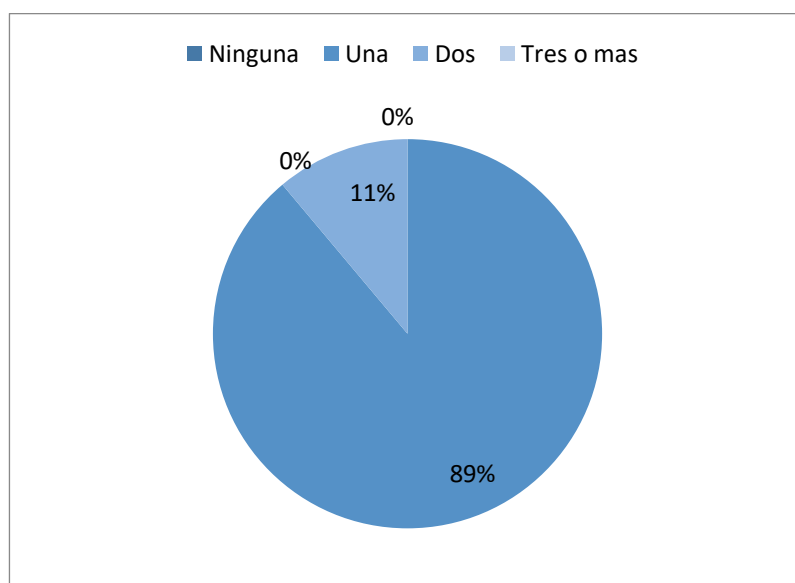


Figura 11. Entrevistas antes del ingreso a la empresa (Fuente: Tabla 9)

Análisis

En el gráfico se observa que el 89% de trabajadores pasa solo por una entrevista mientras que un 11% pasa por dos entrevistas.

Interpretación

En tal sentido se considera que el proceso de entrevista es incompleto ya que no cuentan con personas expertas en cada área, y donde cada uno aporte un cierto objetivo que permita realizar una buena selección.

7. ¿Para el proceso de selección fueron evaluadas sus destrezas?

Tabla 10.

Destrezas de los trabajadores

Respuestas	Trabajadores	%
Si	16	67%
No	2	33%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

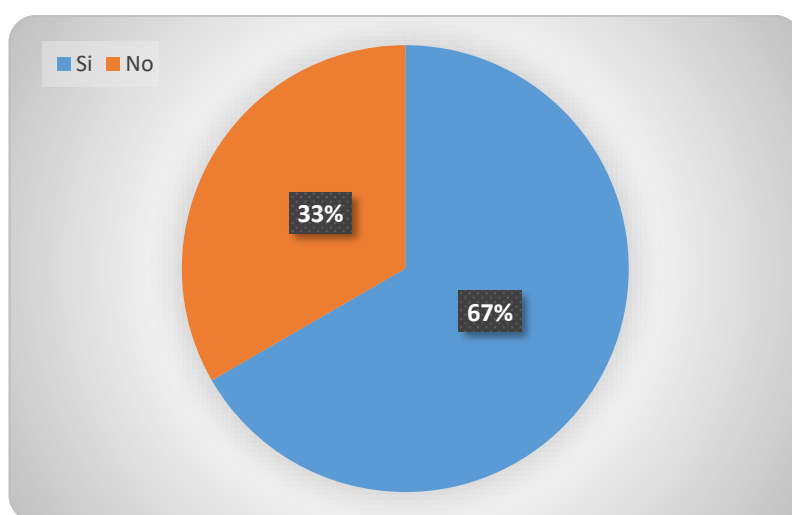


Figura 12. Destrezas de los trabajadores (Fuente: Tabla 10)

Análisis

En los datos se puede observar claramente que el 67% de los trabajadores si fueron evaluadas sus destrezas, frente a un 33% que señala que no se lo realizo.

Interpretación

Lo que se puede observar que la mayoría de colaboradores manifiesta que si fueron evaluadas sus destrezas para el ingreso a dicha institución lo que demuestra que todos tienen la habilidad para desarrollar las tareas encomendadas trayendo como resultado un buen rendimiento laboral.

8. ¿El tiempo entre su postulación y su primera entrevista fue?

Tabla 11.

Tiempo entre su postulación y su primera entrevista

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un día	14	78%
Menos de una semana.	3	17%
Más de una semana.	1	5%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

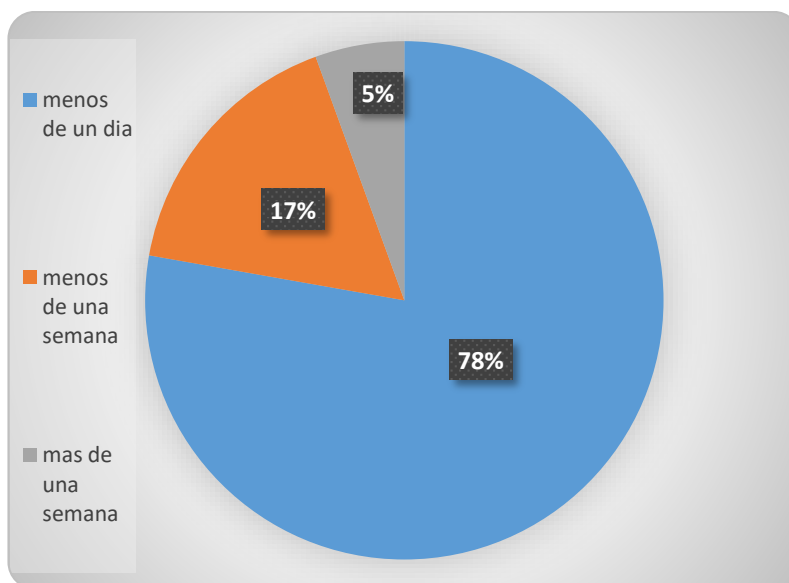


Figura 13. Tiempo entre su postulación y su primera entrevista (Fuente: Tabla 11)

Análisis

En los resultados se refleja que el 78% de los colaboradores fueron entrevistados en menos de un día, el 17% fueron entrevistados en menos de una semana mientras que el 5% fue entrevistado en más de una semana.

Interpretación

Es penoso conocer que la mayoría de encuestados responde que su primera entrevista fue en menos de un día por lo tanto demuestra que las entrevistas no son planificadas es decir lo hacen de inmediato y en el momento menos indicado.

9. ¿Las preguntas de la entrevista son de acorde al puesto de trabajo que postula?

Tabla 12.

Preguntas de la entrevista en relación al trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
algunas	12	67%
todas	4	22%
ninguna	2	11%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

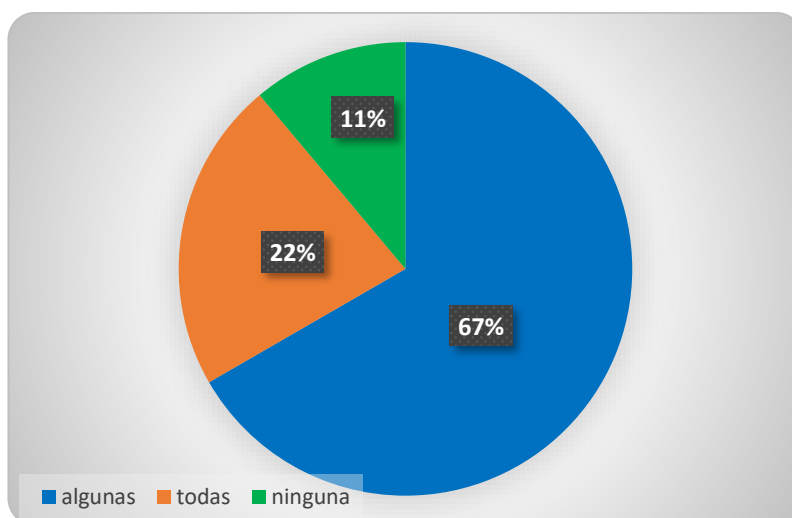


Figura 14. Preguntas de la entrevista en relación al trabajo (Fuente: Tabla 12)

Análisis

Según la encuesta podemos observar que el 67% indican que solo algunas de las preguntas de la entrevista tienen relación al puesto de trabajo al cual postulan mientras que el 22% señala que todas las preguntas tienen relación con el trabajo que realizarán y solo un 11% considera que ninguna pregunta tiene que ver con el trabajo que realizarán en dicha institución.

Interpretación

Lo que señala el cuadro anterior es que no existe un orden o una planificación para realizar una entrevista que tenga relación con el trabajo el cual será encomendado a los colaboradores.

10. ¿Cuál de estos documentos le exigieron al presentarse a la entrevista?

Tabla 13.

Documentos presentados en la entrevista

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Currículo vitae.	14	78%
Examen médico.	0	0%
Certificado de trabajo.	3	17%
Ninguno.	1	5%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

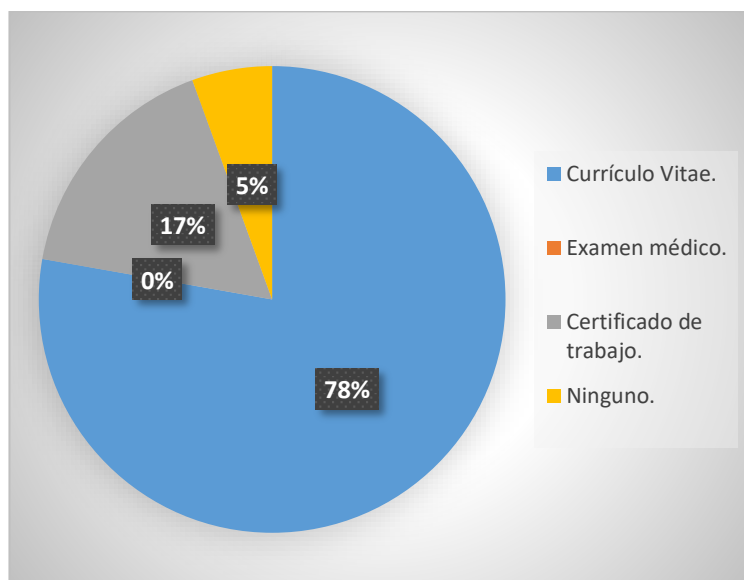


Figura 15. Documentos presentados en la entrevista (Fuente: Tabla 13)

Análisis

Los datos estadísticos señalan que del 100% de los encuestados, el 78% manifiesta que si les exigieron su currículum vitae para presentarse a la entrevista y solo el 17% indica que les exigieron certificados de trabajo mientras un 5% manifiesta que no le exigieron ninguno de estos documentos antes mencionados.

Interpretación

El cuadro anterior nos indica que el documento que más exigen en la entrevista es el currículum vitae y que los demás documentos son de menos importancia para el proceso.

11. ¿Se le realizó a usted alguna de las siguientes pruebas?

Tabla 14.

Realización de pruebas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Test psicológico	0	0%
Prueba de conocimientos.	2	11 %
Prueba práctica.	0	0%
Ninguna	16	89%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

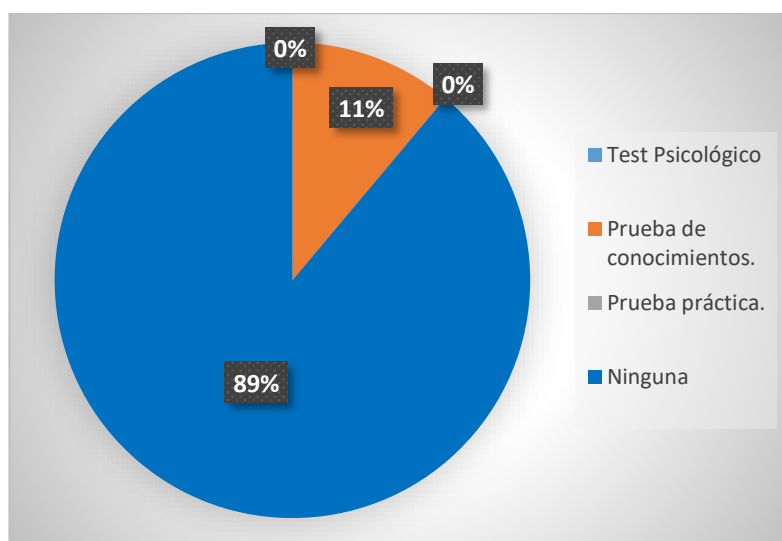


Figura 16. Realización de pruebas (Fuente: Tabla 14)

Análisis

Del 100% de encuestados, solo el 11% responde que si se realizó una prueba de conocimientos mientras que el 89% responde que no se le realizó ningún examen para el ingreso a la empresa.

Interpretación

Se puede observar en dicha empresa con lo relacionado a las pruebas que se le puede realizar al personal para el ingreso a una institución prácticamente no se realiza ninguna.

12. ¿Antes del periodo de prueba le brindaron charlas de introducción?

Tabla 15.

Charlas de introducción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83%
No	3	17%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

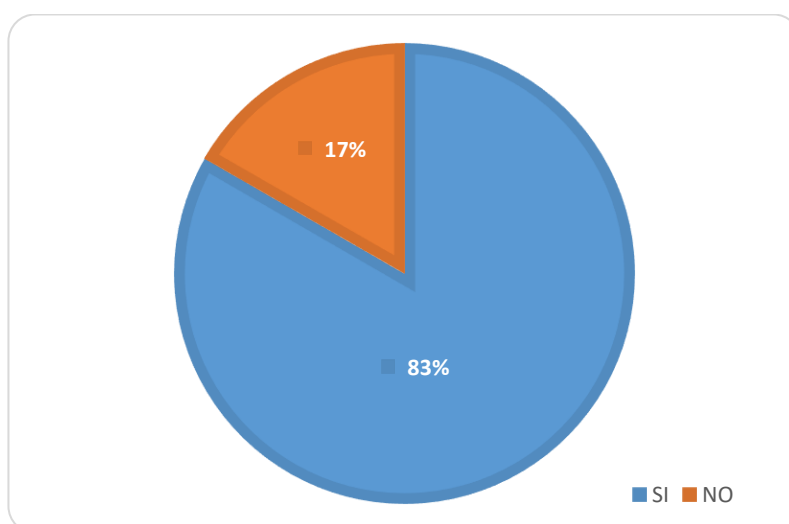


Figura 17. Charlas de introducción (Fuente: Tabla 15)

Análisis

Los datos estadísticos, reflejan que en un 83% manifiesta que si se ejecuta y se lleva a cabo el periodo de prueba que brindan charlas de introducción, frente a un 17% que manifiesta que no.

Interpretación

En toda institución, es importante brindarles ciertas instrucciones al momento del ingreso de un personal nuevo ya sea ciertas políticas y/o funciones del cual estará a su cargo, así como fijar un tiempo de prueba para ir evaluando su rendimiento laboral.

13. ¿Considera usted que su grado de Instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo?

Tabla 16.

Grado de instrucción para el desempeño del trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83%
No	3	17%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

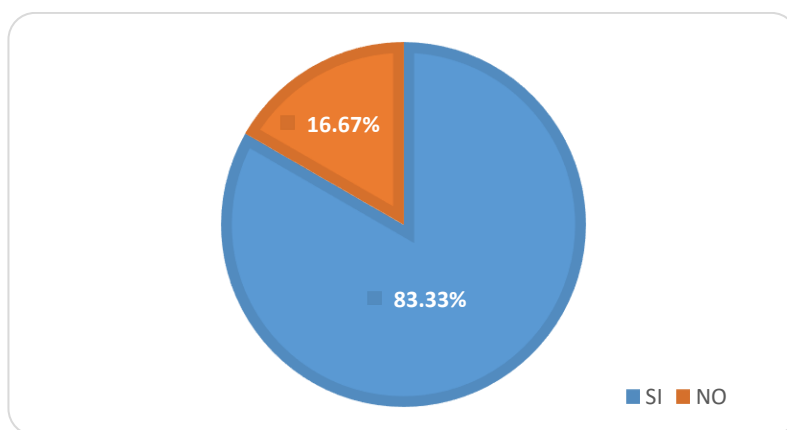


Figura 18. Grado de instrucción para el desempeño del trabajo (Fuente: Tabla 16)

Análisis

El presente gráfico: muestra como un 83 % de los empleados encuestados consideran que su grado de instrucción le permite realizar su trabajo u obligación sin ningún problema frente a un 17% que considera que le falta educación y/o capacitación para el desempeño eficiente de sus funciones.

Interpretación

De los 18 encuestados, casi todos están consiente que su grado de instrucción les permite realizar de manera eficiente sus funciones del cual se espera un buen rendimiento laboral eso es una gran ventaja para la empresa.

14. ¿Cree usted que sus habilidades y destrezas se compaginan con el cargo que ocupa?

Tabla 17.

Habilidades y destrezas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	67%
No	6	33%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

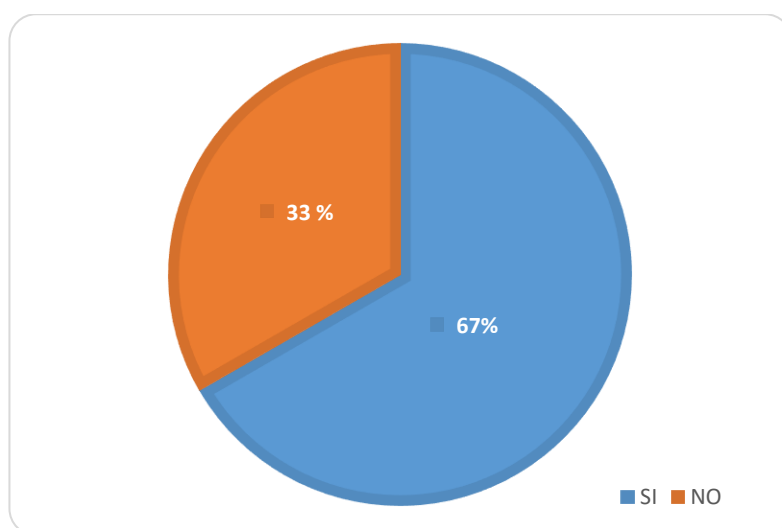


Figura 19. Habilidades y destrezas (Fuente: Tabla 17)

Análisis

De las 18 personas encuestadas el 67% manifestó que sus destrezas y habilidades si compaginan con el cargo ejercen, frente a un 33% que responden que no.

Interpretación

En la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa “distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014”, donde podemos ver que la mayoría de los trabajadores se encuentra compaginados con sus habilidades y destrezas que comparten dentro de la organización, mientras el resto de los trabajadores no se encuentran compaginados en su cargo que desempeñan dentro de la organización.

15. ¿Cree usted que sus condiciones físicas le permite realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta?

Tabla 18.

Condiciones físicas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100%
No	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

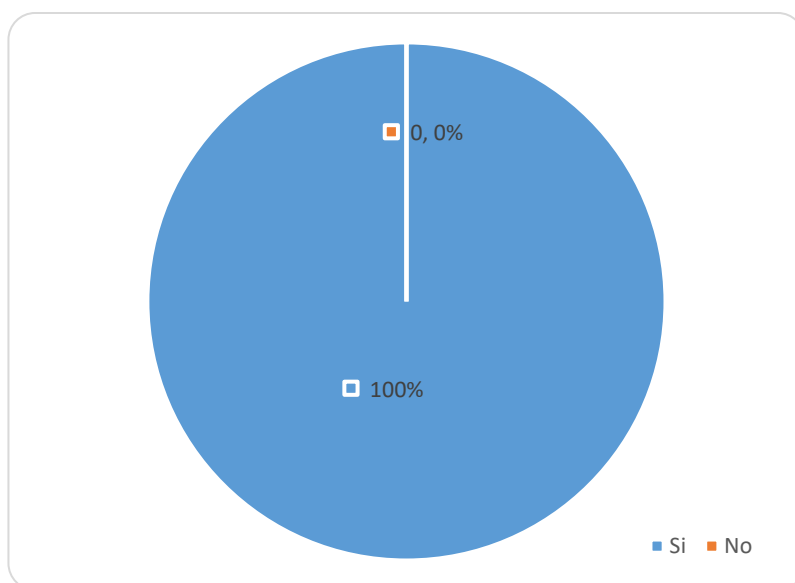


Figura 20. Condiciones físicas (Fuente: Tabla 18)

Análisis

El gráfico N° 17 refleja de forma clara que unánimemente el 100% de los empleados encuestados se encuentran en condiciones físicas óptimas para realizar las actividades que su cargo exige.

Interpretación

Se puede apreciar que el 100% de los trabajadores manifiestan que se encuentran en condiciones físicas para así poder desempeñar y desarrollar sus funciones encomendadas.

16. ¿Cree usted que el salario percibido es acorde con el trabajo realizado?

Tabla 19.

Percepción de salarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	6%
No	17	94 %
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

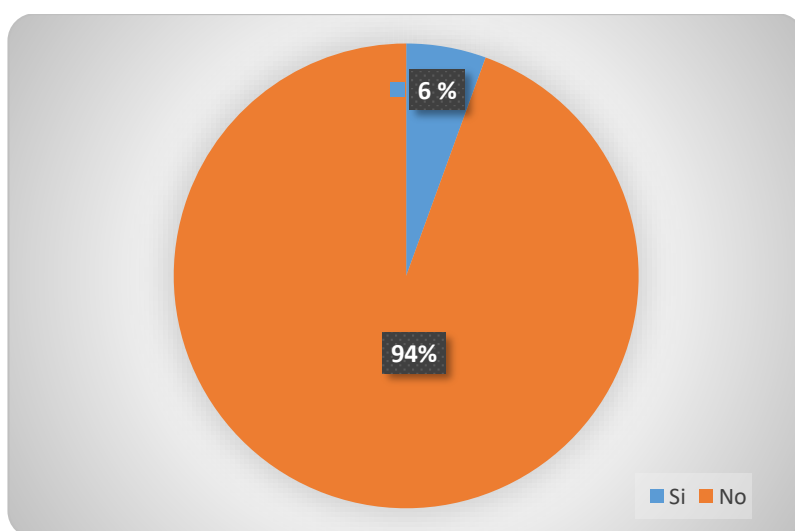


Figura 21. Percepción de salarios (Fuente: Tabla 19)

Análisis

Se observa de manera alarmante como un 94% de los empleados manifestaron no estar satisfechos con el salario devengado, lo que se convierte en un problema motivacional.

Interpretación

Lo que se puede observar que la mayoría de los trabajadores no están de acuerdo con el salario que reciben por sus funciones que realizan en dicha empresa, esto es un gran problema motivacional para todos.

17. ¿Considera usted que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral?

Tabla 20.

Estabilidad y seguridad laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	56%
No	8	44%
Total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

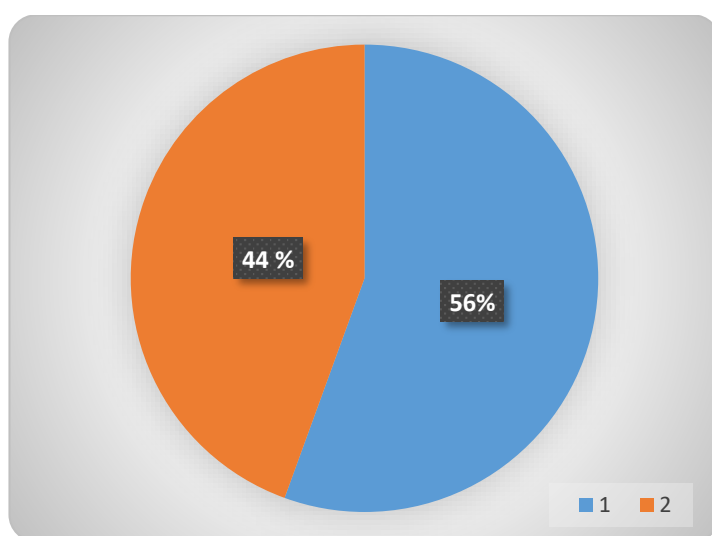


Figura 22. Estabilidad y seguridad laboral (Fuente: Tabla 20)

Análisis

En el gráfico N° 19 se observa que el 56% de la población entrevistada manifiesta que si les brinda estabilidad y seguridad laboral mientras que un 44 % manifiesta que la empresa no les brinda seguridad y estabilidad laboral.

Interpretación

De las 18 personas encuestadas el 44 % plantea que la empresa no les brinda estabilidad y seguridad laboral, situación por la cual los trabajadores no se sienten motivados por demostrar un mejor rendimiento laboral.

18. ¿Considera usted que las condiciones en la cual labora (clima laboral) es el más idóneo?

Tabla 21.

Clima laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33 %
No	12	67%
total	18	100%

Fuente: Elaboración propia

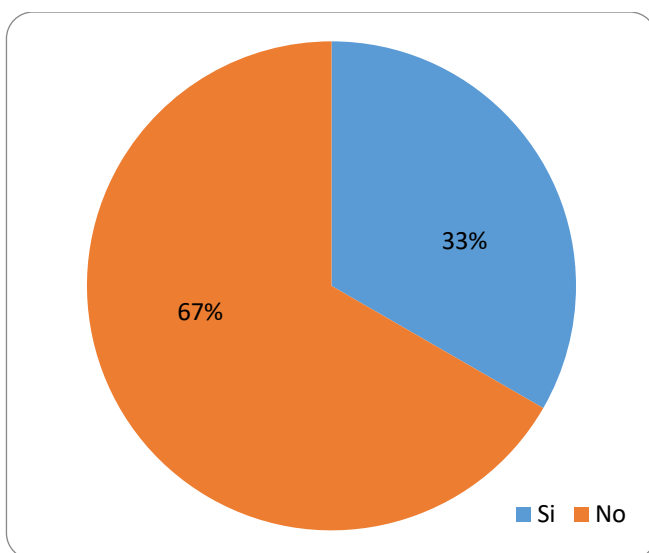


Figura 23. Clima laboral (Fuente: Tabla 21)

Análisis

Lo que se puede observar en el gráfico es que el 67% manifiesta que no cuentan con un clima laboral apropiado solo el 33% manifiesta que si tienen un clima laboral apropiado.

Interpretación

Toda empresa debe tener un clima laboral idóneo de manera que el empleado se sienta bien y con las condiciones mínimas para trabajar, sin embargo, en el caso de la empresa distribuidora Megatri, SAC objeto de Estudio, un 67% manifiesta que el clima laboral no es el más idóneo, esto se da por la falta de comunicación y coordinación jerárquica acarreando un bajo Rendimiento laboral.

4.3. Discusión de resultados

En el presente trabajo de investigación se ha tenido como objetivo general evaluar el proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa distribuidora Megatri SAC.

Cabe indicar que todas las empresas demandan de personal para hacer posibles la prestación de un bien o servicios, por lo que necesitan reclutar para un posterior proceso de selección. Es posible además que muchas empresas lo realizan de forma empírica por lo mismo se arriesgan a tener como trabajador, bien al personal indicado o tal vez no. Por tal razón es importante el conocimiento y por consiguiente la aplicación de ciertas técnicas y empleo de diversas fuentes para poder llevar a cabo dicho proceso.

En nuestro estudio realizado se encontró que de los 18 trabajadores encuestados el 89% es reclutado mediante recomendación de un empleado o un tercero estos datos son semejantes a los que obtuvo **Granda M.** en su estudio titulado “Evaluación del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Granda Contratistas S.R.L de la ciudad de Chiclayo”. Quien reporta que el 44% fue reclutado mediante recomendación de un empleado o un tercero.

En los documentos que solicitan para la entrevista se encontró que de los 18 trabajadores encuestados 78% solo les solicitaron sus currículum vitae estos datos son semejantes a los que obtuvo **PESANTEZ.H** en su estudio “El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Pujilí”, Tesis para la obtención del Título de Psicología Industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Quien reporta que el 58% manifiesta que solo le solicitaron currículum vite.

En las técnicas que utiliza la empresa previa a la selección se encontró que el 89% no fue evaluado estos datos son totalmente diferentes a los de **PESANTEZ.H** que obtuvo que el 96% si fueron evaluados sus conocimientos. Todos estos datos obtenidos nos

demuestran que existen deficiencias en el proceso de selección de personal esto conlleva al bajo rendimiento laboral.

Por tanto, fue necesario investigar el proceso de reclutamiento y selección que maneja actualmente la empresa objeto de estudio. Resultó que la empresa para contratar su personal, especialmente cuando se trata de contratar personal administrativo como: supervisores, asistentes, personal para logística, vendedores y repartidores, entre otros, la empresa recluta personal tanto interno como externo, dependiendo de la demanda de trabajadores que requiere la empresa. (Véase figura 9).

Primeramente, convoca a un reclutamiento, mediante recomendación de terceros, en el cual como lo indica el gerente de la empresa se especifica claramente el diseño del cargo y el perfil del profesional que necesita la empresa.

Una vez convocadas el anuncio los candidatos interesados se presentan en la fecha indicada por la empresa a la entrevista con el gerente o jefe encargado para el proceso de selección. El gerente más que nadie conoce lo que quiere para su empresa por tanto sabe lo que va a preguntar, pero si realiza una pre anotación de puntos importantes que le ayuden a no pasar por desapercibida información que puede ser relevante conocer del candidato, pero cuando el gerente no es el que realiza las entrevistas el jefe de ventas encargado si utiliza un banco de preguntas previamente redactadas. Según los resultados alcanzados en la empresa distribuidora Megatri SAC. La selección de personal lo realiza solo una persona pudiendo formar una pequeña comisión para llevar este proceso como lo contemplado varios pioneros de la administración Chiavenato (2002), Montealegre (2204, García (2001, etc.).

En concerniente también a la contratación de vendedores y repartidores, la empresa mayormente recluta personal mediante recomendaciones por empleados o terceros y por conocidos de la misma empresa que forman parte del banco de datos con que cuenta la empresa producto de las experiencias vividas con los trabajadores en periodos anteriores. Así mismo la empresa como parte de la selección de personal exige la presentación de los siguientes documentos: Currículum vitae, y certificado de trabajo esto con el objetivo de conocer más sus experiencias de campo (véase en resultados de entrevista pregunta N° 4 y 5;). Pero además la empresa realiza un

seguimiento vía teléfono de los antecedentes de ciertos candidatos para constatar no solamente su reputación sino además para constatar si la información presentada es real y así una vez obtenida dicha información procede a elegir el mejor.

Como es necesario una vez seleccionado el personal que requiere la empresa para cada área; todos los trabajadores especialmente vendedores pasan por un proceso de introducción para que luego puedan desempeñarse sin problema alguno en sus labores encomendadas (véase figura 20), porque en dicha empresa se puede evaluar que el bajo rendimiento laboral se da porque la mayoría de trabajadores (94%) no perciben con un salario de acorde al trabajo que realizan.

Todo lo manifestado podemos resumir en la entrevista aplicada al gerente de la empresa en estudio, que a continuación se detalla.

Entrevista.

A: Gerente de empresa distribuidora Megatri SAC.

Buenos días (buenas tardes)

Estamos aplicando una encuesta como parte de un trabajo de investigación sobre proceso **de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral.**

La información proporcionada será estrictamente confidencial

1. ¿Cuáles son las fuentes que usted utiliza para reclutar personal para su empresa?

EL gerente manifiesta que más lo realiza por recomendación de terceros o por conocidos colegas, etc. ya que siempre lo hacían por medios comunicativos y se presentaban gente que al final salían con problemas perjudicando a la empresa porque eran personas a quienes no conocían.

2. Según sus conocimientos, ¿Cuál considera usted que es la fuente más óptima de reclutamiento?

El gerente manifiesta que existen varias fuentes todo depende de qué tipo de perfil que se requiera, pero mayormente se realiza por recomendación de terceros o de los mismos trabajadores

3. De acuerdo a su experiencia ¿cuál cree usted que es el reclutamiento más adecuado: interno o externo? ¿Por qué?

El interno por que el trabajador tiene diferentes expectativas laborales y de acuerdo a su conocimiento debe ir ascendiendo y también es un beneficio para la empresa porque ya es una persona conocida

4. Las técnicas que utiliza la empresa para seleccionar su personal son:

La selección se realiza a través de varios factores:

Currículo vitae, certificados de trabajo y grado de confiabilidad es decir por las referencias que tenemos de dicha persona.

5. ¿Cuáles son los documentos o requisitos que exige la empresa a los candidatos para ocupar el cargo indicado?

Mayormente su currículo vitae

Certificados de trabajo y/o contratos en el caso del personal de confianza que es lo básico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

➤ Conclusiones

Averiguar los métodos de selección de personal aplicados por la empresa distribuidora Megatri SAC Tarapoto - 2014.

1. El procedimiento de reclutamiento y selección de personal, de la empresa Megatri S.A.C, se hace de manera no técnica, lo que incide en su rendimiento del personal; debe tomarse en cuenta que las diversas técnicas que conforman el proceso de reclutamiento y selección, deberán ser considerados como un todo y no centrarse en la aplicación de una sola, ya que para realizar una decisión objetiva sobre la futura contratación de personal, se debe evaluar todos los datos emitidos por las diversas técnicas de selección, debido a que cada uno de ellas evalúan aspectos diferentes del candidato y de manera muy particular.
2. La empresa en estudio, no tiene bien establecidos el proceso de reclutamiento y selección de colaboradores, donde no todos sus trabajadores están de acuerdo, y los pasos que lleva consigo estos procesos son: el gerente y algunas veces el jefe de ventas, ellos pasan la voz a sus conocidos, llega el candidato, presenta su currículum vitae y es entrevistado por el gerente, y luego pasa a ocupar el cargo vacante.
3. En la empresa se puede evaluar que el bajo rendimiento laboral se da porque la mayoría de trabajadores no cuenta con una debida inducción y con un salario acorde al trabajo que realizan.
4. En cuanto a las características del entrevistador, fundamentalmente debe conocer la empresa tanto como el dueño y el contenido del cargo; además la experiencia suficiente para no cometer errores garrafales, que conlleven a que se desarrolle nuevos problemas en la empresa.

➤ **Recomendaciones**

1. Megatri SAC, debe considerar que cada una de sus áreas son fundamentales en la empresa, la (s) fuente (s) de reclutamiento y los medios no son los adecuados. Desde ahí debe comenzar por incluir nuevas modalidades en estos procedimientos, como la de tener por escrito los procedimientos de reclutamiento y selección.
2. Así mismo, se debe considerar, el análisis, descripción y especificación de cargos, para que no haya confusión en las labores y además evitar malos entendidos entre los mismos empleados.
3. También sería bueno que la empresa Megatri SAC, opte por recurrir a otros métodos de selección y reclutamiento con la intención de que así pueda evaluar bien al personal que laborará dentro de la empresa.
4. La empresa debe compensar económicamente de acuerdo a su responsabilidad y realizar la inducción de su personal, ya que este procedimiento (capacitación interna) permite dar a conocer cómo funciona la empresa y que funciones y tareas desarrollará en su puesto de trabajo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

➤ Libros

- Chiavenato, A. (2000). “*Administración de Recursos Humanos*”. (5ª Ed.). Mcgraw-Hill Interamericana. Colombia.
- Chiavenato, A. (2000). “*Gestión Talento Humano*”. Editorial Mac Grauw – Hill. Colombia.
- Hay Group. Arandzi & Thompson (2002). Navarra.
- Montealegre O, Eloy; López Cavero, Mariano. (2004). “*Grado Superior Recursos Humanos*”. Edición 1. Editorial Pirámide. Madrid.
- Robbins, Stephen P. Coulter, Mary. (2000). “*Administration*”. Edición 6. Editorial Pearson Educación. México.
- Sherman, Arthur; BOHLANDER, George; SNELL, Scot (1998). “*Administration de Recursos Humanos*”. International Thompson Editores. 11º Edición México.
- Werther, William; DAVIS, Keith. (1996). “*Administración de Personal y Recursos Humanos*”. Mcgraw-Hill. 5º Edición. México.

➤ Tesis

- Ayala, M. (2014). “*Evaluación del desempeño laboral aplicado al personal administrativo en ORVISA y sus beneficios*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Martín
- Asenjo, I. (2010). “*Evaluación del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personas en Comercial Roger - realizó un trabajo especial de grado para la obtención del título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica*”. Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo.
- Chong. L. (2010). “*Evaluación del proceso de aplicación de personas en la empresa Sipán Distribuciones S.A.C*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, en Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo – Perú.
- Granda M. (2011). “*Evaluación del proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Granda Contratistas S.R.L de la ciudad de Chiclayo*”.
- Mérida (2009). “*Modelos de reclutamiento y selección de personal en las Instituciones Bancarias*”. Tesis para la obtención del Título de Ingeniero en Empresas de

Servicios y Recursos Humanos en la Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.

Miquilena & Camacho (2008). "*Estrategia gerenciales en el marco de un modelo de gestión para definir el comportamiento organizacional de una empresa y/o institución*". Para optar el título de licenciado en Administración de Personal, en la Universidad Central de Venezuela.

Pesantez, H. (2014). "*El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del municipio de pujili*". Tesis para la obtención del Título de Psicología Industrial, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Ayala, S. (2004). "*Proceso de Admisión y empleo de Recursos Humanos*". San Martín. Recuperado el 20 de noviembre de 2014.

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoeleccion personal/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoeleccion_personal/).

ANEXOS

Anexo N° 01**Personal evaluado de distribuidora Megatri SAC Tarapoto**

Distribuidora Megatri SAC			
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	AREA	CARGO
1	José Pérez Gonzales	Gerencia	Gerente general
2	Sobeida Alvarado León	Gerencia	Asistente de gerencia
3	Cesar Díaz Gonzales	Administración	Administrador
4	Liliana Pérez Ruiz	Administración	Secretaria
5	Regulo Gonzales Zamora	Logística	Jefe de logística
6	José Duran Lozano	Logística	Responsable de almacén
7	Mario Corrales	Servicios	Chofer
7	Willer García Montilla	Servicios	Repartidor
8	River García Navarro	Servicios	Repartidor
9	Jharry Tanchiva Marin	Servicios	Repartidor
10	Segundo Amasifuen Fasanando	Servicios	Repartidor
11	Manuel German Cáceres	Servicios	Jefe de ventas
12	Alonso Duran Tuesta	Servicios	Vendedor cobertura
13	Renata Chumbe Arce	Servicios	Vendedor cobertura
15	Lenin Gómez Saavedra	Servicios	Vendedor cobertura
16	Carmen Isabel Palomino	Servicios	Vendedor cobertura
17	Franklin Jara Gonzales	Servicios	Vendedor mayorista
18	Manuel Pérez Gonzales	Servicios	Vendedor de viajes

Anexo N° 02

Encuesta.

Fecha: _____

I. Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta y responda honestamente.
- Marcar con una (x) dentro del paréntesis, según lo indique la pregunta.

1. Seleccione con una x la fuente de reclutamiento utilizado cuando ingreso a la empresa:

- a. Recomendación de un empleado o terceros
- b. Periódico
- c. Contactos con universidades e institutos
- d. Otro (especifique).....

2. ¿Le gustaría a usted que la búsqueda de todo el personal para la empresa se realizara utilizando las fuentes de reclutamiento?

- a. Interna
- b. Externa

3. ¿Su ingreso a esta empresa fue realizado bajo la fuente de reclutamiento interno (Ascenso)?

- Sí
- No

4. Según sus conocimientos, ¿Cuál considera usted que es la fuente más óptima de reclutamiento?

- a. Recomendación de un empleado o terceros
- b. Reclutamiento por Internet
- c. Avisos de prensa
- d. Contactos con universidades e institutos
- e. Otro (especifique).....

5. Durante su primera entrevista usted se sintió:

- a. Bajo presión.
- b. Fatigado.
- c. Cómodo.
- d. Muy cómodo.

6. ¿Cuántas entrevistas le realizaron antes de ingresar a la empresa?

- a. Ninguna
- b. Una
- c. Dos
- d. Tres o más

7. ¿Para el proceso de selección fueron evaluadas sus destrezas?

Sí No

8. ¿El tiempo entre su postulación y su primera entrevista fue?

- a. Menos de un día
- b. Menos de una semana
- c. Más de una semana

9. ¿Las preguntas de la entrevista son de acorde al puesto de trabajo que postula?

- a. Algunas
- b. Todas
- c. Ninguna

10. ¿Cuál de estos documentos le exigieron al presentarse a la entrevista?

- a. Currículo vitae
- b. Examen medico
- c. Certificado de trabajo
- d. Ninguno

11. ¿Se le realizó a usted alguna de las siguientes pruebas?

- a. Test psicológico.
- b. Prueba de conocimientos

c. Prueba práctica

d. Ninguna

12. ¿Antes del periodo de prueba le brindaron charlas de introducción?

Sí No

13. ¿considera usted que su grado de instrucción le permite desempeñar a cabalidad su puesto de trabajo?

Sí No

14. ¿Cree usted que sus habilidades y destrezas se compaginan con el cargo que ocupa?

Sí No

15. ¿cree usted que sus condiciones le permite realizar los esfuerzos que requiere la actividad que ejecuta?

Sí No

16. ¿Cree usted que el salario percibido es acorde con el trabajo realizado?

Sí No

17. ¿Considera usted que la institución para la que trabaja le brinda estabilidad y seguridad laboral?

Sí No

18. ¿Considera usted que las condiciones en la actualidad en la cual labora (clima laboral) es el más idóneo?

Sí No

Anexo N° 03**Entrevista**

A: Gerente de empresa distribuidora Megatri SAC.

1. ¿Cuáles son las fuentes que usted utiliza para reclutar personal para su empresa?

2. Según sus conocimientos, ¿Cuál considera usted que es la fuente más óptima de reclutamiento?

3. De acuerdo a su experiencia ¿cuál cree usted que es el reclutamiento más adecuado interno o externo? ¿Por qué?

4. Las técnicas que utiliza la empresa para seleccionar su personal son:

5. ¿Cuáles son los documentos o requisitos que exige la empresa a los candidatos para ocupar el cargo indicado?

