

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**INFLUENCIA DE LA GESTION DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA
ROTACION DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA PICORP**

S.A.C., LIMA, 2018

Presentado por:

BACH. ADM. SANDY YANINA RUPAY ASENCIOS

BACH. ADM. LUIS ARMANDO SANDOVAL SIQUEROS

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis con amor para nuestros padres, porque gracias a ustedes hemos alcanzado nuestro primer sueño, gracias nuevamente por motivarnos y darnos la mano cuando sentíamos que el camino se terminaba, a ustedes por siempre en nuestros corazones.

AGRADECIMIENTO

Primero que nada a Dios, por habernos permitido culminar con éxito esta etapa de nuestra vida, porque él representa nuestra fuente de inspiración más grande para seguir adelante y asumir cada reto que se nos presente.

A nuestros padres, a quienes a lo largo de todas nuestras vidas nos han apoyado motivándonos en nuestra formación académica.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA GESTION DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA ROTACION DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA PICORP S.A.C, LIMA, 2018” con el objetivo de obtener **el título profesional de Licenciado en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, Marzo del 2018

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación.....	3
1.3 Justificación.....	4
1.4 Objetivos de la Investigación	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.2 Bases Teóricas	14
2.3 Glosario de Términos.....	37
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1 Hipótesis General	43
3.2 Hipótesis Específicas	43
3.3 Identificación de Variables	43

3.4	Operacionalización de variables	44
3.5	Matriz de Consistencia.....	45
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		46
4.1	Tipo de la Investigación	46
4.2	Diseño de la investigación	47
4.3	Unidad de análisis	48
4.4	Población de estudio	48
4.5	Tamaño de muestra	49
4.6	Selección de muestra.....	49
4.7	Técnicas de recolección de datos.....	50
4.8	Análisis e interpretación de la información.	51
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		53
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados	53
5.2	Prueba de Hipótesis.....	71
BIBLIOGRAFÍA		89
ANEXOS		93

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	53
Tabla N° 2	54
Tabla N° 3	55
Tabla N° 4	56
Tabla N° 5	57
Tabla N° 6	58
Tabla N° 7	59
Tabla N° 8	60
Tabla N° 9	61
Tabla N° 10	62
Tabla N° 11	63
Tabla N° 12	64
Tabla N° 13	65
Tabla N° 14	66
Tabla N° 15	67
Tabla N° 16	68
Tabla N° 17	69
Tabla N° 18	70
Tabla N° 19	73
Tabla N° 20	74
Tabla N° 21	74
Tabla N° 22	77

Tabla N° 23	78
Tabla N° 24	78
Tabla N° 25	81
Tabla N° 26	81
Tabla N° 27	82
Tabla N° 28	84
Tabla N° 29	84
Tabla N° 30	85

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1.....	53
Grafico N° 2.....	54
Grafico N° 3.....	55
Grafico N° 4.....	56
Grafico N° 5.....	57
Grafico N° 6.....	58
Grafico N° 7.....	59
Grafico N° 8.....	60
Grafico N° 9.....	61
Grafico N° 10	62
Grafico N° 11	63
Grafico N° 12	64
Grafico N° 13	65
Grafico N° 14	66
Grafico N° 15	67
Grafico N° 16	68
Grafico N° 17	69
Grafico N° 18	70
Grafico N° 19	72
Grafico N° 20	76
Grafico N° 21	80
Grafico N° 22	83

Grafico N° 2386

RESUMEN

La presente tesis titulada: “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA ROTACIÓN DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA PICORP S.A.C., LIMA, 2018” es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva, de diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo conformada por 58 trabajadores de la empresa, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 50 personas.

Para recopilar los datos respecto al comportamiento de las variables de la Gestión de Reclutamiento y Selección y la Rotación de los Trabajadores, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo conformado por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se formuló por medio del empleo de codificación y tabulación de la información, luego que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para comprobar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde la (V1) Gestión de Reclutamiento y Selección se relaciona directa y positivamente con la (V2) Rotación de los trabajadores operativos de la empresa PICORP S.A.C.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como sugerencias del estudio.

Palabras claves: reclutamiento, gestión, selección, servicio, organización, rotación, comportamiento.

ABSTRACT

The present thesis entitled: "INFLUENCE OF RECRUITMENT MANAGEMENT AND SELECTION IN THE ROTATION OF OPERATIONAL WORKERS OF THE PICORP COMPANY S.A.C., LIMA, 2018" is a quantitative approach, applied type, non-experimental design.

The population of the investigation was conformed by 58 workers of the company, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 50 people. To collect the data regarding the behavior of the variables Recruitment Management and Worker Selection and Rotation, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which conformed of 18 items. with Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to check the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Management of Recruitment and Selection is directly and positively related to the (V2) Rotation of Operative workers of the company PICORP S.A.C.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study suggestions.

Keywords: recruitment, management, selection, service, organization, rotation, behavior.

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación se denomina: “Influencia de la gestión de reclutamiento y selección en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa PICORP S.A.C., Lima, 2018, empresa peruana dedicada a la comercialización, distribución y transporte minorista de combustible, ubicada en el distrito de Lurigancho – Huachipa, formada hace 20 años con capital peruano dando servicio a distintas compañías a nivel nacional cuenta con una flota de 35 unidades de tracto camiones y mano de obra calificada en la parte administrativa como operativa en total 58 personas.

En el contexto de la globalización, en los últimos años nos damos cuenta que las empresas dan mayor énfasis al capital humano. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de las remuneraciones, es relevante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y generar oportunidades de realización personal a los trabajadores evitando el alto índice de rotación y cambios del personal.

Por tal motivo, el estudio de la gestión del reclutamiento y selección resulta indispensable ya que con un adecuado proceso en esa gestión se captaría a personal idóneo y comprometido con la organización y así desarrollarlos como personas y familia.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión de reclutamiento y selección en la rotación de los trabajadores operativos, tomando en consideración los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se reconoció el planteamiento del problema y la importancia en la que se muestra una alta rotación del personal operativo: los choferes, que son mano de obra directa y muy calificada; y que actualmente en el mercado laboral son escasos, a esto se suma que la empresa no maneja políticas, ni procedimientos de reclutamiento y selección de personal. Por consiguiente, estos hechos podrían evitarse desarrollando un procedimiento de gestión de reclutamiento y selección de personal operativo adecuado, con el fin de seleccionar y cubrir puestos de trabajos vacantes, siendo el objetivo clasificar y elegir a los postulantes más adecuados para el puesto de trabajo, siguiendo una serie de fases.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico de la investigación; conteniendo los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el capítulo III, se muestra las hipótesis y variables; en este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el capítulo IV, se presenta la metodología de la investigación; mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos, en este caso es el descriptivo, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables, tal como se dan en el presente trabajo de investigación, asimismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal

porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es descriptiva porque buscamos especificar los perfiles de personas, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y es útil para mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno, suceso o situación.

En el capítulo V, se encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron comprobados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el fin de fortalecer la gestión de reclutamiento y selección en la organización, a fin de disminuir la rotación del personal operativo y aumentar la satisfacción del clima laboral en la empresa PICORP S.A.C.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El conocimiento de la gestión del potencial humano en las empresas garantiza la consecución de los objetivos organizacionales y evita la rotación de personal. Así mismo, contribuye a alcanzar el modelo de gestión óptimo para la administración del capital humano y lograr los objetivos establecidos por la institución.

En el mundo actual, la globalización, el avance científico y la tecnología han traído cambios acelerados. Por tal motivo, el proceso de reclutamiento y selección de personal es una causal que influye en la rotación de personal y en el logro de los objetivos organizacionales, contribuyendo a alcanzar una mayor rentabilidad empresarial. Por ende, surge la siguiente interrogante: ¿es necesario hacer una investigación sobre la rotación? La respuesta es sí, y se toma como referencia la opinión de Gibson, Ivancevich y Donely (2011) quienes afirman que: “Bajos niveles de moral y elevados niveles de absentismo y de rotación laboral son síntomas de que existen problemas conductuales que deben diagnosticarse” (p.769).

En el Perú, el proceso de reclutamiento como la selección del personal en las organizaciones se manifiestan de manera deficiente según el OIT (2012) siendo los factores intrínsecos (desarrollo personal y desempeño de tareas) los que obtuvieron un promedio más alto que los factores extrínsecos (beneficios laborales y

remunerativos, condiciones físicas y materiales y políticas administrativas). Estos resultados son relevantes, porque el proceso de reclutamiento no solo depende de resultados organizacionales, sino también del bienestar integral del colaborador.

Hoy en día todas las empresas se enfrentan a la necesidad de encontrar nuevas formas de diferenciarse de la competencia. El éxito de una empresa depende de muchos factores; sin embargo, existe un aspecto fundamental y que muchas veces lo engloba todo: el talento humano que lo integra.

En la empresa PICORP S.A.C., se muestra una alta rotación del personal operativo: los choferes, que son mano de obra directa y muy calificada; y que actualmente en el mercado laboral son escasos, a esto se suma que la empresa no cuenta con políticas ni óptimos procedimientos de reclutamiento y selección de personal.

La empresa PICORP S.A.C. presenta una serie de dificultades que a continuación se detallan:

- a) Se ha podido observar que el personal operativo: Choferes, se encuentra descontento, porque en un inicio los reclutaron indicándoles una remuneración y determinadas condiciones de trabajo; y que a la fecha no se ha cumplido en su totalidad, generando descontento e incertidumbre en la estabilidad laboral.
- b) Otro de los problemas observados es la falta de inducción al puesto de trabajo, generando pérdidas económicas en la producción del negocio y mayor rotación de personal.

- c) Además, se pudo observar que las convocatorias de personal operativo siempre son con urgencia, ocasionando la poca verificación de la documentación presentada y el ingreso de personas no aptas para el puesto.

Finalmente, estos hechos podrían evitarse desarrollando un proceso de gestión de reclutamiento y selección de personal operativo adecuado, con el fin de cubrir puestos, sustituir un trabajador y reemplazar un puesto que ha quedado vacante, siendo el objetivo clasificar y elegir a los candidatos más adecuados al puesto de trabajo, siguiendo una serie de fases.

1.2 Problemas de la Investigación

La problemática se especifica con las dos variables, en determinar la influencia de la gestión de reclutamiento y selección en la rotación de los trabajadores operativos; seguido por el planteamiento del problema general y específicos.

Problema General

¿De qué manera la gestión de reclutamiento y selección influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C,Lima,2018?

Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub problemas:

- a) ¿Cómo la gestión interna de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima,2018?
- b) ¿En que medida la gestión externa de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima,2018?
- c) ¿Cómo la inducción influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018?

1.3 Justificación

Justificación teórica

La investigación nos servirá para profundizar en las teorías como base para el proceso de reclutamiento, selección y rotación de personal y sus respectivas dimensiones; con el objetivo que sirva de guía al gerente de la Empresa PICORP S.A.C. Asimismo, reafirmar la necesidad e importancia de una óptima selección de personal para mejorar los resultados y la productividad de las organizaciones, sustentándonos en las teorías que al respecto existen.

Justificación práctica

La investigación es importante para la Empresa PICORP S.A.C. porque permitirá potenciar la gestión de reclutamiento y selección del personal operativo. Por otro lado, ayudará a disminuir los niveles de rotación de personal e involucrará a todo el personal con el objetivo de dar un servicio de primera.

Finalmente, con la presente investigación se logrará que el personal se identifique con la visión y misión de la Empresa PICORP S.A.C., Lima, 2018.

1.4 Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Demostrar si la gestión de reclutamiento y selección influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.

Objetivos específicos

- a) Verificar si la gestión interna de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.
- b) Analizar si la gestión externa de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.
- c) Determinar si la inducción influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Tesis Nacionales

Tarazona, E. (2014) en su investigación concluye que el estudio titulado: El proceso de reclutamiento y la calidad de atención al cliente del Banco de Crédito del Perú sede Lima Cercado – 2014. Para ello en esta investigación se estudia la variable proceso de reclutamiento que es similar a la variable del presente trabajo y cuyo aporte clarifica mejor la investigación. La tesis tuvo como objetivo central demostrar el grado de asociación entre el proceso de reclutamiento y la calidad de atención al cliente del Banco de Crédito del Perú 2014. La investigación es del tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, la misma que se realizó con una muestra de 75 trabajadores del Banco de Crédito del Perú. Para el recojo de información aplicó un cuestionario graduado en la escala dicotómica, que se probó y validó su confiabilidad mediante el KR-20. El autor llegó al siguiente resultado: que si existe una alta relación entre el proceso de reclutamiento y la calidad de atención al cliente del Banco de Crédito del Perú sede Lima Cercado – 2014 (Tarazona, 2014).

Sartor, F. (2013) en su investigación nos da a conocer que el estudio titulado: Selección del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aceros Arequipa sede Lima. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la selección del personal y el desempeño

laboral en la sede de Lima de la empresa Aceros Arequipa. La tesis tuvo como objetivo central determinar la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aceros Arequipa sede Lima. La investigación es del tipo descriptiva y de diseño no experimental, donde se tomó una muestra a 50 trabajadores. Para el logro del objetivo aplicó un cuestionario graduado en la escala de Likert de 5 opciones. El autor llegó al siguiente resultado: que existe una relación alta entre la selección del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aceros Arequipa sede Lima, con un Rho de Spearman 0,971 (Sartor, 2013).

Cassani, J. (2013) en su investigación manifiesta que el estudio titulado: Reclutamiento del personal y la calidad del servicio del Banco Ripley Agencia San Isidro 2013, resalta la importancia de la selección de personal y estos resultados contribuyen a la comparación con los resultados del presente estudio. La tesis tuvo como objetivo central determinar el grado de relación entre el reclutamiento del personal y la calidad del servicio del Banco Ripley Agencia San Isidro 2013. La investigación es del tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental; la misma que se realizó con una muestra a 25 trabajadores del Banco Ripley Agencia San Isidro 2013. Para el recojo de la información se aplicó un cuestionario graduado en la escala de Likert. El autor llegó al siguiente resultado: existe relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio que perciben los trabajadores del Banco Ripley Agencia San Isidro 2013 (Cassani, 2013).

Ríos, M. (2012) en su investigación detalla que el estudio titulado: Relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella sede Lima Cercado, resalta que el proceso de reclutamiento debe ser aceptable y de no ser así sería desfavorable para el logro de los objetivos de la empresa. La tesis tuvo como objetivo central determinar la relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella sede Lima Cercado. La investigación es del tipo descriptiva, de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra fue de 30 trabajadores de manera sistemática. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron graduados en la escala de Likert. Los resultados de la investigación determinaron que el 59% de trabajadores señalan que el proceso de reclutamiento es aceptable y el 41% considera que es desfavorable (Ríos, 2012).

Montoya, Ch. & Valdivia, I. (2017) en su investigación nos da a conocer que hoy en día las empresas buscan ser cada vez más eficientes, para ello requieren de una continua mejora a través de la capacitación al personal, esto requiere un costo constante que hace al colaborador cada vez más valioso para el mercado laboral y es por ello que la alta rotación de personal en un puesto clave para el servicio al cliente es perjudicial para la empresa, obligándolas a incurrir en gastos constantes de selección, inducción y capacitación de personal cayendo en la posibilidad de generar una imagen perjudicial para la empresa.

El objetivo del estudio fue establecer la existencia de una interrelación entre el proceso de selección y la alta rotación del puesto de barista en Starbucks Arequipa identificando las causas y los efectos negativos para Starbucks. La investigación es del

tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra del estudio se recogió a través de entrevistas mediante una charla con los Responsables del área de recursos humanos de las 3 regiones (centro, norte y sur) de Starbucks Arequipa con el objetivo de recabar la información necesaria. Los principales resultados son que la rotación de personal es un problema que causa pérdida de tiempo y genera costos altos en la organización, es importante poder identificar los factores tales como costo de materiales de las pruebas, tiempo dedicado a entrevistar, tiempo de entrenamiento, etc. Segunda, se ha encontrado que a través de un proceso riguroso de selección el aspirante reclutado, presenta mayor facilidad de adaptabilidad al trabajo, en consecuencia el nivel de estrés al que se encuentra sometido no es un generador de desmotivación o renuncia (Montoya & Valdivia, 2017).

Castañeda, M. (2013) en su investigación detalla que la rotación laboral es un problema que padecen todas las empresas, ya que cuando en una empresa renuncian los trabajadores a sus puestos de trabajo, ese personal que se retira está bien o mejor calificado que uno nuevo o inexperto, esto trae como consecuencia una baja productividad, además de otros efectos colaterales como la inestabilidad empresarial. El objetivo del estudio fue identificar los principales factores que influyen en la rotación de personal obrero, en una empresa metalmecánica de la Provincia Constitucional del Callao y poder determinar si existe alguna relación entre dichos factores y la rotación del personal. La investigación es del tipo descriptiva. La muestra del estudio fueron 40 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de tipo Likert. Los principales resultados son que una buena homologación de las

remuneraciones, en comparación con las otras empresas que comparten el mismo rubro, sería lo ideal; también sería importante reconocer la repartición de las utilidades generadas en el ejercicio a sus empleados, así como una evaluación continua de rendimiento para los trabajadores, con la finalidad de tener elementos objetivos para ejecutar promociones o transferencias de puestos (Castañeda, 2013).

Tesis Internacionales

Mejía, H. (2014) en su investigación da a conocer que en el estudio titulado: Selección del personal y la fidelidad del cliente del Banco Mercantil de Bolivia Sede Santa Cruz 2014, existe relación entre las variables selección del personal y la fidelidad de los clientes en las organizaciones. Para ello en la investigación se estudia el grado de relación entre las variables, resaltando que debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho. La tesis tuvo como objetivo central hallar el grado de relación entre la selección del personal y la fidelidad del cliente del Banco Mercantil de Bolivia Sede Santa Cruz 2014. La investigación es del tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Se realizó una muestra de 30 trabajadores del Banco Mercantil de Bolivia Sede Santa Cruz 2014. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario graduado en la escala de Likert. El autor llegó al siguiente resultado: existe relación entre selección del personal y la fidelidad del cliente del Banco Mercantil de Bolivia Sede Santa Cruz 2014 (Mejía, 2014).

Santiago, C. (2014) en su investigación detalla que existe vinculación entre el reclutamiento y el desempeño laboral del personal en las empresas, este análisis sirve como patrón de comparación con los resultados de otros estudios. Asimismo la importancia de una selección de personal radica en que asegura el logro de los objetivos organizacionales. La tesis tuvo como objetivo central determinar el grado de relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral del personal de la compañía cafetera La Meseta S.A. 2014. La investigación es del tipo descriptiva y de diseño no experimental. Para el logro del objetivo de la investigación la tesista tomó como muestra a 45 trabajadores de la compañía cafetera La Meseta S.A. 2014, a quienes suministro un cuestionario graduado en la escala de Likert de 5 opciones. La autora llegó al siguiente resultado: hay un alto grado de relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral del personal de la compañía cafetera La Meseta S.A. 2014, con un Rho de Spearman 0,888 (Santiago, 2014).

Agurto, M. (2013) en su investigación manifiesta que existe una vinculación moderada entre la selección del personal y el desempeño laboral de las organizaciones, debido al importante rol del área de recursos humanos en las empresas es importante asegurar que el proceso sea óptimo. En la tesis se planteó como objetivo general el verificar la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada Simón Bolívar de la ciudad de Guayaquil. La investigación es del tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Para el logro del objetivo del estudio se tomó como muestra 60 trabajadores de la institución educativa Simón Bolívar, a quienes se aplicó un

instrumento graduado en la escala de Likert de 5 puntos. El estudio tuvo como resultado: que existe relación moderada entre la selección del personal y el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Privada Simón Bolívar de la ciudad de Guayaquil (Agurto, 2013).

Azaña, N. (2012) en su investigación detalla que el nivel de la cultura organizacional coincide con los indicadores de productividad, confirma la relación existente entre el grado de selección de personal que poseen los miembros de una empresa con respecto al nivel de la productividad. La tesis tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la selección del personal y la productividad dentro de Santander México, para lograr esto se utilizó un instrumento que mide la selección de personal, y se aplicó esta encuesta a los directivos del área corporativa y sucursal para conocer el nivel de selección del personal que tienen los directivos de Santander México, por otra parte se analizó el informe anual de Santander México con la intención de identificar las dimensiones de productividad. La investigación es del tipo descriptiva con enfoque cuantitativo. El estudio llegó al siguiente resultado: se confirma que a mejor selección de personal mayor productividad (Azaña, 2012).

Pineda, M. (2010) en su investigación manifiesta que para disminuir el índice de rotación de personal, es necesario determinar los factores que influyen para que un colaborador abandone su empleo, esto permitiría realizar una investigación al respecto. El estudio tuvo como objetivo general efectuar un estudio de la motivación y satisfacción laboral del personal que se encuentra laborando en la empresa, así como

identificar la relación que existe entre motivación, satisfacción y rotación de personal, con el fin de conocer las causas por las cuales existe una alta rotación de personal. La investigación no presenta un método de investigación, pero emplea un análisis estadístico. La muestra del estudio es de 30 personas. Los principales resultados son: que la rotación de personal en el área de guardia de seguridad, es ocasionada por la insatisfacción laboral de acuerdo a varios factores detectados, empezando porque los puestos son poco atractivos, con una baja remuneración, con un alto grado de responsabilidad y con una gran falta de motivación (Pineda, 2010).

Cárdenas, M. (2011) en su investigación detalla que para lograr la disminución del índice de rotación de personal en las organizaciones, se debe identificar los factores que inciden para que un colaborador abandone su empleo. El estudio tuvo como objetivo general identificar las causas que producen la rotación de personal y como esta afecta a la productividad de las empresas que precisan del servicio de la BME de Conquito. La investigación es de diseño y tipo empleado fue estudios no experimentales y enfoque mixto. La muestra fueron personas vinculadas laboralmente con edades que oscilan desde los 20 hasta los 50 años. Los principales resultados son: que las organizaciones tanto las que se dedican a la actividad complementaria de seguridad privada como las de actividades comerciales de ropa, son empresas que sufren de una rotación de personal bastante elevada, por sus horarios de trabajo; las personas que trabajan en la seguridad privada, la mayoría de ellas son migrantes internos es decir, que vienen en su mayoría de la región costa del Ecuador y que por necesidad se emplean en este tipo de trabajo (Cárdenas, 2011).

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Gestión de Reclutamiento y Selección

Werther y Davis (1990 Sexta Edición) “Las corporaciones determinan políticas generales de reclutamiento, con el objeto de lograr cierta uniformidad en diversas áreas, mantener y mejorar su imagen y lograr economías de escala, entre otros objetivos” (p.160).

Por lo tanto, aplicar políticas a las organizaciones ayuda a una mejor coordinación y orden al momento de reclutar a los candidatos.

Maristany (2007) define:

La selección es un proceso a través del cual se busca a una persona o a un grupo pequeño de personas con la aptitud para llevar a cabo cierta actividad. Seguramente en la época en que el hombre vivía de la cacería y la recolección, hace miles de años, había quienes ayudaban, quizá sólo a cambio de la casa y la comida. Con el tiempo se hizo habitual obtener colaboración; el agricultor necesitó, primero, apoyo en las épocas de siembra y recolección, y más tarde personas permanentes para que trabajaran campos más extensos. (p.271)

Robbins y Decenzo (2009) “Es el conjunto de actividades que se realizan de reclutar y seleccionar, de acuerdo a las competencias y descripción del puesto, el personal para el

programa. Para dicho efecto se emplean métodos, técnicas de reclutamiento y evaluación” (p.552).

Por lo tanto, con un mayor conocimiento sobre el perfil del puesto se espera la reducción de la rotación de personal en los puestos de trabajo, permitiendo a las empresas prevenir estas situaciones y buscar formas de afrontarlas.

Alles (2015) “El reclutamiento es un conjunto de procedimientos para atraer e identificar a candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar el puesto ofrecido, a fin de seleccionar a alguno(s) de ellos para que reciba(n) el ofrecimiento de empleo” (p.184).

Por lo tanto, en la actualidad una gestión eficiente y moderna de las personas se logra a través de procesos de reclutamiento efectivos, llegando al segmento con el mayor número de candidatos capaces de aplicar al puesto laboral.

Chiavenato (2014) “El proceso de selección es la búsqueda de la adecuación entre lo que pretende la organización y lo que las personas ofrecen. Pero no solo las organizaciones escogen; las personas también eligen las organizaciones donde quieren trabajar, hay una elección recíproca” (p.250).

De lo expuesto, el capital humano se constituye como un factor estratégico para el logro de los objetivos de competitividad en las organizaciones. Asimismo, para el

mejor desarrollo profesional es importante que las personas también realicen una adecuada elección de la empresa.

Ibáñez (2015) define: “El reclutamiento y selección de personal es un proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un determinado puesto de trabajo” (p.23).

De lo expuesto, el programa de selección y reclutamiento deben estar dentro de la planeación estratégica de las organizaciones para poder cumplir los objetivos institucionales, contratando al personal adecuado para ocupar los puestos.

Ladino y Orozco (2010) definen:

Gestión eficaz de recursos humanos comienza con un correcto proceso de reclutamiento y selección del personal. Al respecto se hace indispensable la utilización de los perfiles del cargo en el proceso de reclutamiento y selección permitiendo así captar a los candidatos más idóneos para el cargo. (p.47)

Por lo tanto, la selección de personal en las empresas es de acuerdo a sus niveles de competitividad. Las organizaciones en la actualidad proveen de herramientas a sus colaboradores para incrementar sus competencias.

De lo expuesto, en base a la teoría de Chiavenato se fundamenta el presente estudio de investigación en su primera variable, con sus indicadores.

Chiavenato (2011) da a conocer: “El reclutamiento consiste en un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” (p.128).

De lo expuesto, muchas veces los procesos de admisión en las empresas no contemplan aspectos importantes en la selección de su personal, sesgando los resultados de las evaluaciones a personas que no reúnen los requisitos descritos por las áreas usuarias, teniendo consecuencias negativas en la productividad.

Chiavenato (2009) conceptualiza selección de personal:

La selección es la elección del individuo adecuado para el cargo adecuado.

Escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño de personal, así como la eficacia de la organización. La selección busca solucionar dos problemas fundamentales: adecuación del hombre al cargo y eficiencia del hombre en el cargo. (p.239)

Por lo tanto, la selección tiene la tarea de calcular el tiempo de aprendizaje y el rendimiento en la ejecución, y una proyección de cómo serán el aprendizaje y la ejecución en el futuro. Asimismo, los criterios de selección se basan en lo que exigen las especificaciones del cargo, cuya finalidad es dar mayor objetividad y precisión a la selección del personal para ese cargo.

Dessler (2015) menciona en relación a la importancia de un reclutamiento efectivo: “El reclutamiento de personal implica encontrar y atraer a candidatos para los puestos vacantes del empleador. La importancia del reclutamiento eficaz radica en utilizar técnicas como las entrevistas y las pruebas para seleccionar a los mejores” (p.95).

Por lo tanto, en la actualidad no es fácil lograr un reclutamiento eficaz, porque algunos métodos de reclutamiento son mejores que otros y además también influyen en el proceso las escalas salariales que ofrecen las organizaciones.

Chiavenato (2007) menciona:

Que el reclutamiento es un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante a ser ocupada haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de staff sus medidas dependen de una decisión de línea, que se oficializa a través de una especie de orden de servicio, generalmente denominada requisición de empleo o requisición de personal. (p.155)

De lo expuesto, el jefe o responsable de cada departamento o área debe llenar un documento para solicitar al área de RRHH las habilidades, es decir de acuerdo al perfil del puesto, según el grado de complejidad a cubrir.

García (2012) menciona respecto a los resultados del proceso de selección: “Las empresas suelen examinar los resultados del proceso de selección de personal con una visión de corto plazo, desde una perspectiva enteramente individual y considerando únicamente el rendimiento alcanzado” (p.421).

De lo expuesto, el autor concluye que los criterios empleados para determinar el éxito en la selección de personal son incompletos porque conducen a una visión deformada del proceso de selección de personal.

Dessler (2015) menciona en relación a la importancia de una selección cuidadosa del personal: “El objetivo de la selección de empleados es lograr un ajuste entre el individuo y el puesto, lo cual implica lograr una coincidencia entre los conocimientos, habilidades, capacidades y otras competencias que se requieren para realizar el trabajo” (p.124).

Por lo tanto, las pruebas de selección de personal miden el ajuste entre el individuo y el puesto, pero también es de importancia el ajuste entre el individuo y la organización. En cualquier caso, la selección de los empleados correctos es importante por: desempeño, costos y obligaciones legales.

Alles (2015) menciona en relación a la selección del personal: “Es el conjunto de procedimientos para evaluar y medir las capacidades de los candidatos a fin de, luego elegir sobre la base a criterios preestablecidos (perfil de la búsqueda), a aquellos que presentan mayor posibilidad de adaptarse al puesto disponible, de acuerdo a las necesidades de la organización” (p.185).

De lo expuesto, por la importancia de garantizar la selección del personal más idóneo y competente del mercado laboral, se establece el procedimiento para la selección de personal en un manual para facilitar su proceso.

García (2012) menciona en relación a los costos de seleccionar personal: “Una de las razones más importantes para el impulso de la progresiva tecnificación de la selección de personal es el altísimo costo en que incurren las empresas cada vez que tienen que incorporar a nuevos individuos” (p.439).

De lo expuesto, el costo de no haber seleccionado a la persona correcta para el puesto es alto, porque se tienen que tomar en cuenta los costos de la persona que se retira o deja el puesto (pagos adicionales y pérdida de resultados), los costos de selección de un nuevo personal y los costos de introducción del nuevo personal hasta que alcance los resultados deseados.

Ibañez (2015) menciona en relación al reclutamiento del personal: “El reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización trata de detectar y atraer empleados potenciales, que cumplan los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo” (p.23).

Por lo tanto, es el procedimiento para atraer al mayor número de personas candidatas a la organización. Se realiza a través de un proceso que divulga sus solicitudes al mercado laboral.

Dimensiones de Gestión de Reclutamiento y Selección

Gestión interna de reclutamiento

Chiavenato (2011) afirma: “Al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal)” (p.127).

Por lo tanto, la promoción y entrega de un cargo determinado dentro de una organización es factible en sus diferentes niveles y esto conlleva a ventajas para la empresa que realiza movimientos internos en sus puestos o cargos. El reclutamiento interno puede implicar: transferencias de personal, ascensos de personal, transferencias con ascenso de personal, programas de desarrollo de personal, planes de profesionalización.

Dessler (2015) define: “El reclutamiento interno se realiza con los trabajadores actuales o los ascensos dentro de la organización, a menudo son el mejor recurso para conseguir candidatos, porque cubrir los puestos vacantes con candidatos internos tiene varias ventajas” (p.96).

Por lo tanto, la importancia de conocer las debilidades y fortalezas de un candidato interno se resalta en el estado de ánimo de los trabajadores ante un ascenso laboral, y es probable que estén más comprometidos con la empresa.

Alles (2015) define: “El reclutamiento puede ser interno, es decir, atraer personas dentro de la misma organización” (p.184).

De lo expuesto, el reclutamiento interno es una reubicación del talento dentro de la misma organización, a través de un movimiento horizontal o ascenso.

Gestión externa de reclutamiento

Chiavenato (2011) afirma: “El reclutamiento externo incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones” (p.127).

De lo expuesto, se dice que el reclutamiento externo opera con postulantes que no pertenecen a la organización. Cuando existe una vacante, la organización intenta cubrirlas con personas de afuera, es decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.

Alles (2015) define: “El reclutamiento puede ser externo, es decir, atraer personas de fuera de la organización” (p.184).

De lo expuesto, cuando se presenta una determinada vacante dentro de las organizaciones, estas buscan llenarlas a través de las técnicas de reclutamiento para postulantes externos.

Inducción

Dessler (2015) define: “Es el procedimiento mediante el cual a los nuevos trabajadores se les ofrece información básica sobre los antecedentes de la empresa. La duración del programa de inducción depende de los temas que se deseen cubrir” (p.186).

Por lo tanto, el proceso de inducción lo debe realizar el encargado de recursos humanos, o en las pequeñas empresas el supervisor, quién debe realizar la primera parte de la inducción al hablar sobre temas básicos de la empresa, como: horarios laborales y las prestaciones, organización del departamento y empresa, presentar al nuevo empleado con sus nuevos colegas y familiarizarlo con su centro de trabajo.

Dessler (2015) los objetivos de la inducción y el recibimiento implica más elementos de los que comúnmente se cree: “la inducción de los empleados ofrece a los trabajadores nuevos la información que requieren para realizar sus funciones como las contraseñas para el acceso a las computadoras y las reglas de la empresa” (p.186).

La inducción tiene cuatro objetivos:

- a) Lograr que el nuevo empleado se sienta parte del equipo, bien recibido y cómodo.
- b) Asegurarse de que el nuevo trabajador cuente con información básica para realizar sus funciones de forma efectiva.
- c) Ayudar a que el nuevo elemento adquiriera una comprensión general sobre la organización.
- d) Iniciar el proceso de sociabilización dando a conocer la cultura de la empresa y la manera en la que hace las cosas.

Por lo tanto, los programas actuales de inducción o bienvenida difieren de la inducción tradicional, porque destaca sus valores fundamentales, como: el trabajo en equipo, la innovación, la integridad, el servicio al cliente, el respeto mutuo, la diversidad y la responsabilidad individual.

Variable 2: Rotación de los Trabajadores

La rotación de personal o de recursos humanos puede ser tomada es opción de la organización empresarial, que muchas organizaciones asumen como parte importante de la estructura de su empresa, en concreto de la sección de recursos humanos. La rotación de personal puede conllevar diversas ventajas tanto para los empleados como para la empresa, aunque también tiene aspectos que presentan dificultades en las relaciones laborales de los empleados dentro de la organización.

Castillo (2006) define: “La rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales” (p. 68).

En la rotación de personal, el manejo de los recursos humanos debe hacerse con la asesoría de especialistas en el área que manejen muy bien la psicología con los empleados, de manera que los resultados repercutan de manera positiva en el conjunto de los recursos humanos y la rotación de personal genere los resultados deseados para la organización de la empresa.

Reyes (1991) define: “El número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” (p.163).

Álvarez (2013) afirma: “Es la proporción de personas que salen de una organización; descontando los que lo hacen de una forma inevitable, sobre el total del número de personas promedio de esa compañía en un determinado periodo de tiempo” (p.10).

Chiavenato (2011) lo define como:

“La fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personal entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (p.111).

De lo expuesto, en estos últimos tiempos uno de los mayores problemas que afecta a las empresas y específicamente al área de Recursos Humanos es el incremento de las desvinculaciones o salidas de personal, obligando a muchas veces crear sus propios centros de capacitación para lograr captar así a los mejores valores.

Wether y Davis (1990), al referirse a la rotación y especialización, dice que entre más especializado es un puesto, mayor será el índice de rotación; cuando las tasas de rotación son altas, un nuevo diseño de puesto puede reducirlas.

Por lo tanto, el autor da a entender que a más especializado sea una persona; en este ejemplo un conductor, va a ser mayor el índice de rotación que va a tener, esto se da actualmente ya que conforme pase el tiempo el conductor ira categorizando su breveté este se vuelve más valioso para muchas empresas de transportes ya que a más especialización este tenga será más cotizado alta su cotización y de tal forma estará yendo de una empresa a otra hasta encontrar una empresa que cubra sus expectativas.

Álvarez (2013) afirma:

La rotación de personal es la proporción de personas que salen de una organización – descontando los que hacen de una forma inevitable (Jubilaciones, fallecimientos) sobre el total del número de personas promedio de esa compañía en un determinado periodo de tiempo habitualmente se consideran periodos anuales. (p.80)

Causas de la rotación de personal:

Las causas principales de la rotación del personal (Carrillo, J. & Santibañez, J. (2001) son:

1. Los salarios son bajos y las prestaciones bajas,
2. Su trabajo es aburrido y cansado,
3. No los toman en cuenta en las decisiones de la empresa,
4. No hay un ambiente agradable en el empleo,
5. Como son migrantes en su mayoría, no cuentan con viviendas decorosas o no pueden pagar los altos costos de renta,
6. Hay una excesiva demanda de empleo y una escasa mano de obra disponible.

Ventajas y desventajas de la rotación de personal:

La Rotación de Personal comprende una gran variedad de Ventajas, pero también sostiene sobre sí misma, la posibilidad de que haya desventajas, porque toda Rotación de Personal requiere el tener que asumir ajustes. (Carrillo et al, 2001, p. 25)

Ventajas:

1. Permite que cada Personal que labora en la empresa, descubra su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces.
2. Permite que en cada equipo de trabajo pueda interactuar con nuevos miembros periódicamente.
3. Permite que cada persona nueva aporte novedades al grupo a través de sus habilidades, talentos, ideas, etc.

4. Permite que los antiguos miembros de cada equipo de trabajo puedan no solamente desarrollar sus conocimientos, sino además aprender a transmitirlo tanto teórica como en lo práctico, a cada nuevo integrante de su equipo.
5. Permite que cada persona que tiene que desarrollar a alguien que es novato en su área pueda descubrir en sí mismo, el Líder que lleva dentro.
6. Permite que cada Líder de grupo pueda ver a mayor escala cómo es el desenvolvimiento de cada empleado en su área, y en la empresa en general, cuando ésta le permite trabajar en otra área en la cual no ha laborado antes.
7. Permite que las personas no se apoderen del cargo, o, hablando irónicamente, "Que cada cargo no se apodere de las personas".
8. Permite que todos los miembros de cada equipo tengan igualdad de oportunidades para poder rendir en diferentes áreas, conocer nuevas habilidades, y adquirir nuevos conocimientos. (Carrillo et al, 2001, p. 25)

Desventajas

1. Hay personas que no se sienten preparadas para asumir nuevas funciones.
2. Hay personas que no se sienten bien cuando son sus compañeros los que son cambiados de su grupo, porque se siente que ha de perder a sus amigos
3. Hay personas que no disfrutan el hecho de que otras personas sean promovidas.
4. Hay personas que les cuesta adaptarse a nuevos miembros en el grupo.
5. Hay personas que les cuesta seguir las órdenes de nuevos líderes.
6. Hay personas que les cuesta adaptarse a un cargo que les exige liderar a un grupo, si ellos nunca antes han tenido ese tipo de exigencias.

7. Hay personas que les cuesta socializar, y cuando les ha costado integrarse a un grupo, luego de lograrlo, les cuesta tener que dejarlo para comenzar en uno nuevo.
8. Hay personas que conocen muy bien su trabajo, pero no saben cómo ayudar a otros y prepáralos en el oficio.
9. Hay personas que no se dejan ayudar ni enseñar, y quieren llegar a un grupo, pero que todos se adapten a él, en vez de adaptarse él mismo a este nuevo grupo.
10. Hay personas que creen que saben enseñar a los nuevos miembros, pero en realidad los confunden porque no saben darle las herramientas que necesitan realmente.
11. Hay personas que saben trabajar individualmente, pero no saben trabajar en equipo. (Carrillo et al, 2001, p. 25)

Teorías de la Rotación

Teoría de Los Factores

Herzberg (1968) define: “formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas” (p.350).

Factores higiénicos o factores extrínsecos, es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas.

Principales factores higiénicos; salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y

ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc., Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la rotación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

De lo expuesto, según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evitan la rotación de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan mayores niveles de rotación. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

De lo expuesto, según Herzberg, los factores motivacionales para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo, es más profundo y estable cuando son óptimos.

Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de satisfacción.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción”

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.

La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de satisfacción (Frederick Herzberg, 1968)

Teoría de Expectativas

En la actualidad, una de las explicaciones de la motivación aceptadas más ampliamente es la teoría de las expectativas, de Vroom, Víctor (1964). Aunque tiene sus críticas, la mayor parte de la evidencia de la investigación apoya esta teoría.

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza de una tendencia a actuar en determinada forma depende de la fuerza de la expectativa de que el acto esté seguido por un resultado determinado y de lo atractivo de ese resultado para el individuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas dice que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que ese esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; una buena evaluación dará lugar a recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso; y las recompensas satisfarán las metas personales del empleado. Por tanto, la teoría se enfoca en tres relaciones:

Relación esfuerzo-desempeño: la probabilidad que percibe el individuo de que ejercer una cantidad determinada de esfuerzo llevará al desempeño.

Relación desempeño-recompensa: el grado hasta el cual el individuo cree que desempeñarse a un nivel determinado lo conducirá al logro de un resultado deseado.

Relación recompensas-metas personales: el grado hasta el cual las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y lo atractivas que son esas posibilidades.

Índices de Rotación de Personal

El cálculo del índice de rotación de personal se basa en la relación porcentual entre el volumen de entradas y salidas, y los recursos humanos disponibles en la organización durante cierto período.

1. Según Vroom, Víctor (1964) en el cálculo del índice de rotación de personal para efectos de la Planeación de recursos humanos, se utiliza la ecuación:

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{A + D}{PE} \times 100$$

Dónde:

A = Admisiones de personal durante el período considerado (entradas)

D = Desvinculación de personal por iniciativa de la empresa o por decisión de los empleados) durante el período considerado (salidas).

PE = Promedio efectivo del período considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del período y dividiendo entre dos.

Por lo tanto, el índice de rotación de personal expresa un valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al promedio de empleados.

2. Según Vroom, Víctor (1964), cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y sus causas, en el cálculo del índice de rotación de personal no se consideran las

admisiones (entradas), sino sólo las desvinculaciones, ya sea por iniciativa de la organización o de los empleados.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{D}{PE} \times 100$$

PE

De lo expuesto, por ser parcial, esta ecuación puede enmascarar los resultados al no considerar el ingreso de recursos humanos en la organización, lo cual altera el volumen de los recursos humanos disponibles.

Según Vroom, Víctor (1964), cuando se trata de analizar las pérdidas de personal y halla los motivos que conducen a las personas a desvincularse de la organización, sólo se tiene en cuenta los retiros por iniciativa de los empleados y se ignoran por completo los provocados por la organización. En este caso el índice de rotación de personal cubre sólo las desvinculaciones efectuadas por iniciativa de los mismos empleados, lo cual hace posible analizar las salidas resultantes de la actitud y del comportamiento del personal, separando las salidas causadas por decisión de la organización.

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{D}{A} \times 100$$

$$(N1 + N2 + \dots + Nn)$$

A

Dónde:

D = Desvinculaciones espontáneas que deben sustituirse

$N1 + N2 + \dots + Nn$ = Sumatoria de los números de empleados al comienzo de cada mes.

.a = Número de meses del período

De lo expuesto, este índice de rotación más específico sirve mejor a un análisis de las causas y los determinantes de las desvinculaciones voluntarias. La dificultad reside en que parece existir elevada correlación positiva entre las empresas excelentes y los bajos índices de rotación. La mayoría de las desvinculaciones voluntarias se deben a una deficiente política de personal.

Según Vroom, Víctor (1964), cuando se trata de evaluar la rotación de personal por departamentos o secciones, tomados como subsistemas de un sistema mayor – la organización – cada subsistema debe tener su propio cálculo del índice de rotación de personal, según la ecuación:

$$A + D + R + T$$

$$\text{Índice de rotación de personal} = \frac{A + D + R + T}{PE} \times 100$$

$$PE$$

Dónde:

A = Personal admitido

D = Personal desvinculado

R = Recepción de personal por transferencia de otros subsistemas (departamentos o secciones).

T = Transferencias de personal hacia otros subsistemas (departamentos o secciones)

De lo expuesto, este índice considera el flujo interno de personal en los diversos subsistemas de la organización y entre éstos a la Evaluación del desempeño.

Dimensiones de Rotación de los trabajadores

Satisfacción laboral

Hellriegel, D. y Slocum, J (2009) afirma: "Refleja el grado al que las personas encuentran satisfacción en su trabajo" (p.53).

Por lo tanto, es el conjunto de actitudes que tienen los trabajadores hacia su empleo, se entiende también como el nivel de conformidad que presenta el empleado en relación a sus actividades laborales y el entorno que lo rodea mientras se desempeña.

Remuneración

Andía, W. (2009) "Es la retribución económica que se otorga a los empleados en contraprestación con sus servicios. Está constituido por el haber básico, las bonificaciones y los beneficios. Se fija para los trabajadores de acuerdo al cargo y al nivel de carrera" (p.315).

Por lo tanto, es el pago, recompensa o retribución a cambio de un trabajo realizado, trabajo profesional o determinada tarea. La remuneración se obtiene por un acuerdo o contrato previo entre empleado y empleador.

Dessler (2015) “Es la retribución (como el salario y los bonos) en general depende del grado de estudios y las habilidades requeridos para el puesto, las amenazas para la seguridad, el nivel de responsabilidad, etc.; todos esos factores se pueden evaluar mediante el análisis del puesto” (p.56).

De lo expuesto, el autor menciona que la escala de rango salarial en el mercado laboral se determina por diversos factores que influyen en el monto de la remuneración.

Productividad

Dessler (2015) “La productividad es el cociente de los resultados (bienes y servicios) dividido entre los insumos (recursos tales como la mano de obra y el capital)” (p.334).

Por lo tanto, para lograr esta meta se recurre a incentivos económicos que son planes de pago por desempeño, puesto que remuneran a los trabajadores con base a su productividad, y de ahí se utiliza el término remuneración variable.

2.3 Glosario de Términos

- **Administración de recursos humanos:** Andía, W. (2009) “Función administrativa mediante la cual los gerentes reclutan, seleccionan, capacitan y desarrollan a los miembros de la organización. El proceso de la ARH es un procedimiento permanente que pretende mantener a la organización provista del personal indicado, en los puestos convenientes, cuando estos se necesitan” (p.10).

- **Aprendizaje:** García, J. (2012) “El aprendizaje se halla determinado básicamente por factores adquiridos o sociales. Por ello es que los términos aprendido y adquirido se usan con frecuencia como sinónimos, para significar la manera como las personas adquieren o amplían conocimientos, habilidades y destrezas” (p.116).
- **Ausentismo:** García, J. (2012) “Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo; se manifiesta mediante enfermedades, problemas familiares, etc. Este fenómeno organizacional causa altísimos costos a la empresa” (p.183).
- **Cargo:** Andía, W. (2009) “Son los puestos de trabajo a través de las cuales los trabajadores desempeñan las funciones asignadas. Cada organización establece según normas, los cargos que requiere para cumplir con sus fines, objetivos y funciones” (p.54).
- **Comunicación:** Chiavenato (2007) “La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra” (p.59).
- **Competencias básicas:** Chiavenato (2007) “Las competencias básicas (la forma de conocimientos, habilidades, actitudes, intereses, rasgos, valor u otras características personales) son aquellas cualidades personales esenciales para

desempeñar las actividades y que diferencian el desempeño de las personas” (p.407).

- **Desarrollo organizacional:** Chiavenato (2007) “El concepto de desarrollo organizacional (DO) se vincula a los conceptos de cambio y capacidad de adaptación al cambio que tenga la organización” (p.417).
- **Empleador:** Andía, W.(2009) “En el contrato de trabajo es la parte que bajo su dirección recibe del obrero o empleado la prestación de su actividad profesional a cambio de una retribución denominada salario” (p.130).
- **Entrenamiento:** García, J. (2012) “Produce buenos resultados cuando la persona no cuenta con las habilidades o conocimientos necesarios para ejecutar una determinada labor” (p.343).
- **Liderazgo:** Andía, W. (2009) “El liderazgo gerencial es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas” (p.216).
- **Motivo:** Chiavenato (2007)

El motivo es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso a la acción puede estar provocado

por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. (p.47)

- **Necesidades de autorrealización:** Chiavenato (2007)

Son las necesidades humanas más elevadas y se encuentran en lo más alto de la jerarquía. Llevan a la persona a tratar de emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de la vida como humano. Esta tendencia se expresa mediante el impulso de la persona a ser más de lo que es y a llegar a ser todo lo que puede ser. Las necesidades de autorrealización están relacionadas con la autonomía, independencia, control de sí mismo, competencia y plena realización de aquello que cada persona tiene de potencial y como virtud, así como la utilización plena de sus talentos individuales.(p.51)

- **Objetivos individuales:** Chiavenato (2007) “Es la fuerza del deseo que tiene la persona para alcanzar sus objetivos” (p.54).

- **Objetivos institucionales:** Andía, W.(2009) “Son aquellos propósitos establecidos por el gerente general de la institución o empresa. Dichos propósitos son de carácter general, parcial y específico, los cuales expresan, los lineamientos de la organización en un determinado periodo” (p.247).

- **Organización:** Chiavenato (2007) “Organización es la coordinación de distintas actividades de participantes individuales con el objeto de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” (p.417).
- **Recursos humanos:** Andía, W. (2009) “El objetivo de la administración de recursos humanos lo constituye el mejoramiento de la contribución a la productividad que lleva a cabo el personal de la organización. Para ello se obtienen, desarrollan, utilizan, evalúan y mantienen la calidad y el número apropiado de trabajadores para aportar a la organización una fuerza laboral adecuada” (p.307).
- **Remuneración:** Fondo Monetario Internacional (1993) “Comprende sueldos, salarios y otras prestaciones, en efectivo o en especie, que las personas físicas perciban en una economía que no sea la de su residencia por el trabajo que realicen para un residente (que es quien paga) de esa economía” (p.71).
- **Rotación:** García, J. (2012) “Como el ausentismo, la rotación tiene una asociación moderadamente fuerte con la insatisfacción laboral y provoca graves perjuicios al funcionamiento de la organización. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico” (p.184).

- **Rotación de personal:** Chiavenato (2011) “Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personal entre la organización y el ambiente se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización” (p.111).
- **Satisfacción laboral:** Chiang, M., Martín, M. & Nuñez, A. (2010) “Se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo. Si se quiere entender dónde se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud” (p. 157).
- **Selección de personal:** Cárcamo (1968) “Se podría definir la selección como el proceso que incluye desde el estudio de las necesidades de personal hasta el nombramiento del mismo” (p.135).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La gestión de reclutamiento y selección influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018

3.2 Hipótesis Específicas

- a) La gestión interna de reclutamiento influye evidentemente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018
- b) La gestión externa de reclutamiento influye realmente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018
- c) La inducción influye efectivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente:

Gestión de Reclutamiento y selección

3.3.2 Variable dependiente:

Rotación de los trabajadores operativos

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Gestión de reclutamiento y selección	1.1 Gestión interna de reclutamiento 1.2 Gestión externa de reclutamiento 1.3 Inducción
Variable dependiente: Rotación de los trabajadores operativos	2.1 Satisfacción laboral 2.2 Remuneración 2.3 Productividad

3.5 Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia					
Título: "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA ROTACIÓN DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE LA EMPRESA PICORP S.A.C., LIMA 2018"					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Subvariables	Indicadores	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión de reclutamiento y selección influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Como la gestión interna de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018?</p> <p>¿En que medida la gestión externa de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018?</p> <p>¿Como la induccion influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Demostrar si la gestión de reclutamiento y selección influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Verificar si la gestión interna de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018</p> <p>Analizar si la gestión externa de reclutamiento influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018</p> <p>Determinar si la induccion influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión de reclutamiento y selección influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La gestión interna de reclutamiento influye evidentemente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018</p> <p>La gestión externa de reclutamiento influye realmente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018</p> <p>La induccion influye efectivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.</p>	<p>Identificación de Variables</p> <p>V. Independiente</p>	<p>V. Independiente</p> <p>Gestion interna de reclutamiento</p> <p>Gestion externa de reclutamiento</p> <p>Induccion</p>	<p>1. ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>2. TIPO</p> <p>Básica</p> <p>3. NIVEL</p> <p>Descriptivo</p> <p>4. DISEÑO</p> <p>No experimental</p> <p>5. METODO</p> <p>Inductivo - Deductivo</p>
			<p>X = Gestion de Reclutamiento y Selección</p>		
			<p>V. Dependiente</p> <p>Y = Rotacion de los Trabajadores Operativos</p>	<p>V. Dependiente</p> <p>Satisfaccion Laboral</p> <p>Remuneracion</p> <p>Productividad</p>	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

El siguiente estudio describe y da a conocer la influencia entre las variables de la investigación: Gestión de reclutamiento y selección (V1) y Rotación de los trabajadores operativos (V2); con la realidad concreta del universo. Por lo que, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptivo con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de método inductivo – deductivo.

Descriptiva:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, con (Bernal, 2010) (Alfonzo, 1994) unidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

(p.92)

Cuantitativo:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”(p.4).

Inductivo – Deductivo:

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) “El proceso inductivo consiste en explorar y describir y luego generar perspectivas teóricas, que van de lo particular a lo general”(p.8).

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

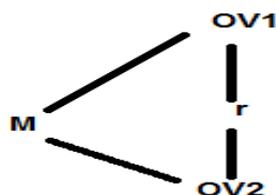
El proceso deductivo consiste en establecer hipótesis para medir variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación, al desarrollarse el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación. Asimismo, el análisis estadístico resulta fundamental para lograr los objetivos de conocimiento. (p.150)

4.2 Diseño de la investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) Respecto a los diseños no experimentales de corte transversal:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible

manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p.152)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: motivación laboral

V2: Desempeño laboral

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

Según Bernal (2010) “las unidades de análisis específicas; pueden ser tomadas del universo poblacional: pueden ser personas, una empresa o institución, un grupo ,etc.”(p.116).

La unidad de análisis de la presente investigación serán los trabajadores operativos de la Empresa Picorp S.A.C.

4.4 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 58 trabajadores operativos (choferes).

4.5 Tamaño de muestra

Según Bernal (2010), nos explica en relación a la muestra: “Es la población seleccionada de la que se obtendrá la información para llevar a cabo la investigación y con esta data se realizará la observación y medición de las variables de la investigación” (p.161).

Por lo tanto, la muestra en el presente estudio lo conforman 50 trabajadores operativos (choferes) de la Empresa Picorp S.A.C., en relación a las variables de la investigación: Gestión de reclutamiento y selección (V1), rotación de los trabajadores operativos (V2).

4.6 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los trabajadores operativos, (dado que son 58).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

Z = 1.96 ,(95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 58 trabajadores operativos

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50)(0.50)(58)] / [(0.05)^2 - (58 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50)(0.50)]$$

$$\boxed{n = 50}$$

Tamaño de muestra será de 50 trabajadores operativos

4.7 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables indicadas líneas arriba se utilizaran las siguientes técnicas:

a. La técnica del análisis documental:

Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos de la empresa respecto a las variables dependientes.

Alfonzo (1994) menciona en relación a la técnica del análisis documental que:

La investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de

información o datos en torno a un determinado tema. La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, documentos escritos en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. (p.43)

b. La técnica de la encuesta:

Utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los 33 trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C.; el cual se aplicará para obtener los datos de las variables: Gestión de reclutamiento y selección (V1) y rotación de los trabajadores operativos (V2).

Bernal (2010) “menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas que tienen relación con una o más variables que se han de medir. Además, el cuestionario estandariza y uniformiza los procesos de recopilación para la información” (p.250).

4.8 Análisis e interpretación de la información.

Bernal (2010)

Nos manifiesta en esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos. (p.198)

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; serán ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo. Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente los resultados.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

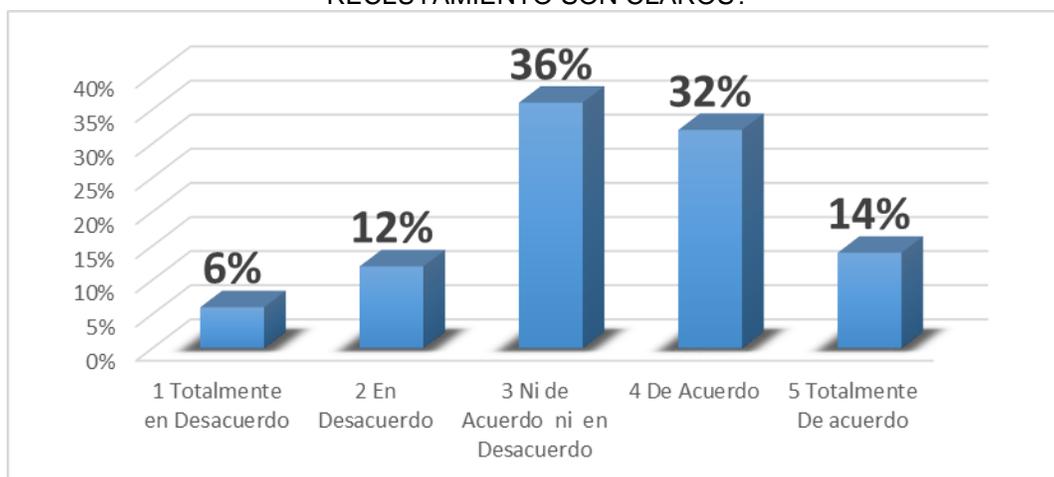
Tabla N° 1

¿CONSIDERA UD. QUE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION INTERNA DE RECLUTAMIENTO SON CLAROS?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	36%
4 De Acuerdo	16	32%
5 Totalmente De acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION INTERNA DE RECLUTAMIENTO SON CLAROS?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 1

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 14% está totalmente de acuerdo que los procedimientos para la gestión interna de reclutamiento son claros, mientras que el 32% está de acuerdo, igualmente un 36% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

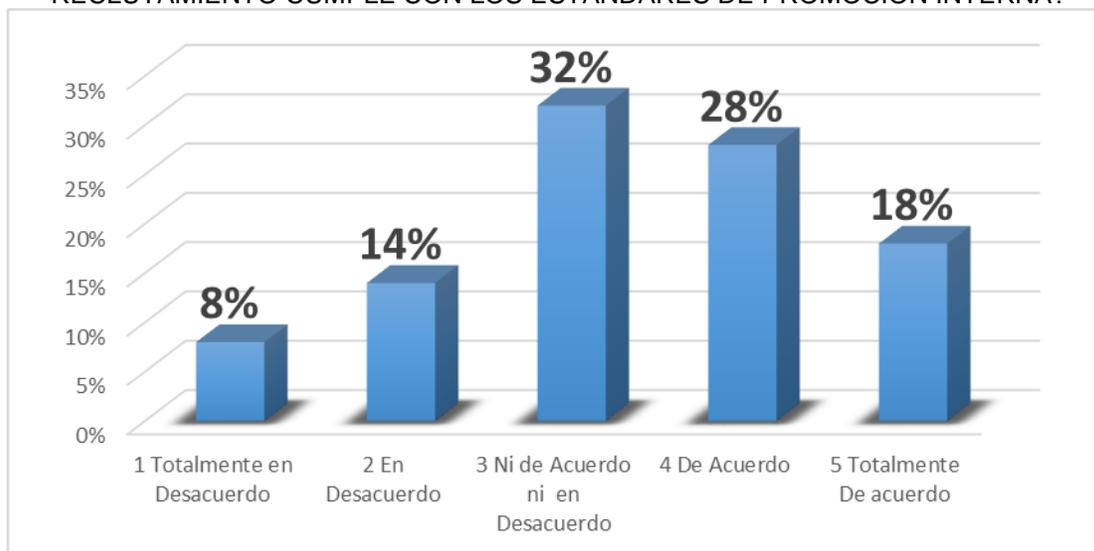
Tabla N° 2

¿CONSIDERA UD. QUE EN LA EMPRESA EL PROCESO DE GESTION INTERNA DE RECLUTAMIENTO CUMPLE CON LOS ESTANDARES DE PROMOCION INTERNA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
4 De Acuerdo	14	28%
5 Totalmente De acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE EN LA EMPRESA EL PROCESO DE GESTION INTERNA DE RECLUTAMIENTO CUMPLE CON LOS ESTANDARES DE PROMOCION INTERNA?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 2

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 18% está totalmente de acuerdo que el proceso de gestión interna de reclutamiento cumple con los estándares de promoción interna, mientras que el 28% está de acuerdo, igualmente un 32% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

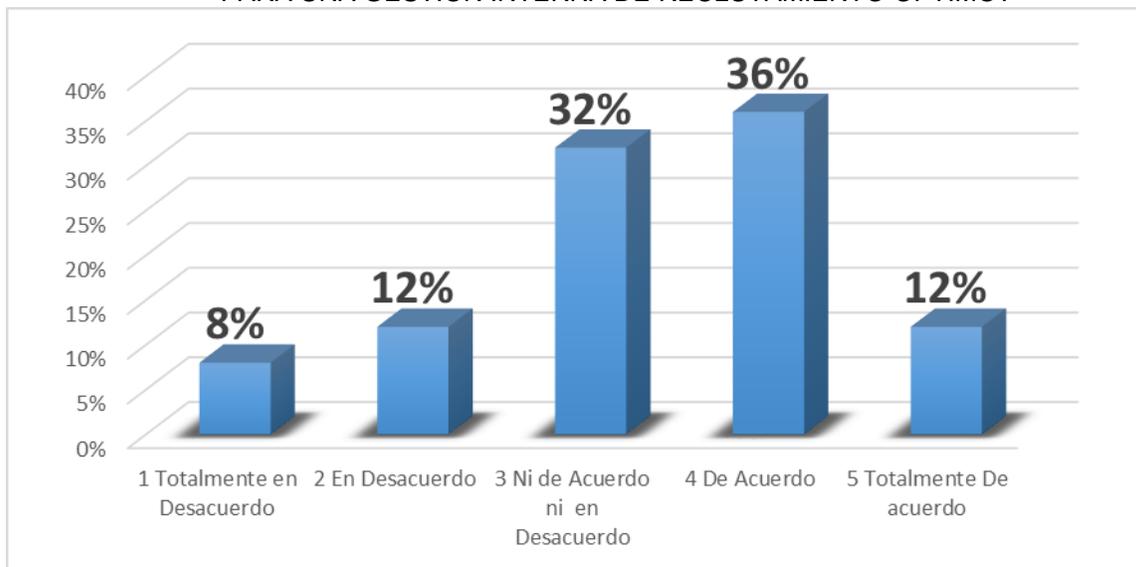
Tabla N° 3

¿CONSIDERA UD. QUE EL AREA DE RRHH EN LA EMPRESA ESTABLECE ESTRATEGIAS PARA UNA GESTION INTERNA DE RECLUTAMIENTO OPTIMO?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
4 De Acuerdo	18	36%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE EL AREA DE RRHH EN LA EMPRESA ESTABLECE ESTRATEGIAS PARA UNA GESTION INTERNA DE RECLUTAMIENTO OPTIMO?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que el área de RRHH establece estrategias para una gestión interna de reclutamiento optimo, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 32% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

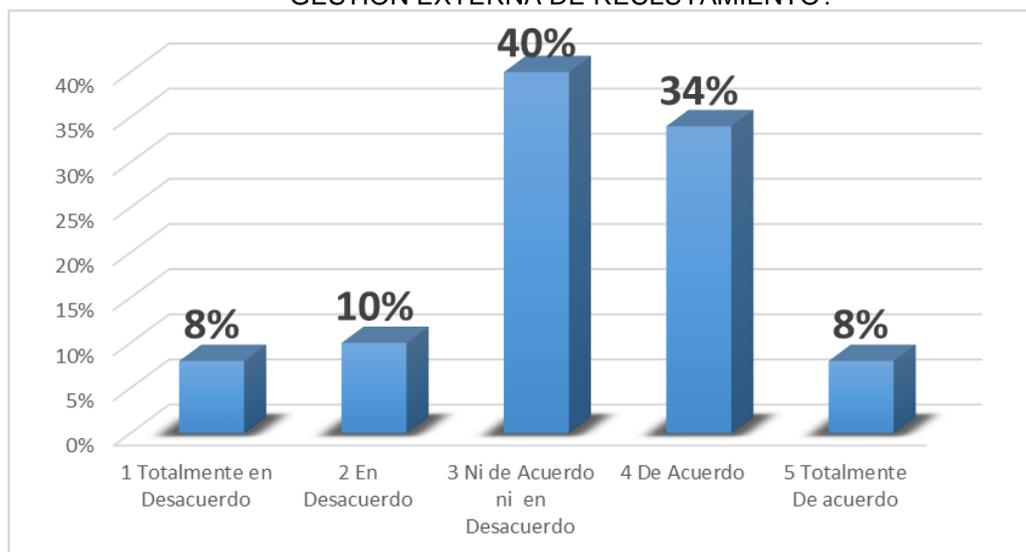
Tabla N° 4

¿OBSERVA UD. QUE EN EL AREA DE RRHH EXISTEN PROCEDIMIENTOS CLAROS PARA LA GESTION EXTERNA DE RECLUTAMIENTO?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	4	8%
2 En Desacuerdo	5	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	40%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente De acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿OBSERVA UD. QUE EN EL AREA DE RRHH EXISTEN PROCEDIMIENTOS CLAROS PARA LA GESTION EXTERNA DE RECLUTAMIENTO?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 4

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que en el área de RRHH existen procedimientos claros para la gestión externa de reclutamiento, mientras que el 34% está de acuerdo, igualmente un 40% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo.

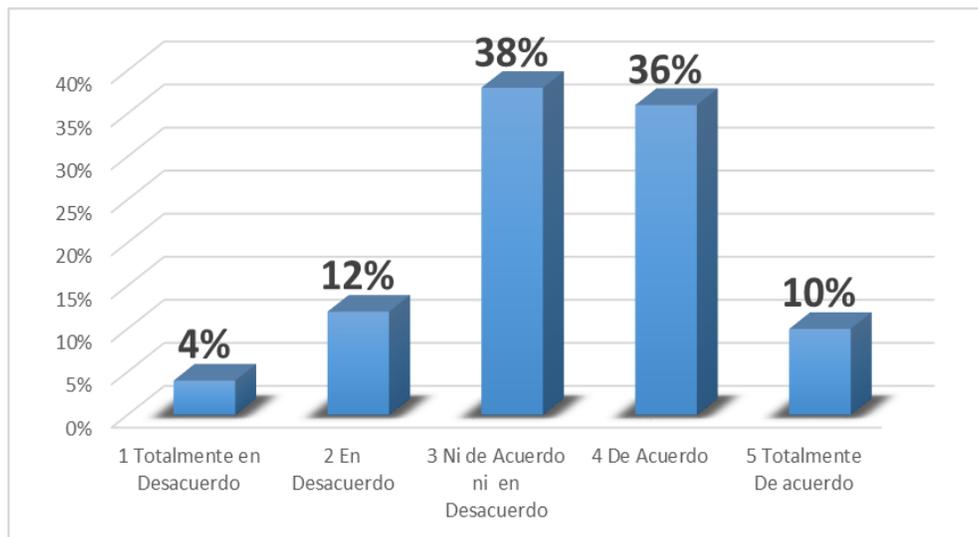
Tabla N° 5

¿EVIDENCIA UD. QUE EN EL PROCESO DE GESTION EXTERNA DE RECLUTAMIENTO INGRESA PERSONAL NUEVO Y ADECUADO PARA EL PUESTO OFERTADO?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	38%
4 De Acuerdo	18	36%
5 Totalmente De acuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿EVIDENCIA UD. QUE EN EL PROCESO DE GESTION EXTERNA DE RECLUTAMIENTO INGRESA PERSONAL NUEVO Y ADECUADO PARA EL PUESTO OFERTADO?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 10% está totalmente de acuerdo que evidencia que ingresa personal nuevo y adecuado para el puesto ofertado, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 38% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

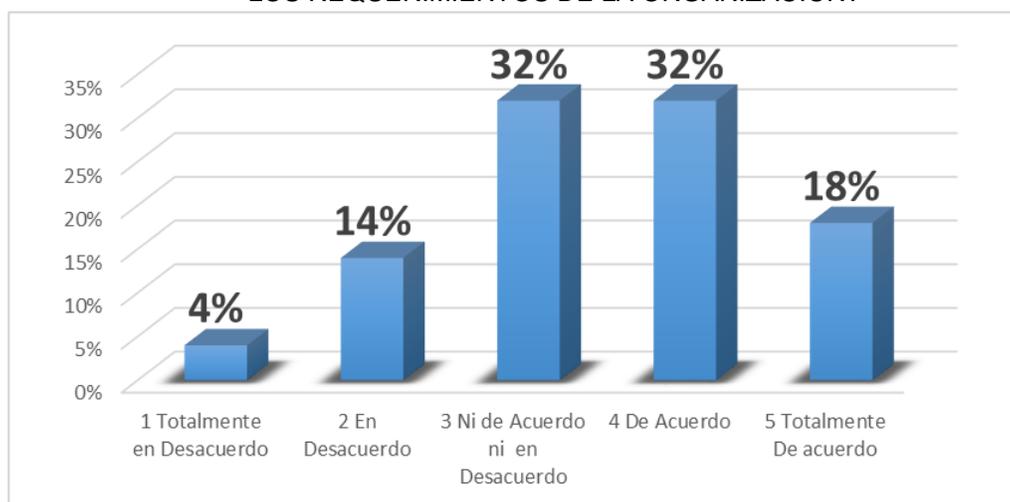
Tabla N° 6

¿CONSIDERA UD. QUE EL AREA DE RRHH CONTRATA PERSONAL NUEVO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACION?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	16	32%
4 De Acuerdo	16	32%
5 Totalmente De acuerdo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE EL AREA DE RRHH CONTRATA PERSONAL NUEVO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACION?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 18% está totalmente de acuerdo que considera que el área de RRHH contrata personal nuevo de acuerdo a los requerimientos de la organización, mientras que el 32% está de acuerdo, igualmente un 32% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

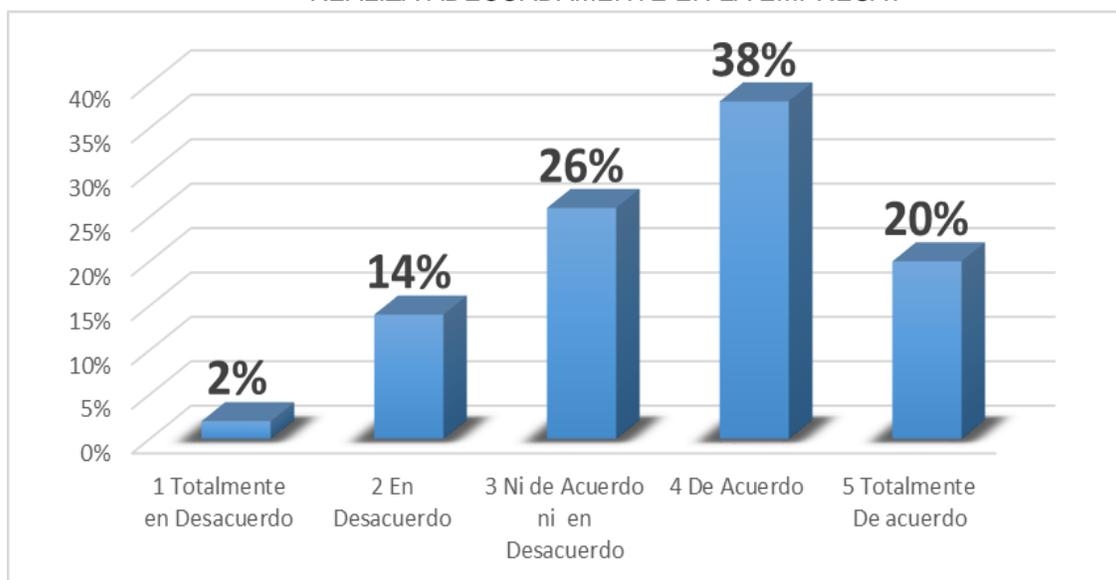
Tabla N° 7

¿CONSIDERA UD. QUE EL PROCESO DE INDUCCION A LOS EMPLEADOS NUEVOS SE REALIZA ADECUADAMENTE EN LA EMPRESA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	7	14%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	13	26%
4 De Acuerdo	19	38%
5 Totalmente De acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE EL PROCESO DE INDUCCION A LOS EMPLEADOS NUEVOS SE REALIZA ADECUADAMENTE EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 7

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 20% está totalmente de acuerdo que considera que el proceso de inducción a los empleados nuevos se realiza adecuadamente en la empresa, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 26% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 14% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

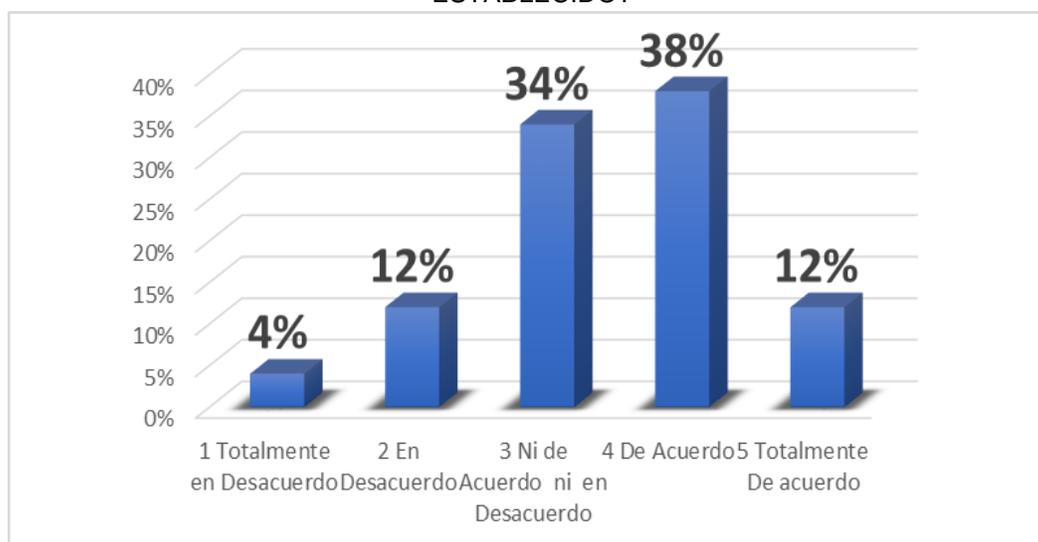
Tabla N° 8

¿CONSIDERA UD. QUE EL AREA DE RRHH DE LA EMPRESA TIENE UN PLAN DE INDUCCION ESTABLECIDO?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	34%
4 De Acuerdo	19	38%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE EL AREA DE RRHH DE LA EMPRESA TIENE UN PLAN DE INDUCCION ESTABLECIDO?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 8

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que considera que el área de RRHH de la empresa tiene un plan de inducción establecido, mientras que el 38% está de acuerdo, igualmente un 34% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

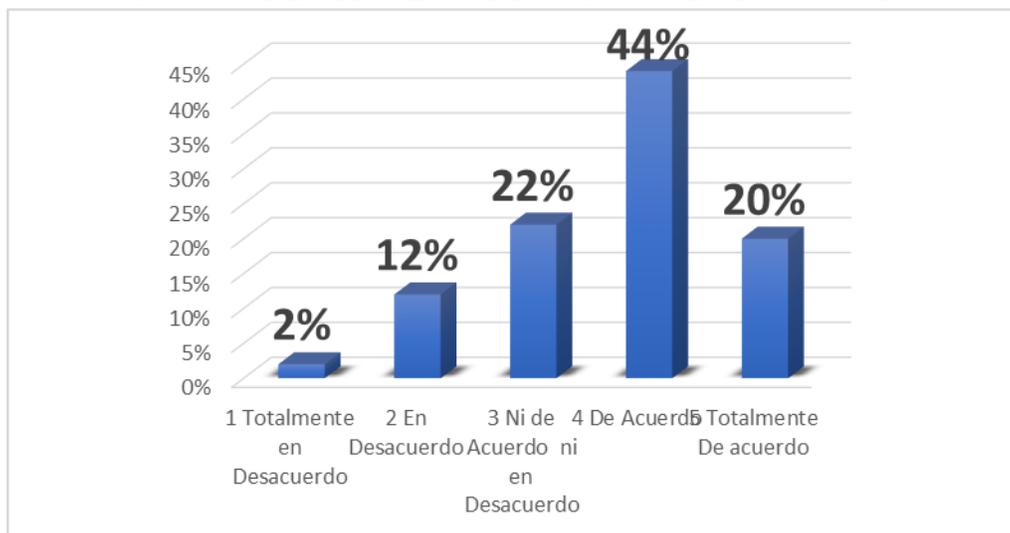
Tabla N° 9

¿USTED SIENTE QUE EL PROGRAMA DE INDUCCION DE LA EMPRESA LE AYUDO A ADAPTARSE EN EL PUESTO DE TRABAJO Y EN LA ORGANIZACION?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	6	12%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	22%
4 De Acuerdo	22	44%
5 Totalmente De acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED SIENTE QUE EL PROGRAMA DE INDUCCION DE LA EMPRESA LE AYUDO A ADAPTARSE EN EL PUESTO DE TRABAJO Y EN LA ORGANIZACION?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 9

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 20% está totalmente de acuerdo que siente que el programa de inducción de la empresa le ayudo a adaptarse en el puesto de trabajo y en la organización, mientras que el 44% está de acuerdo, igualmente un 22% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 12% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

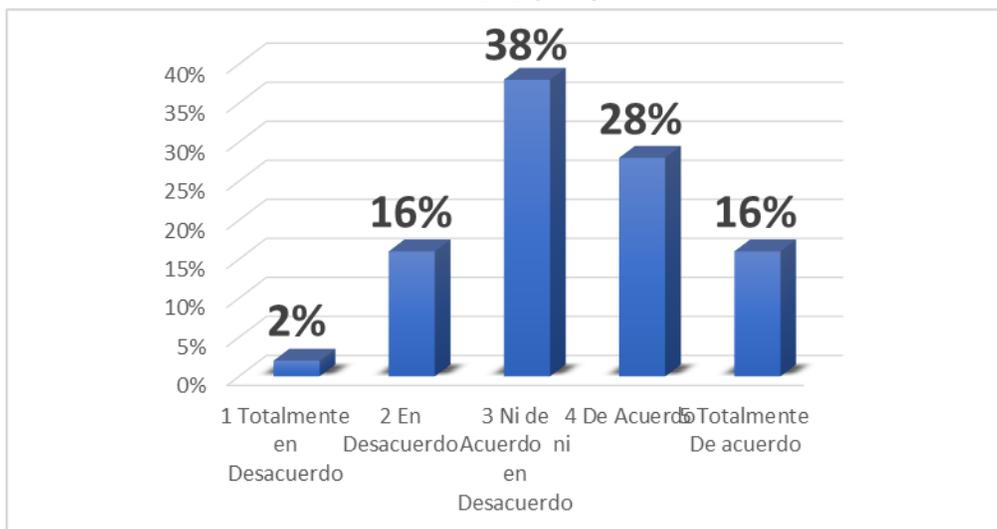
Tabla N° 10

¿CONSIDERA UD. QUE LA EMPRESA SE PREOCUPA POR LAS CONDICIONES EN QUE LABORAS?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	38%
4 De Acuerdo	14	28%
5 Totalmente De acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE LA EMPRESA SE PREOCUPA POR LAS CONDICIONES EN QUE LABORAS?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 10

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 16% está totalmente de acuerdo que considera que la empresa se preocupa por las condiciones en que laboras, mientras que el 28% está de acuerdo, igualmente un 38% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 16% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

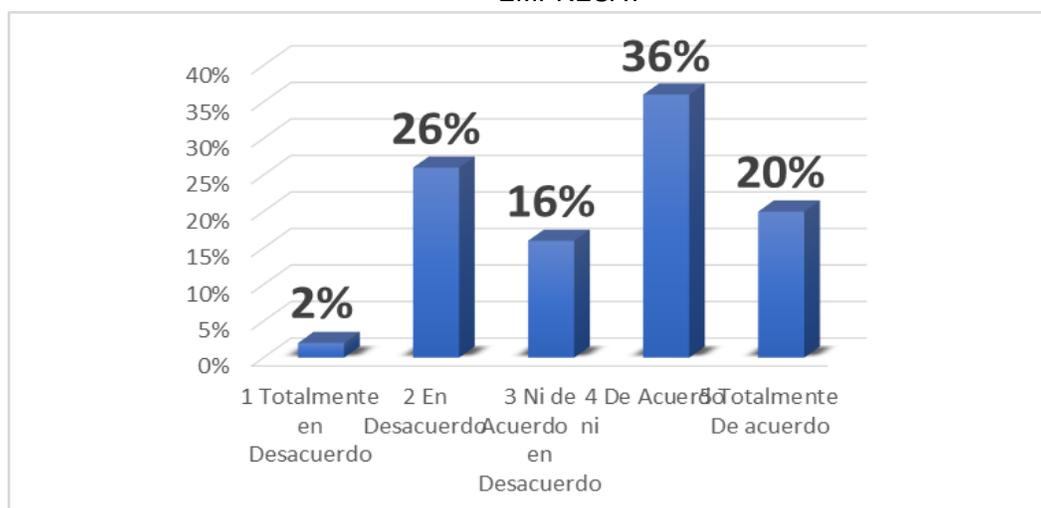
Tabla N° 11

¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO QUE OFRECE LA EMPRESA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	13	26%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	16%
4 De Acuerdo	18	36%
5 Totalmente De acuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED SE SIENTE SATISFECHO CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO QUE OFRECE LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 11

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 20% está totalmente de acuerdo que se siente satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la empresa, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 16% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 26% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

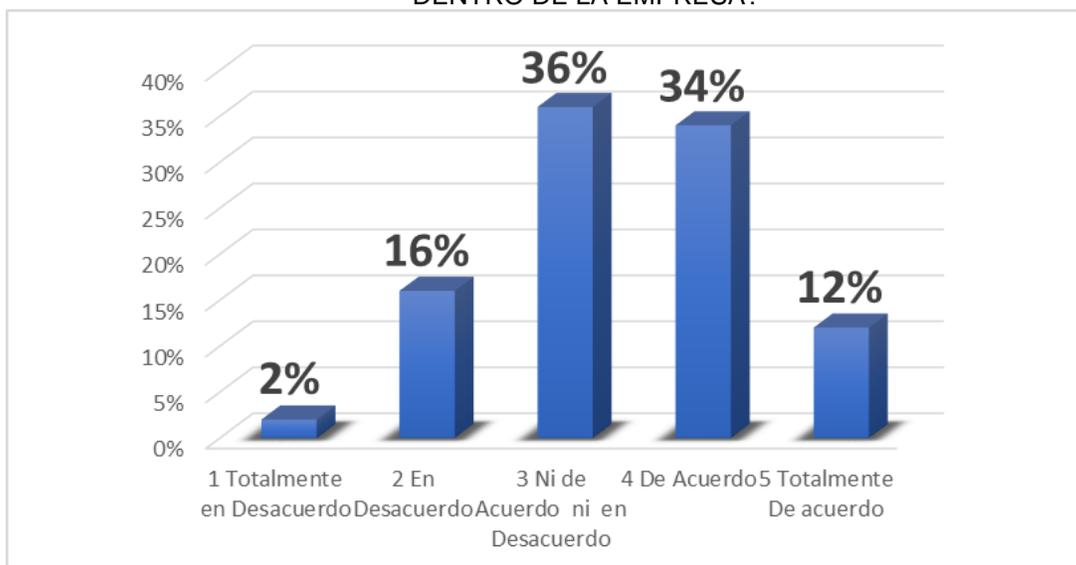
Tabla N° 12

¿EVIDENCIA UD. QUE EN LOS TRABAJADORES EXISTE SATISFACCION PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	18	36%
4 De Acuerdo	17	34%
5 Totalmente De acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿EVIDENCIA UD. QUE EN LOS TRABAJADORES EXISTE SATISFACCION PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 12

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo que en los trabajadores existe satisfacción personal dentro de la empresa, mientras que el 34% está de acuerdo, igualmente un 36% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 16% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

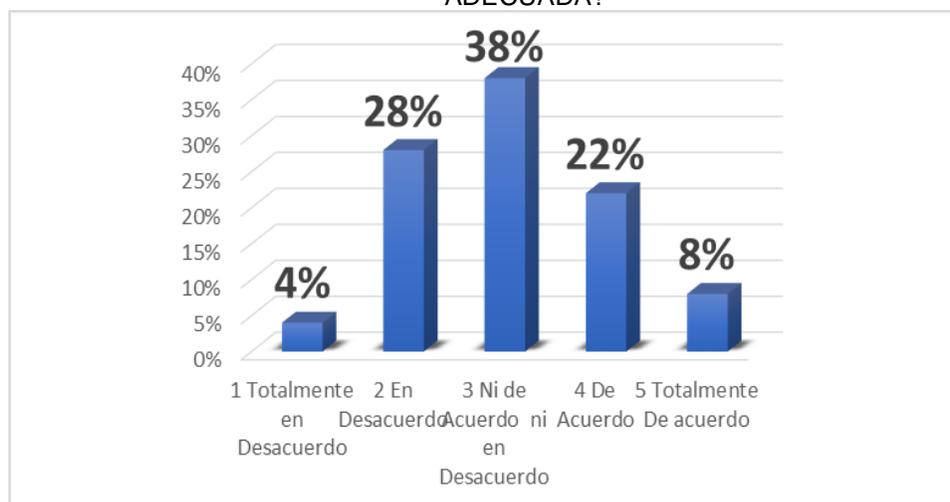
Tabla N° 13

¿CONSIDERA UD. QUE LAS REMUNERACIONES QUE PROPORCIONA LA EMPRESA ES LA ADECUADA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	4%
2 En Desacuerdo	14	28%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	19	38%
4 De Acuerdo	11	22%
5 Totalmente De acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE LAS REMUNERACIONES QUE PROPORCIONA LA EMPRESA ES LA ADECUADA?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 13

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que considera que las remuneraciones que proporciona la empresa es la adecuada, mientras que el 22% está de acuerdo, igualmente un 38% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 28% está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo.

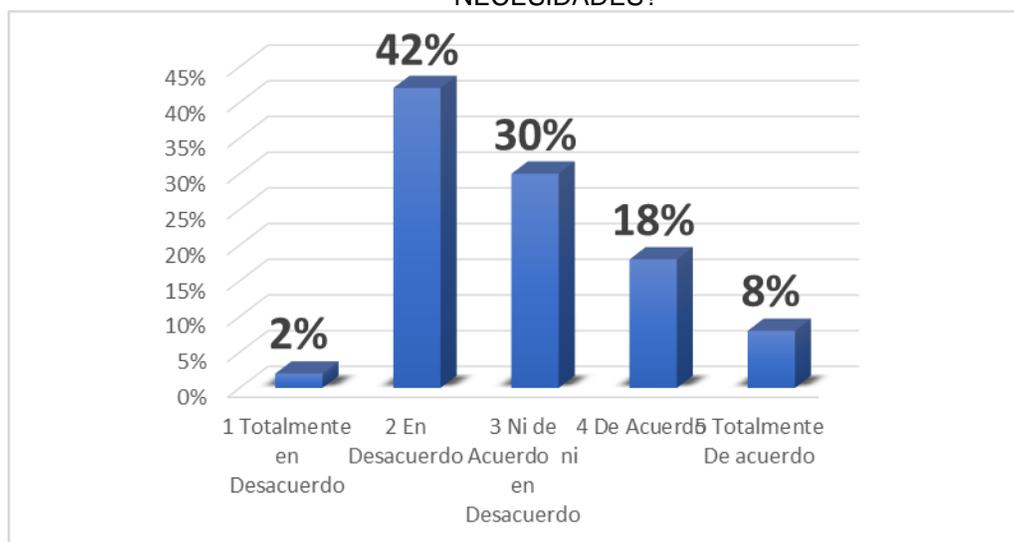
Tabla N° 14

¿USTED SIENTE QUE EL PAGO DE SU SUELDO QUE REALIZA LA EMPRESA CUBRE TUS NECESIDADES?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	21	42%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	30%
4 De Acuerdo	9	18%
5 Totalmente De acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿USTED SIENTE QUE EL PAGO DE SU SUELDO QUE REALIZA LA EMPRESA CUBRE TUS NECESIDADES?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 14

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que el pago de su sueldo que realiza la empresa cubre sus necesidades, mientras que el 18% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 42% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

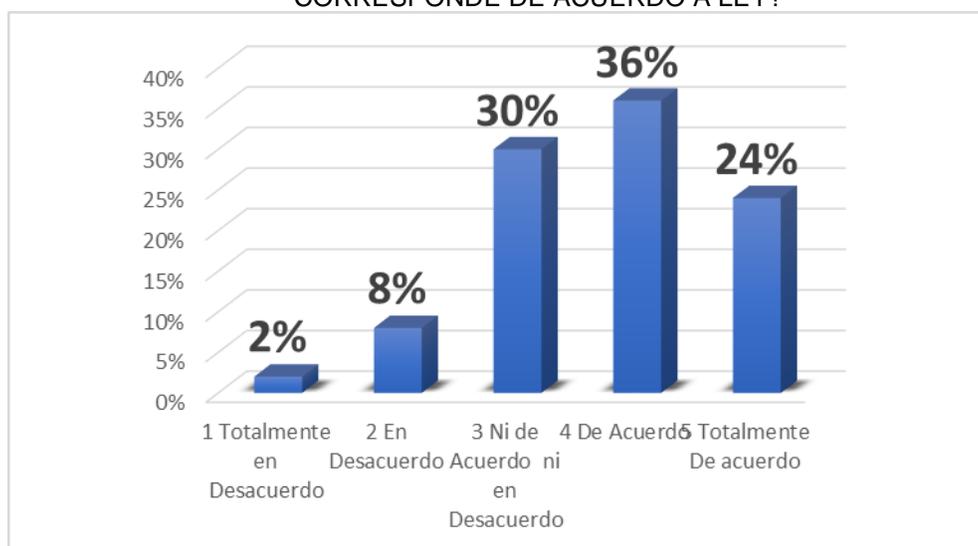
Tabla N° 15

¿SE EVIDENCIA QUE LA EMPRESA PAGA LOS BENEFICIOS SOCIALES QUE CORRESPONDE DE ACUERDO A LEY?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	4	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	30%
4 De Acuerdo	18	36%
5 Totalmente De acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿SE EVIDENCIA QUE LA EMPRESA PAGA LOS BENEFICIOS SOCIALES QUE CORRESPONDE DE ACUERDO A LEY?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 15

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 24% está totalmente de acuerdo que la empresa paga los beneficios sociales que corresponde de acuerdo a ley, mientras que el 36% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 8% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

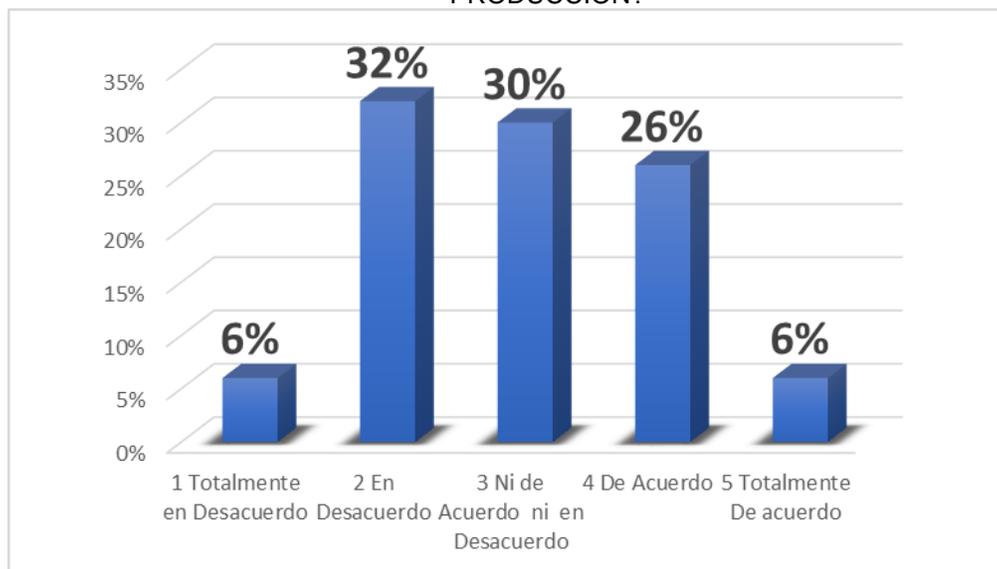
Tabla N° 16

¿OBSERVA UD. QUE EL PAGO QUE HACE LA EMPRESA ES JUSTO DE ACUERDO A LA PRODUCCION?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	6%
2 En Desacuerdo	16	32%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	30%
4 De Acuerdo	13	26%
5 Totalmente De acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿OBSERVA UD. QUE EL PAGO QUE HACE LA EMPRESA ES JUSTO DE ACUERDO A LA PRODUCCION?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 16

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 6% está totalmente de acuerdo que el pago que hace la empresa es justo de acuerdo a la producción, mientras que el 26% está de acuerdo, igualmente un 30% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 32% está en desacuerdo y el 6% está totalmente en desacuerdo.

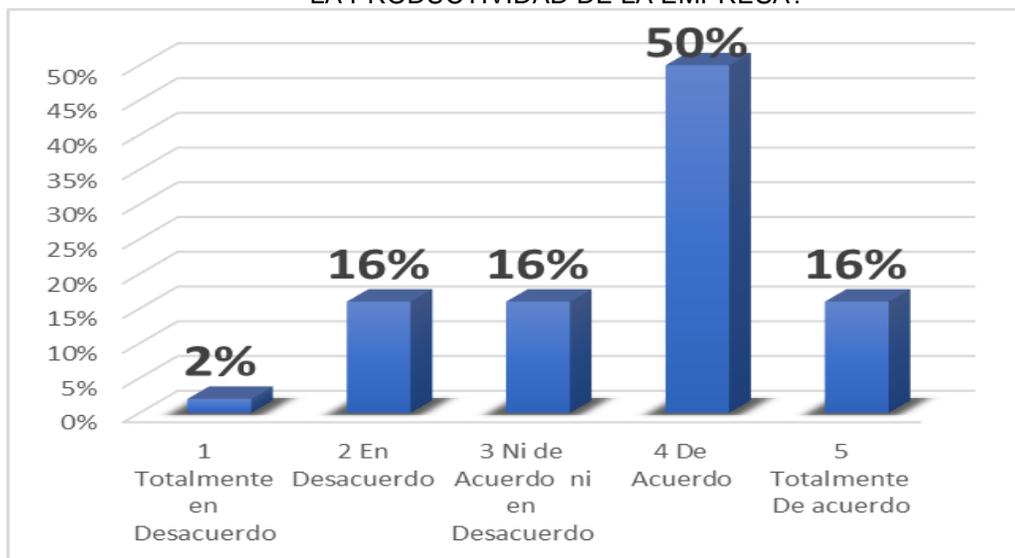
Tabla N° 17

¿CONSIDERA UD. QUE LA ROTACION DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	16%
4 De Acuerdo	25	50%
5 Totalmente De acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿CONSIDERA UD. QUE LA ROTACION DE LOS TRABAJADORES OPERATIVOS INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 16% está totalmente de acuerdo que la rotación de los trabajadores operativos influye en la productividad de la empresa, mientras que el 50% está de acuerdo, igualmente un 16% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 16% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

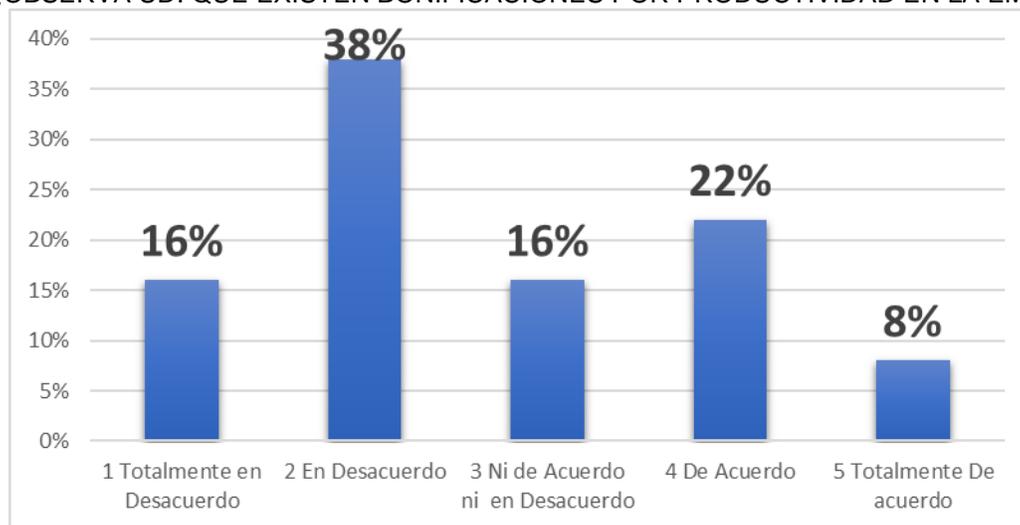
Tabla N° 18

¿OBSERVA UD. QUE EXISTEN BONIFICACIONES POR PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	1	2%
2 En Desacuerdo	8	16%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	16%
4 De Acuerdo	25	50%
5 Totalmente De acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

¿OBSERVA UD. QUE EXISTEN BONIFICACIONES POR PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia

Grafico N° 18

En la figura se observa que por el 100% de la muestra encuestada el 8% está totalmente de acuerdo que existen bonificaciones por productividad en la empresa, mientras que el 22% está de acuerdo, igualmente un 16% de la muestra esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 38% está en desacuerdo y el 16% está totalmente en desacuerdo.

5.2 Prueba de Hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_0 = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	N

$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

a) **Región de rechazo**

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2(0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:

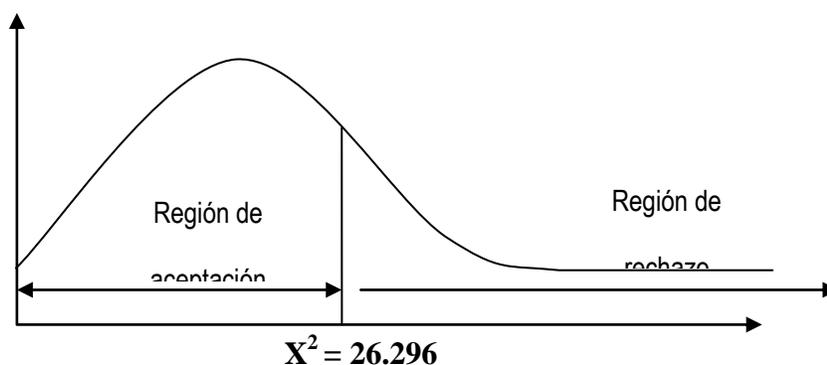


Gráfico N° 19

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La gestión interna de reclutamiento influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018.

Hipótesis Nula H₀

La gestión interna de reclutamiento no influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 19

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 17 ¿Considera Ud. que la rotación de los trabajadores operativos influye en la productividad de la empresa?					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Pregunta 2 ¿Considera Ud. que en la empresa el proceso de gestión interna de reclutamiento cumple con los estándares de promoción interna?	Totalmente en desacuerdo	1	1	1	1	0	4
	En desacuerdo	0	4	0	2	1	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	3	4	7	2	16
	De acuerdo	0	0	3	10	1	14
	totalmente de acuerdo	0	0	0	5	4	9
	Total	1	8	8	25	8	50

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 20

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 17 ¿Considera Ud. que la rotación de los trabajadores operativos influye en la productividad de la empresa?					
Pregunta 2 ¿Considera Ud. que en la empresa el proceso de gestión interna de reclutamiento cumple con los estándares de promoción interna?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.08	0.64	0.64	2	0.64	4.00
	En desacuerdo	0.14	1.12	1.12	3.5	1.12	7.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.32	2.56	2.56	8	2.56	16.00
	De acuerdo	0.28	2.24	2.24	7	2.24	14.00
	totalmente de acuerdo	0.18	1.44	1.44	4.5	1.44	9.00
	Total	1	8	8	25	8	50.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 21

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.08	0.92	0.85	10.58
2	1	0.64	0.36	0.13	0.20
3	1	0.64	0.36	0.13	0.20
4	1	2.00	-1.00	1.00	0.50
5	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
6	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
7	4	1.12	2.88	8.29	7.41
8	0	1.12	-1.12	1.25	1.12
9	2	3.50	-1.50	2.25	0.64
10	1	1.12	-0.12	0.01	0.01
11	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
12	3	2.56	0.44	0.19	0.08
13	4	2.56	1.44	2.07	0.81
14	7	8.00	-1.00	1.00	0.13
15	2	2.56	-0.56	0.31	0.12
16	0	0.28	-0.28	0.08	0.28
17	0	2.24	-2.24	5.02	2.24
18	3	2.24	0.76	0.58	0.26
19	10	7.00	3.00	9.00	1.29
20	1	2.24	-1.24	1.54	0.69
21	0	0.18	-0.18	0.03	0.18
22	0	1.44	-1.44	2.07	1.44
23	0	1.44	-1.44	2.07	1.44
24	5	4.50	0.50	0.25	0.06
25	4	1.44	2.56	6.55	4.55
					35.32

Nivel de significancia: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:

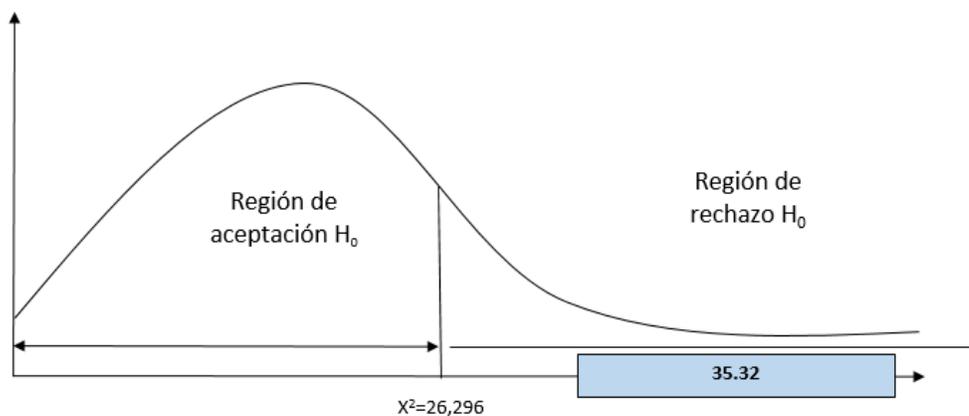


Gráfico N° 20

Por lo tanto, χ^2 calculada es igual a 35.32, resultado que se compara con el valor de χ^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la χ^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La gestión interna de reclutamiento no influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La gestión interna de reclutamiento influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018”

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La gestión externa de reclutamiento influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018

Hipótesis Nula H₀

La gestión externa de reclutamiento no influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 22

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 15 ¿Evidencia Ud. que en el proceso de gestión externa de reclutamiento ingresa personal nuevo y adecuado para el puesto ofertado?					
Pregunta 4: ¿Observa Ud. que en el área de RRHH existen procedimientos claros para la gestión externa de reclutamiento?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	1	1	1	0	4
	En desacuerdo	0	3	1	0	1	5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	11	7	2	20
	De acuerdo	0	0	2	9	6	17
	totalmente de acuerdo	0	0	0	1	3	4
	Total	1	4	15	18	12	50

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 23

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

		Pregunta 15 ¿Evidencia Ud. que en el proceso de gestión externa de reclutamiento ingresa personal nuevo y adecuado para el puesto ofertado?					
Pregunta 4¿ Observa Ud. que en el área de RRHH existen procedimientos claros para la gestión externa de reclutamiento?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.08	0.32	1.2	1.44	0.96	4.00
	En desacuerdo	0.1	0.4	1.5	1.8	1.2	5.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.4	1.6	6	7.2	4.8	20.00
	De acuerdo	0.34	1.36	5.1	6.12	4.08	17.00
	totalmente de acuerdo	0.08	0.32	1.2	1.44	0.96	4.00
	Total	1	4	15	18	12	50.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 24

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.08	0.92	0.85	10.58
2	1	0.32	0.68	0.46	1.45
3	1	1.20	-0.20	0.04	0.03
4	1	1.44	-0.44	0.19	0.13
5	0	0.96	-0.96	0.92	0.96
6	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
7	3	0.40	2.60	6.76	16.90
8	1	1.50	-0.50	0.25	0.17
9	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
10	1	1.20	-0.20	0.04	0.03
11	0	0.40	-0.40	0.16	0.40
12	0	1.60	-1.60	2.56	1.60
13	11	6.00	5.00	25.00	4.17
14	7	7.20	-0.20	0.04	0.01
15	2	4.80	-2.80	7.84	1.63
16	0	0.34	-0.34	0.12	0.34
17	0	1.36	-1.36	1.85	1.36
18	2	5.10	-3.10	9.61	1.88
19	9	6.12	2.88	8.29	1.36
20	6	4.08	1.92	3.69	0.90
21	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
22	0	0.32	-0.32	0.10	0.32
23	0	1.20	-1.20	1.44	1.20
24	1	1.44	-0.44	0.19	0.13
25	3	0.96	2.04	4.16	4.34
					51.87

Nivel de significancia : 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2 = 26.296$$

De manera gráfica tenemos:

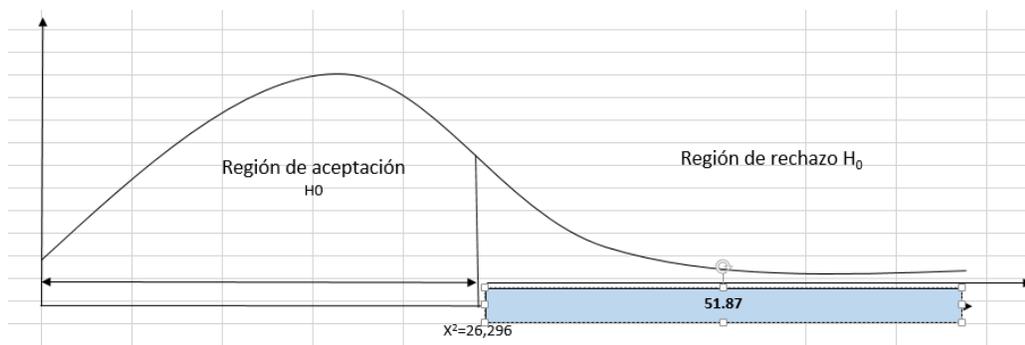


Gráfico N° 21

Por lo tanto, X^2 calculada es igual a 51.87, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La gestión externa de reclutamiento no influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La gestión externa de reclutamiento influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018”.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H_1

Conocer si la inducción influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.

Hipótesis Nula H_0

Conocer si la inducción no influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 25

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 16 ¿Observa Ud. que el pago que hace la empresa es justo de acuerdo a la producción?					
Pregunta 8 ¿Considera Ud. que el área de RRHH de la empresa tiene un plan de inducción establecido?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	1	0	1	0	0	2
	En desacuerdo	1	5	0	0	0	6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	8	7	1	0	17
	De acuerdo	0	3	6	10	0	19
	totalmente de acuerdo	0	0	1	2	3	6
	Total	3	16	15	13	3	50

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 26

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Especifica

		Pregunta 16 ¿Observa Ud. que el pago que hace la empresa es justo de acuerdo a la producción?					
Pregunta 8 ¿Considera Ud. que el área de RRHH de la empresa tiene un plan de inducción establecido?		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	0.12	0.64	0.6	0.52	0.12	2.00
	En desacuerdo	0.36	1.92	1.8	1.56	0.36	6.00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.02	5.44	5.1	4.42	1.02	17.00
	De acuerdo	1.14	6.08	5.7	4.94	1.14	19.00
	totalmente de acuerdo	0.36	1.92	1.8	1.56	0.36	6.00
	Total	3	16	15	13	3	50.00

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 27

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	0.12	0.88	0.77	6.45
2	0	0.64	-0.64	0.41	0.64
3	1	0.60	0.40	0.16	0.27
4	0	0.52	-0.52	0.27	0.52
5	0	0.12	-0.12	0.01	0.12
6	1	0.36	0.64	0.41	1.14
7	5	1.92	3.08	9.49	4.94
8	0	1.80	-1.80	3.24	1.80
9	0	1.56	-1.56	2.43	1.56
10	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
11	1	1.02	-0.02	0.00	0.00
12	8	5.44	2.56	6.55	1.20
13	7	5.10	1.90	3.61	0.71
14	1	4.42	-3.42	11.70	2.65
15	0	1.02	-1.02	1.04	1.02
16	0	1.14	-1.14	1.30	1.14
17	3	6.08	-3.08	9.49	1.56
18	6	5.70	0.30	0.09	0.02
19	10	4.94	5.06	25.60	5.18
20	0	1.14	-1.14	1.30	1.14
21	0	0.36	-0.36	0.13	0.36
22	0	1.92	-1.92	3.69	1.92
23	1	1.80	-0.80	0.64	0.36
24	2	1.56	0.44	0.19	0.12
25	3	0.36	2.64	6.97	19.36
					54.54

Nivel de significancia : 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

De manera gráfica tenemos:

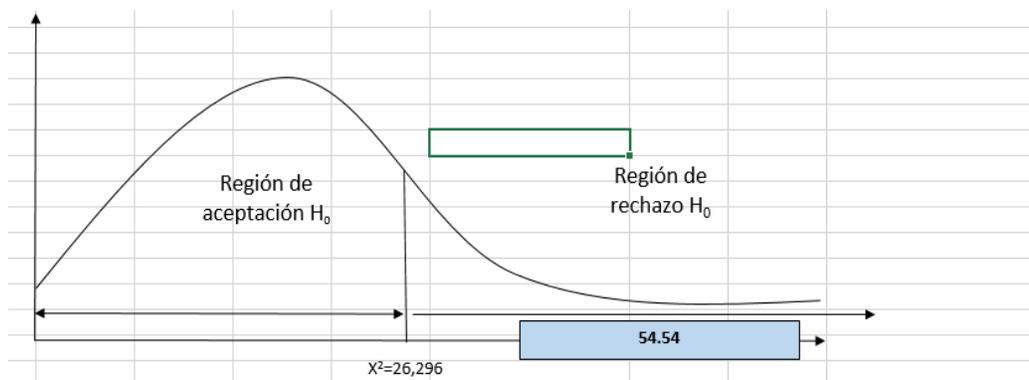


Gráfico N° 22

Por lo tanto, X^2 calculada es igual a 54.54, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “Conocer si la inducción no influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “Conocer si la inducción influye en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima, 2018”

a) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H₁

La gestión de reclutamiento y selección influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018

Hipótesis General Nula H₀

La gestión interna de reclutamiento no influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 28

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	4	7	16	14	9	50
Pregunta 17	1	8	8	25	8	50
Pregunta 4	4	5	20	17	4	50
Pregunta 15	1	4	15	18	12	50
Pregunta 8	2	6	17	19	6	50
Pregunt1 16	3	16	15	13	3	50
Total	15	46	91	106	42	300

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 29

Frecuencias esperadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 2	2.50	7.67	15.17	17.67	7.00	50.00
Pregunta 15	2.50	7.67	15.17	17.67	7.00	50.00
Pregunta 5	2.50	7.67	15.17	17.67	7.00	50.00
Pregunta 18	2.50	7.67	15.17	17.67	7.00	50.00
Pregunta 8	2.50	7.67	15.17	17.67	7.00	50.00
Pregunt1 21	2.50	7.67	15.17	17.67	7.00	50.00
Total	15	46	91	106	42	300

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 30

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	4	2.50	1.50	2.25	0.90
2	7	7.67	-0.67	0.44	0.06
3	16	15.17	0.83	0.69	0.05
4	14	17.67	-3.67	13.44	0.76
5	9	7.00	2.00	4.00	0.57
6	1	2.50	-1.50	2.25	0.90
7	8	7.67	0.33	0.11	0.01
8	8	15.17	-7.17	51.36	3.39
9	25	17.67	7.33	53.78	3.04
10	8	7.00	1.00	1.00	0.14
11	4	2.50	1.50	2.25	0.90
12	5	7.67	-2.67	7.11	0.93
13	20	15.17	4.83	23.36	1.54
14	17	17.67	-0.67	0.44	0.03
15	4	7.00	-3.00	9.00	1.29
16	1	2.50	-1.50	2.25	0.90
17	4	7.67	-3.67	13.44	1.75
18	15	15.17	-0.17	0.03	0.00
19	18	17.67	0.33	0.11	0.01
20	12	7.00	5.00	25.00	3.57
21	2	2.50	-0.50	0.25	0.10
22	6	7.67	-1.67	2.78	0.36
23	17	15.17	1.83	3.36	0.22
24	19	17.67	1.33	1.78	0.10
25	6	7.00	-1.00	1.00	0.14
26	3	2.50	0.50	0.25	0.10
27	16	7.67	8.33	69.44	9.06
28	15	15.17	-0.17	0.03	0.00
29	13	17.67	-4.67	21.78	1.23
30	3	7.00	-4.00	16.00	2.29
					34.34

Nivel de significancia : 0.05

Grados de libertad:

$$x = (6-1)*(5-1) = 20$$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado teorico

$$X^2=31,41$$

De manera gráfica tenemos:

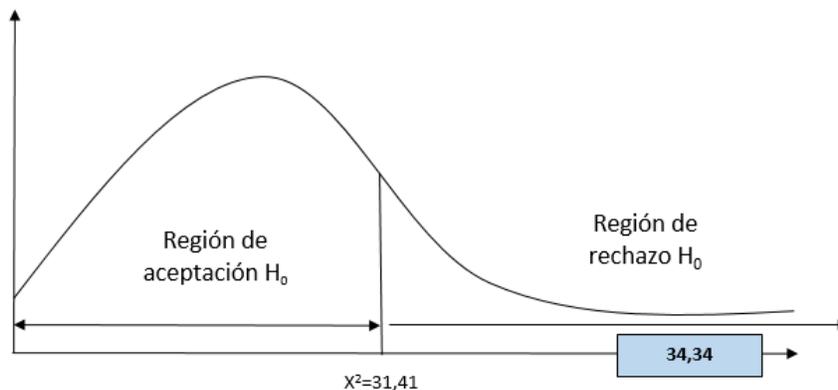


Gráfico N° 23

Por lo tanto, X^2 calculada es igual a 34,34, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31,41), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La gestión de reclutamiento y selección no influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La gestión de reclutamiento y selección influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018”

CONCLUSIONES

1. Se demostró que la gestión de reclutamiento y selección influye positivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018, lo cual conlleva que la gestión de reclutamiento y selección se relaciona con la rotación de los trabajadores operativos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 el objetivo general queda accedida.
2. Se verifico que la gestión interna de reclutamiento influye evidentemente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018, lo cual conlleva que la gestión interna de reclutamiento se relaciona con la rotación de los trabajadores operativos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 el primer objetivo específico queda accedida.
3. Se analizó que la gestión externa de reclutamiento influye realmente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018, lo cual conlleva que la gestión externa de reclutamiento se relaciona con la rotación de los trabajadores operativos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 el segundo objetivo específico queda accedida.
4. Se determinó que la inducción influye efectivamente en la rotación de los trabajadores operativos de la empresa Picorp S.A.C., Lima 2018, lo cual conlleva que la inducción se relaciona con la rotación de los trabajadores operativos, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de la chi cuadrada X^2 el tercer objetivo específico queda accedida.

RECOMENDACIONES

1. Se debe fortalecer la gestión de reclutamiento y selección de la empresa PICORP S.A.C. con el fin de constituir una ventaja competitiva y lograr minimizar la rotación de los trabajadores operativos. Efectuar una evaluación trimestral sobre la satisfacción de los trabajadores operativos por medio de la metodología de encuestas anónimas para poder tomar medidas correctivas y mejorar el nivel de satisfacción del personal.
2. Debe mejorarse los procesos y procedimientos de la gestión interna de reclutamiento de la empresa PICORP SAC, a fin de promover la promoción y desarrollo profesional de los trabajadores operativos y pueda mejorar el clima laboral y la productividad en la organización.
3. Se debe establecer políticas de gestión externa de reclutamiento de la empresa PICORP SAC, para una mejor selección del personal nuevo y adecuación al cargo laboral ofertado, así habrá menos rotación de personal operativo y mayor desarrollo laboral en la organización.
4. Se debe reforzar los programas de inducción y reinducción a todo el personal operativo nuevos y antiguos de la empresa PICORP SAC, capacitándolos e involucrándolos con la cultura y razón de ser de la organización y así consolidar a un buen equipo de trabajo para disminuir los costes de ingreso y salida del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Agurto, M. (2013) *Selección del personal y el desempeño laboral de la Institución Educativa Privada Simón Bolívar de la ciudad de Guayaquil* (tesis de maestría) Universidad Casa Grande. Guayaquil.
- Alles, M. (2015) *Dirección Estratégica de RRHH*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Alfonzo, I. (1994). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas, Venezuela: Contexto ediciones.
- Alvarez, M. (2013). *Cuadro de Mando retail: Los indicadores clave de los comercios altamente efectivos*. México D.F.: Profit Editorial.
- Andía, W. (2009) *Diccionario de gestión pública y empresarial*. Lima, Perú: Editorial El Saber
- Azaña, N. (2012) *Selección del personal y su relación con la productividad de una Institución Financiera* (tesis de maestría) Instituto Politécnico Nacional. DF. México.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson. ISBN: 9789586991285.
- Cárdenas, M. (2011) *Factores que producen la rotación de personal y como esta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de empleo de CONQuito* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito.
- Carrillo, J. & Santibañez, J. (2001). *Rotación de personal en las maquiladoras*. México D.F.: Plaza y Valdez.

- Castañeda, M. (2013) *Factores que influyen en la rotación del personal obrero en una empresa metalmeccánica de la provincia constitucional del Callao* (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Perú.
- Cassani, J. (2013) *Reclutamiento del personal y la calidad del servicio del Banco Ripley Agencia San Isidro 2013* (tesis de pre grado) Universidad Nacional del Callao. Perú.
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Chiang, M., Martín, M. & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontifica Comillas.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (10ma ed.) México DF: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (10ma ed.) México DF: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra. ed.) México DF: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va. ed.) México DF: McGraw Hill
- Dessler, G. (2015) *Administración de Recursos Humanos*. (14va. Ed.). México: Pearson.
- Frederick Herzberg (1968) *Una vez más, ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?*. Estados Unidos: Universidad de Nueva York.
- Fondo Monetario Internacional (1993) *¿Qué es el fondo monetario internacional?*
Recuperado de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/exrp/what/spa/whats.pdf>
- García, J. (2012) *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2011) *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. (13va. Ed.). Madrid, España: MacGraw-Hill
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico D.F.: Cengage Learning Editores.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., McGraw Hill Interamericana Editores S.A. Sexta Edición.
- Ibáñez, B. (2015) *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos humanos*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Ladino T., & Orozco A. (2010). *Modelo de reclutamiento y selección de talento humano por competencias para niveles directivos de la organización*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920503051>
- Mejía, H. (2014) *Selección del personal y la fidelidad del cliente del Banco Mercantil de Bolivia Sede Santa Cruz 2014* (tesis de pre grado) Universidad del Valle. Bolivia.
- Montoya, Ch. y Valdivia, I (Santiago, 2014) (Agurto, 2013) (Azaña, 2012) (Pineda, 2010) (Cárdenas, 2011) (Carrillo, 2001) (Robbins S. y., 2009) (Alles, 2015). (2017) *Análisis de la interrelación entre el proceso de selección y la rotación del personal en el puesto de Barista en Starbucks Arequipa, 2017* (tesis de pregrado) Universidad Católica de Santa María.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT (2012). Convenio 87º: Convenio sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación. Recuperado de http://www.derechos.org.ve/pw/wpcontent/uploads/convenio_871.pdf

- Pineda, M. (2010) *Causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada* (tesis de pre grado) Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Guatemala.
- Reyes, A. (1991). *Administración de personal*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Ríos, M. (2012) *Relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella sede Lima Cercado* (tesis de pre grado) Universidad Nacional del Callao. Perú.
- Robbins, S. P. y Decenzo, D. A. (2009) *Fundamentos de Administración*. Tercera Edición. Editorial Pearson Educación México.
- Santiago, C. (2014) *Reclutamiento del personal y el desempeño laboral del personal de la compañía cafetera La Meseta S.A. 2014* (tesis de pre grado) Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Sartor, F. (2013) *Selección del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aceros Arequipa sede Lima* (tesis de pre grado) Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Tarazona, E. (2014) *Proceso de reclutamiento y la calidad de atención al cliente del Banco de Crédito del Perú sede Lima Cercado 2014* (tesis de pre grado) Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
- Vroom, Víctor (1964) *El trabajo y motivación*. Pittsburg, EE.UU: Universidad Carnegie-Mellon.
- Werther, W. y Davis, K. (1990) *Administración de personal y recursos humanos de la administración*. México: McGraw-Hillx|

ANEXOS

ANEXO N° 01

ENCUESTA

Instrucciones

Le agradeceré marcar con un aspa “X” en el recuadro que corresponde según su apreciación.

Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le solicitamos SINCERIDAD en las respuestas.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente

1	Totalmente en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	De acuerdo	5	Totalmente de acuerdo
----------	---------------------------------	----------	----------------------	----------	---------------------------------------	----------	-------------------	----------	------------------------------

Cuestionario

Variable 1: Gestión de Reclutamiento y Selección

Gestión interna de reclutamiento	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los procedimientos para la gestión interna de reclutamiento son claros?					
2. ¿Considera Ud. que en la empresa el proceso de gestión interna de reclutamiento cumple con los estándares de promoción interna?					
3. ¿El área de RRHH en la empresa establece estrategias para una gestión interna de reclutamiento óptimo?					
Gestión externa de reclutamiento	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
4. ¿Se observa en el área de RRHH procedimientos para la gestión externa de reclutamiento es claro?					
5. ¿Se evidencia que en el proceso de gestión externa de reclutamiento ingresa personal nuevo y adecuado para el puesto ofertado?					
6. ¿Considera Ud. que el área de RRHH contrata personal nuevo					

de acuerdo a los requerimientos de la organización?					
Inducción	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. que el proceso de inducción a los empleados nuevos se realiza satisfactoriamente en la empresa?					
8. ¿El área de RRHH de la empresa tiene un plan de inducción establecido?					
9. ¿Usted siente que el programa de inducción de la empresa le ayudo a adaptarse en el puesto de trabajo y en la organización?					

Variable 2: Rotación de los trabajadores operativos

Satisfacción laboral	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por las condiciones en que laboras?					
2. ¿Usted se siente satisfecho con las condiciones de trabajo que ofrece la empresa?					
3. ¿Se evidencia en los trabajadores satisfacción personal dentro de la empresa?					
Remuneración	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. que las prestaciones que proporciona la empresa es la adecuada?					
5. ¿Usted siente que el pago que realiza la empresa cubre tus necesidades?					
6. ¿Se evidencia que la empresa paga los beneficios sociales que corresponde de acuerdo a Ley?					
Productividad	Escala de respuestas				
	1	2	3	4	5
7. ¿Se observa que el pago que hace la empresa es justo de acuerdo a la producción?					
8. ¿Considera Ud. que la rotación de los trabajadores operativos influye en la productividad de la empresa?					
9. ¿Existen bonificaciones por productividad en la empresa?					