

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Proceso de admisión de personas y desempeño laboral en la  
empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022**

**Para Optar** : El Título Profesional de Licenciado en Administración

**Autor** : Bach. BLANCAS LADERA JOSE ABELARDO

**Coautor** : Bach. ROJAS SALAZAR CRISTHIAN JAYO

**Asesor** : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

**Línea de Investigación**

**Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

**Fecha de Inicio y**

**Culminación** : 25.01.2023 - 24.01.2024

Huancayo – Perú  
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN TEXAS CHICKEN  
HUANCAYO, 2022**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Blancas Ladera Jose Abelardo  
Bach. Rojas Salazar Cristhian Jayo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
DR.

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ..... de .....del 2023

**PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN TEXAS CHICKEN  
HUANCAYO, 2022**

**ASESOR:**

**DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS**

### **Dedicatoria**

A mi abuelo que es como mi padre, quien, aunque no está físicamente presente, sus enseñanzas siguen guiándome día a día, y a toda mi familia que siempre estuvo cuando más los necesitaba.

### **Dedicatoria**

A Dios quien me brinda sabiduría y conduce mi senda en el cumplimiento de mis sueños.

A Bonifacia y Jacinto quienes me brindaron su soporte desinteresado en el desarrollo de mi profesión.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por estar a nuestro lado y darnos su guía en nuestra etapa universitaria.

Agradecemos a la familia por motivarnos a realizar nuestros anhelos, y que siempre estuvieron presentes como los mejores referentes en la vida. En este momento que concluimos una etapa profesional, les dedicamos este logro, como una meta más conquistada.

Agradecemos a nuestros queridos docentes quienes con sus sabias palabras, su sapiencia y sus exigencias les debemos nuestros conocimientos.

Agradecemos a los amigos con quienes compartimos este viaje, recordando momentos de compañía en nuestra formación profesional.

Nuestra Universidad, casa de estudio durante estos largos años de esfuerzo. Aquí dejamos días de constancia y dedicación, a nuestros amigos y profesores. Hoy finalizamos esta etapa de formación e iniciamos una nueva etapa de nuevos caminos.

**Cristhian y Jose**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0036 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN TEXAS CHICKEN HUANCAYO, 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. BLANCAS LADERA JOSE ABELARDO  
BACH. ROJAS SALAZAR CRISTHIAN JAYO**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO**

Fue analizado con fecha **11/10/2023** con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **30 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 17 de Octubre de 2023.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	2
Dedicatoria .....	5
Dedicatoria .....	6
Agradecimiento .....	7
Contenido .....	9
Contenido de Tablas .....	12
Contenido de Figuras .....	13
Resumen .....	15
Abstract .....	16
Introducción .....	17
Capítulo I .....	20
I. Planteamiento del Problema .....	20
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	20
1.2 Delimitación del Problema .....	30
1.3 Formulación del Problema .....	30
1.4 Justificación .....	31
1.5 Objetivos .....	32
Capítulo II .....	33
II. Marco Teórico .....	33
2.1 Antecedentes .....	33
2.2 Bases Teóricas o Científicas .....	38
2.3 Marco Conceptual .....	60
Capítulo III .....	61

	10
III. Hipótesis .....	61
3.1 Hipótesis General .....	61
3.2 Hipótesis Específicas.....	61
3.3 Variables.....	62
3.4 Operacionalización de variables.....	62
Capítulo IV.....	63
IV. Metodología .....	63
4.1 Método de Investigación .....	63
4.2 Tipo de Investigación .....	64
4.3 Nivel de Investigación.....	64
4.4 Diseño de la Investigación .....	65
4.5 Población y Muestra.....	65
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	67
4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	68
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación .....	69
Capítulo V.....	70
V. Resultados.....	70
5.1 Descripción de resultados.....	70
5.2 Contraste de hipótesis.....	77
Análisis y Discusión de Resultados .....	82
Conclusiones .....	88
Recomendaciones .....	89
Referencias Bibliográficas .....	90
Anexos .....	95
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia .....	96
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables .....	97

Anexo N° 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	98
Anexo N° 4: Instrumento de Investigación.....	99
Anexo N° 5: Confiabilidad de los Instrumentos .....	103
Anexo N°6: Validez de Instrumentos .....	105
Anexo N°7: Data de Procesamiento de Datos .....	126
Anexo N° 8 Consentimiento Informado de Participación en Investigación .....	127
Anexo 9: Galería de fotos .....	128

### Contenido de Tablas

Tabla 1: Marco conceptual de la investigación.....	60
Tabla 2: Muestra .....	66
Tabla 3: Técnica de recolección de datos .....	67
Tabla 4: Instrumento de recolección de datos.....	68
Tabla 5: Pasos para la recolección de datos .....	69
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Proceso de admisión de personas.....	70
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión reclutamiento .....	71
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión selección .....	72
Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral.....	73
Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas .....	73
Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual .....	74
Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contraproductivo.....	75
Tabla 13: Cuadro de interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.....	77
Tabla 14: Coeficiente de relación entre proceso de admisión de personas y desempeño laboral .....	78
Tabla 15: Coeficiente de relación entre la variable proceso de admisión de personas y la dimensión desempeño de tareas .....	79
Tabla 16: Coeficiente de relación entre la variable proceso de admisión de personas y la dimensión desempeño contextual .....	80
Tabla 17: Coeficiente de relación entre la variable proceso de admisión de personas y la dimensión desempeño contraproductivo.....	81

## Contenido de Figuras

Figura 1: Método del software del Proceso de Admisión de Personas .....	22
Figura 2: Porcentaje de vacantes difíciles de cubrir .....	23
Figura 3: Resultados organizacionales en la GTH.....	25
Figura 4: Como lograr un buen desempeño laboral.....	26
Figura 5: Objetivos de la Gestión del Talento Humano .....	39
Figura 6: Gestión del Talento Humano en un ambiente competitivo .....	40
Figura 7: Procesos de la Gestión del Talento Humano.....	42
Figura 8. Definición de los Procesos de la Gestión de Talento Humano.....	43
Figura 9: Desafíos de la Gestión del Talento Humano .....	44
Figura 10: Proceso de Reclutamiento .....	45
Figura 11: Subsistemas en la investigación interna .....	46
Figura 12: Técnicas de reclutamiento externo .....	47
Figura 13: Proceso de decisión .....	49
Figura 14: Entrevistas de selección.....	50
Figura 15: Dimensiones afines con el desempeño de tareas.....	53
Figura 16: Factores en el desempeño de tareas.....	54
Figura 17: Características del desempeño contextual.....	55
Figura 18: Dimensiones del desempeño contextual .....	55
Figura 19: Dimensiones del desempeño contextual .....	56
Figura 20: Modelo de desempeño contextual según Valera y Salgado .....	57

Figura 21: Factores del desempeño contraproductivo .....	58
Figura 22: Modelo de desempeño laboral por Valera y Salgado .....	59
Figura 23: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Proceso de admisión de personas .....	70
Figura 24: Frecuencia y porcentaje de la dimensión reclutamiento.....	71
Figura 25: Frecuencia y porcentaje de la dimensión selección.....	72
Figura 26: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral .....	73
Figura 27: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas .....	74
Figura 28: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual.....	75
Figura 29: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contraproductivo .....	76

## Resumen

La tesis presentada se fundamentó en que la presencia de colaboradores hábiles, fieles y competentes son un soporte fundamental en las empresas para su correcto funcionamiento. Por consecuencia, una selección de personal deficiente puede desencadenar una serie de problemas que impactarían negativamente en el desarrollo y estabilidad del negocio, por ello la importancia de iniciar con un proceso de admisión de personas dirigido correctamente. La problemática implicó baja productividad ante la óptica de no lograr las metas propuestas, puesto que, los equipos de trabajo están poco cualificados por estar conformados con empleados no especializados en las tareas, lo que a su vez se ha convertido en un ambiente de trabajo incómodo con alta rotación de personal, al no colocar personal idóneo en los puestos de trabajo por lo que, el desempeño laboral es deficiente y no competitivo, que derivó en la pérdida directa de clientes por la mala calidad en el servicio brindado, lo que ocasionó pérdidas económicas para la empresa. Por lo tanto, el objetivo general fue establecer la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022. Siendo el método científico el método general y el método hipotético deductivo el método específico, investigación tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental, transeccional. La muestra fue censal y por conveniencia de 30 personas empleados de la empresa en mención, quienes rindieron los respectivos cuestionarios. La investigación obtuvo como resultado que los empleados están de acuerdo en su mayoría que se aplique un correcto proceso de admisión de personas y que, el no hacerlo trae como consecuencia un desempeño contraproducente para la empresa. Como conclusión: existe una relación significativa positiva moderada entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

**Palabras clave:** Proceso de admisión de personas y desempeño laboral.

### **Abstract**

The thesis presented was based on the fact that the presence of skilled, faithful and competent collaborators is a fundamental support in companies for their correct functioning. Consequently, a poor selection of personnel can trigger a series of problems that would negatively impact the development and stability of the business, hence the importance of starting with a correctly directed admission process for people. The problem implied low productivity from the perspective of not achieving the proposed goals, since the work teams are poorly qualified because they are made up of employees who are not specialized in the tasks, which in turn has become an uncomfortable work environment. with high staff turnover, by not placing suitable personnel in the jobs, therefore, job performance is deficient and non-competitive, which led to the direct loss of customers due to the poor quality of the service provided, which caused losses economical for the company. Therefore, the general objective was to establish the relationship that exists between the process of admission of people and job performance in the company American Texas Chicken Huancayo, 2022. Being the scientific method the general method and the hypothetical deductive method the specific method, basic type research, relational level, non-experimental, transectional design. The sample was census and for convenience of 30 people employed by the company in question, who completed the respective questionnaires. The investigation obtained as a result that the employees agree, for the most part, that a correct process of admission of people is applied and that, not doing so results in a counterproductive performance for the company. In conclusion: there is a moderate positive significant relationship between the admission process of people and the job performance of the company American Texas Chicken Huancayo, 2022.

**Keywords:** Personnel recruitment process and job performance.

## **Introducción**

La tesis: Proceso de admisión de personas y desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, que desarrolló el tema referido a la etapa de admisión de personas dentro del proceso de gestión del talento humano, sostiene que la admisión de personas es el camino de acceso a pertenecer a una determinada organización. Esto quiere decir que representa el ingreso a posibles postulantes en condiciones de adaptarse a la cultura, políticas y principios de la organización. Es preciso resaltar que las organizaciones realizan coordinaciones dentro del proceso de búsqueda, amoldando lo que se requiere de las personas versus lo que los postulantes ofrecen. Asimismo, también es importante considerar que no sólo las empresas son las que escogen, del mismo modo las personas también pueden elegir en dónde desean laborar, por lo tanto, se entiende por una elección recíproca.

En el mundo organizacional actual, encontramos a las empresas asumiendo nuevos retos, por el cual se ven obligadas a lograr niveles altos de competitividad, mediante la adecuada gestión del talento humano; que viene a ser el factor clave en su éxito o contrariamente en su fracaso organizacional. Es decir, que las organizaciones maduras a nivel mundial, vienen preocupándose permanentemente en desarrollar, implementar y utilizar las mejores herramientas de gestión; con el propósito de garantizar los niveles más altos en rendimiento de su personal que les permita posicionarse, diferenciarse y aumentar su cuota de mercado, para de esta manera ser empresas exitosas en su sector.

Por lo tanto, para el desarrollo de la presente investigación, se ha visto por conveniente delimitar el estudio hacia la primera etapa de la gestión del talento humano, siendo esta el proceso de admisión de personas, en donde se desarrolla el reclutamiento y selección del personal, por lo que las organizaciones o mercado laboral toman como punto de partida al mercado del recurso humano, que son las personas dispuestas a trabajar ofreciendo su capacidades, destrezas y conocimientos.

La calidad que gestiona a los individuos dentro de una empresa, se muestra como un matiz trascendental en el potencial empresarial. Las empresas deben de combinar los procesos dinámicos de reclutamiento y selección de personal como cimientos para un óptimo desempeño laboral. Por lo tanto, un correcto proceso de selección se convertirá en una inversión que favorezca al recurso humano lo que se reflejará en la calidad laboral del mismo. Así pues, Morales (2009) manifiesta que el desempeño laboral es “el rendimiento del trabajador al momento de ejecutar sus funciones, llevándole a demostrar su preparación y excelencia. Es decir, la capacidad que tiene para desarrollar su labor en un tiempo menor, con un esfuerzo menor y mayor calidad.”

En la empresa American Texas Chicken Huancayo, se consideró como factor clave la gestión del talento humano, por lo tanto, es importante partir de la admisión de personas, debido a la preocupación que manifiesta la alta gerencia por los problemas de rendimiento del recurso humano, ya que los trabajadores en la actualidad no se encuentran calificados, del mismo modo manifiestan una desconexión a partir de los objetivos estratégicos y valores que sostienen y representan a la empresa. Problemática que lleva a formular la siguiente interrogante: ¿De qué manera el proceso de admisión de personas se relaciona con el desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?

La importancia de un proceso de admisión de personas conlleva una adaptación a las necesidades de la empresa, y considerar dentro del proceso criterio tales como; nivel de conocimiento, experiencia, habilidades y valores congruentes con los principios organizacionales, logrando contrataciones nuevas que beneficien a la empresa y desarrollen relaciones interpersonales y un buen clima laboral, lo que conducirá a obtener capital humano que se desempeñe en excelencia. Por lo tanto, el objetivo de la investigación se formuló como sigue: Establecer la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Para el desarrollo de la tesis se aplicaron la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, eligiendo tipo de investigación básica, nivel relacional y diseño no experimental transeccional. Los resultados presentados se dio en base a la información recopilada, a través del SPSS 26 a fin de establecer las relaciones y que fueron hallados en función a los objetivos.

Asimismo, se ha considerado cinco capítulos que contiene estructuralmente el desarrollo metodológico de la presente investigación, incluyendo los respectivos anexos según lo estipulado en el Reglamento de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Los autores.

## Capítulo I

### I. Planteamiento del Problema

#### *1.1 Descripción de la Realidad Problemática*

En la actualidad, un destacado proceso de admisión de personas resulta clave para encontrar al candidato perfecto para toda empresa. La admisión de personas en las empresas ha evolucionado enormemente dejando atrás el modelo tradicional. El uso de la tecnología favorece al momento de reclutar personal utilizando plataformas a fin de realizar un filtro para obtener precisamente el tipo de persona calificada que se requiere, sucede lo mismo con las pruebas de perfil psicológico. Por lo tanto, el proceso de reconocer y captar recurso humano valioso a una organización logra su expectativa al momento de que los postulantes se adapten a lo requerido por el cargo, de los valores y cultura empresarial. En definitiva, esto hace que en cuanto mejor sea el proceso de admisión de personas, mejor será el proceso de selección y por ende se obtendrán los mejores candidatos.

El contratar profesionales que reúnan las características del perfil que busca una empresa ayudará a que garanticen cumplir los objetivos de la misma, por lo tanto, es preciso que las organizaciones valoren el talento que tienen, así como también que detecten las carencias. Es así que, el proceso de admisión de personas es el inicio de las relaciones laborales y asegura el crecimiento eficaz de una organización, es el paso crucial que determinará su buen funcionamiento, puesto que, es la fase en la cual se analizan a los candidatos y se elige a quienes se adhieran mejor a lo que la organización necesita. Del proceso de admisión de personas

depende que la organización cuente con talento humano calificado, que será la base para obtener mejores niveles de competitividad y lograr los objetivos estratégicos, considerando que el atraer la más alta cantidad de postulantes probables que puedan integrar la organización, nos brindará mayores oportunidades de obtener mayor provecho, por lo que vendría a ser “un proceso dirigido a buscar posibles aspirantes a acceder un puesto” lo dice Llanos (2005).

De tal forma que, el proceso de admisión de personas es el contacto primero que se tiene entre el trabajador y la organización, entonces se considera el inicio del engranaje que guiará a desarrollar engagement en integración con el recurso humano y así generar un medio laboral idóneo y que además genera un impacto positivo en la rotación de personal.

Desde un enfoque internacional, en México a raíz de la reactivación económica post Covid, las posibilidades de empleo se han incrementado en todos los sectores, la demanda por Home Office subió un 165%, en otro caso los delivery se han incrementado en un 64%. Cabe resaltar, que estamos en un peculiar momento para realizar mejoras en el proceso de admisión de personas, ya que se incrementaron las personas deseando trabajo y muchas empresas buscan empleados. A nivel internacional, Amazon, Coca-Cola y General Motors hacen uso de plataformas creadas por ellas que sirven para admitir a su personal de manera digital, haciendo uso de aplicativos que facilitan a los participantes a llenar su perfil profesional en base a sus experiencias para cada área requerida, esto ayuda a que sea efectiva y veloz la manera de llevar a cabo el proceso, asimismo, utilizan herramientas en línea con paquetes accesibles que le permiten a las empresas publicar sus ofertas laborales, esto garantiza el alcance de las mismas debido a la comunidad numerosa de personas buscando empleo. Cabe resaltar que según InDeeed, el 3% del empresariado todavía hacen uso del contactarse con el aspirante de manera personal, sobre todo para restaurantes y retail, quienes muestran una rotación de personal alta y que a su vez necesitan la disposición inmediata.

Figura 1: Método del software del Proceso de Admisión de Personas



*Nota:* Son programas informáticos que se encargan de la gestión de los recursos humanos en lo que concierne al proceso de reclutamiento y contratación de personal, el seguimiento de candidatos.

Por lo tanto, se denota que el proceso de admisión de personas ha variado hacia un rediseño asociado a la tecnología actual y maneras de comprender la cultura empresarial. Se busca al mejor postulante para que ocupe un puesto específico, por lo mismo se requiere reclutar con inteligencia e innovación, quiere decir que ya no bastan los estudios y posgrados, es necesario combinar con habilidades propias y herramientas que les permita destacar sobre los demás. Por ello surge el Employer Branding, que significa la manera en cómo las empresas se diferencian dentro del mercado laboral, utilizando estrategias de atracción, retención e involucramiento a los postulantes idóneos.

En el Perú existe un 47% de empresas que atraviesan dificultades para contratar personal, dentro de ellas se considera la ausencia de habilidades socioemocional y la experiencia laboral, datos que nos muestra el BID, “dependiendo del sector económico, las brechas de habilidades se encuentran más definida. Siendo en sectores de salud y otros servicios

las habilidades externas llegan al 77% y 71% de aquellas entidades que poseen sólo un puesto libre, siendo el promedio nacional de 47%”, lo menciona Novella (2021). Esto se dificulta debido a que las empresas ven mayores problemas para cubrir las vacantes de profesionales técnicos y colaboradores administrativos.

Figura 2: Porcentaje de vacantes difíciles de cubrir



Fuente: ENHAT. Nota: Se usaron los pesos muestrales. Porcentaje de vacantes difíciles de cubrir, por ocupación.

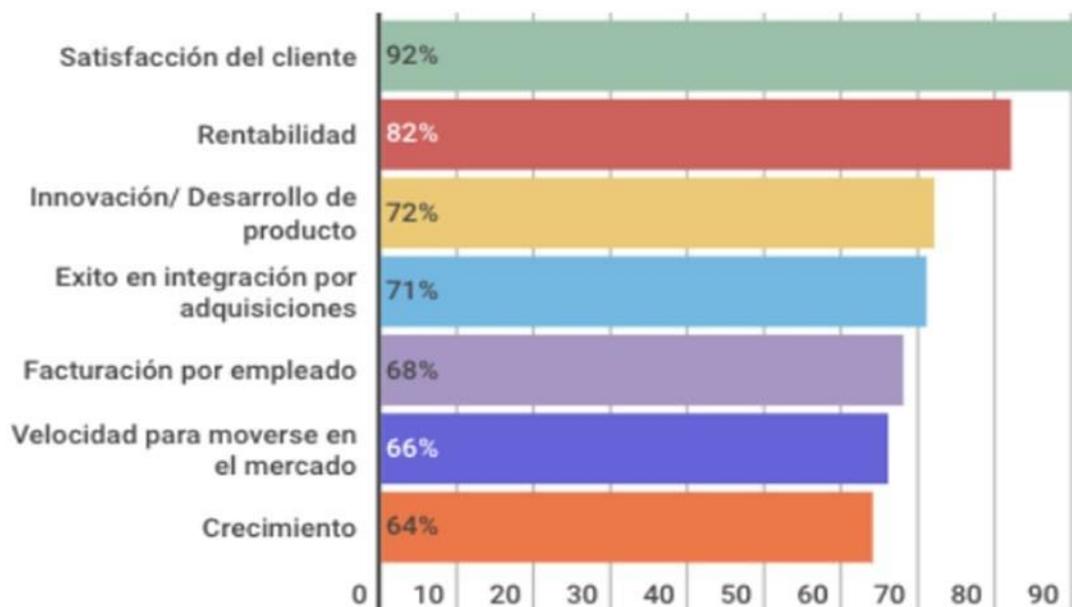
Existe cierta presión en las empresas por crear una visión holística de creación de valor, por ello desean mejorar su capacidad de evaluar y medir el desempeño laboral en las áreas donde se halla el talento y el valor social. Esto obliga a las empresas de vanguardia a implementar métricas para evaluar el valor social de sus empleados.

El caso de las empresas peruanas se complica cuando el proceso de admisión de personas se desarrolla de modo incorrecto o se obvian ciertos pasos, por lo que el resultado es el no deseado y termina por perjudicar el negocio. Una de las causas es que siempre se utiliza el mismo portal para publicar las ofertas de empleo, de esta manera se limita el potencial de búsqueda para las personas que no se hayan registrado a la plataforma usual. Asimismo, el hecho de ofrecer falsas expectativas de desarrollo profesional daña mucho la imagen de la

empresa y a su vez se corre el riesgo de perder un talento valioso. Existe también el caso en que el proceso de admisión de personas se ve interrumpido debido a que al entrevistador le gustó mucho un determinado postulante y se deja guiar por su emoción, lo cual no permite concluir con el proceso de manera correcta, ya que le estaremos cerrando la oportunidad a otros postulantes que sean mejor que la persona que eligió.

Es importante recalcar que en el Perú las empresas no le prestan mayor atención al proceso de admisión de personas, puesto que no implementan estrategias para encontrar talentos, y tampoco generan una propuesta de valor atractiva que atraiga a talentos calificados, por ello, los talentos fugan y dejan de comprometerse con los objetivos empresariales. Siendo así, el desempeño laboral de los colaboradores cobra especial énfasis en las organizaciones. Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a la calidad, efectividad, eficiencia y eficacia con el que prestan sus servicios los empleados en las organizaciones, es decir, como es que el personal de una empresa pone de manifiesto sus habilidades, destrezas, competencias, y sus habilidades interpersonales, en cumplir sus funciones y generar buenos resultados en favor de la organización. Por el contrario, de no gestionar adecuadamente al personal y no alcanzar niveles esperados en su rendimiento laboral, se estaría dirigiendo a una organización a su total fracaso y desaparición del mercado en un corto, mediano y largo plazo.

Figura 3: Resultados organizacionales en la GTH



*Nota:* Efecto del capital humano que tiene en cada resultado de negocio. La GTH requiere profesionales con habilidades blandas.

Existen brechas en las competencias directivas de los actuales gerentes de las diferentes empresas del sector comercial, de servicios e industrial; las mismas que se reflejan en los niveles bajos de rendimiento funcional de los trabajadores y en el mal servicio que prestan, esto genera percepciones negativas en los usuarios y clientes, lo que conduce a la pérdida de utilidades y disminución de la cartera de clientes. Aun así, muchas de estas organizaciones y empresas conscientes de esta realidad, no deciden invertir en procesos planificados de selección y reclutamiento de personal, capacitaciones, procesos de evaluación del desempeño, entre otros, sin reconocer que el desempeño eficaz en toda empresa se produce con la capacidad y competencia para gestionar, planificar, organizar, dirigir y controlar de sus gerentes.

Figura 4: Como lograr un buen desempeño laboral



*Nota:* beneficios y ventajas de un sistema de gestión y certificación.

La empresa American Texas Chicken Huancayo, es un reflejo de la realidad que atraviesan las diversas empresas del rubro restaurantes en la región Junín, en cuanto a proceso de admisión de personas se refiere, que lamentablemente prima la improvisación y se ha normalizado las malas prácticas de reclutamiento y selección de personal, ocasionando un desempeño laboral mediocre y fuga de talentos. Esto sucede por la ausencia de un proceso de admisión de personas correcto y también por la falta de una medición responsable de cómo los trabajadores se desempeñan en sus puestos y funciones, que indiquen si van en el camino correcto o no, no se aplican estos indicadores de desempeño que permitan tomar acción en aquellos trabajadores que requieren de un cambio, retroalimentación o acciones inmediatas de mejora.

Dentro de las causas que ocasionan la problemática que atraviesa la empresa American Texas Chicken Huancayo, se encuentra una situación complicada al momento de captar personal, justamente porque desconoce sobre el proceso de admisión de personas, razón por la cual el reclutamiento y selección de personal se viene ejecutando de manera empírica, razón por la cual existe una alta rotación de personal, lo que no es bien tomado por sus colaboradores;

al extremo de ser un motivo de deserción laboral, por lo que los gerentes y administradores, se ven obligados a desarrollar constantemente procesos de reclutamiento de personal con tal de ocupar las plazas vacantes, sin aplicar correctamente el proceso de admisión de personas, además de generar retrasos en la selección y contratación. Del mismo modo, existe una inflexibilidad en los horarios de trabajo, que terminan desgastando, física, emocional y psicológicamente al personal, por lo que, generalmente la permanencia de estos es muy corta, cuando en realidad debería ser placentera y de largo plazo que permita obtener beneficios mutuos entre la empresa y los trabajadores. A todo ello, se puede determinar que existe un área de recursos humanos incapaz de desarrollar el proceso correcto para una gestión del talento humano, por lo que se observa que la selección de personal es inadecuada, muchas veces sin considerar llevar a cabo el proceso íntegro y en otras ocasiones sólo se evalúa y considera las competencias duras o de instrucción profesional. Otra causa a considerar es que la empresa carece de un área específica que esté capacitada para evaluar las competencias sociales de sus trabajadores, y que además sea la encargada de la resolución de conflictos y de generar un ambiente de trabajo idóneo para que el desempeño laboral sea exitoso.

Los síntomas que presenta la empresa American Texas Chicken Huancayo a causa de la falta de un proceso de admisión de personas, se manifiesta en lo siguiente: Cuando las quejas de los clientes es por incompetencia del personal, es porque no se atendió con las cualidades que el cliente espera recibir, llámese buen trato, calidad en la preparación de los platos, limpieza, rapidez, diferenciación, entre otros, esto lleva a analizar que el desempeño de sus labores es deficiente. Por lo tanto, es un indicador de que el trabajador no cumple sus objetivos debido a que algo no está bien en él. Esto no sólo afecta a su desempeño en el trabajo sino también a sus interrelaciones personales con los clientes y compañeros de trabajo. Existe una resistencia a poder adaptarse a los cambios, si bien es cierto los cambios no son muchos, pero cuando se propone una nueva idea, la mayoría de trabajadores simplemente desea seguir con

la misma forma de hacer las cosas, así sea que los resultados no sean los mejores, no les interesa que la empresa pierda comensales ni tampoco les interesa mejorar esa situación. Otro síntoma que muestra un desempeño laboral deficiente es al momento de comunicarse, existen ciertos trabajadores que se les dificulta desarrollar una comunicación fluida, honesta, empática hacia los demás, tampoco los canales de comunicación están abiertos, se encuentra una muralla que impide el poder relacionarse participativamente.

Como consecuencia la empresa American Texas Chicken Huancayo, atraviesa brechas en la gestión del personal, desmotivación del mismo, que únicamente permanece por tener que cubrir sus necesidades económicas y obligaciones. Su compromiso es débil en el momento de trabajar coordinadamente e integrarse plenamente con la empresa, existen discrepancias en la eficiencia y efectividad en el desempeño laboral, lo cual se ve reflejado en la productividad no esperada por la empresa, y el desperdicio que se hace al talento de los colaboradores que sí podrían cubrir las expectativas, percepción y satisfacción de los clientes y en su cuota de mercado. Asimismo, una empresa con trabajadores que no comprendan la visión, misión, políticas y cultura de la empresa a la que pertenece, tendrá como consecuencia personas que no saben por qué trabajan, ambientes laborales tóxicos, desmotivadores y nocivos para el logro de un desempeño óptimo laboral. Es importante recalcar que una empresa está orientada a satisfacer y cumplir lo que el cliente necesita y requiere, por ende ellos exigen atención exclusiva, sin tiempos de espera y con respuesta a sus problemas. Es fundamental que la incorporación de personas en una empresa sea incluyendo a aquellas con la capacidad y competencias necesarias que satisfagan a los clientes. Es un riesgo contratar personal no idóneo, ya que los clientes insatisfechos no regresan y la empresa se perjudica en su reputación. Esto lleva a la formulación del cuestionamiento: ¿De qué manera el proceso de admisión de personas se relaciona con el desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?

Existe una situación posible como alternativa de solución para el caso de la empresa American Texas Chicken Huancayo, que sería la implementación de un proceso de admisión de personas, que definitivamente debe de estar en coherencia con las estrategias y objetivos de la planificación estratégica, solo así estará encaminada a cumplir los objetivos organizacionales. El área de recursos humanos de la empresa debe de tener como primordial gestión el atraer y retener talento a su empresa, lo cual en el Perú resulta todo un desafío. Se requiere de tener un plan de gestión de recursos humanos que incluya flujos de trabajo, comunicación efectiva, búsqueda de calidad del servicio que se ofrece, generar mayor productividad en los empleados, mejorar el clima laboral y capacitar de manera continua al personal.

Por lo expuesto líneas arriba sea viable, es necesario que el área de recursos humanos de la empresa, asuma como un reto la selección de candidatos con la exigencia de que cubran los elementos personales y profesionales que exige el puesto de trabajo, tener dentro de la empresa al talento óptimo y de calidad hace de la organización una empresa competitiva, esto porque la competitividad no se direcciona a las máquinas o infraestructura solamente, se requiere contar con el talento humano adecuado.

## ***1.2 Delimitación del Problema***

### **1.2.1 Delimitación Espacial.**

La investigación se realizó en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento de Junín, en las instalaciones de la empresa American Texas Chicken ubicada en Pje. San Lorenzo 189, Huancayo 12001.

### **1.2.2 Delimitación Temporal.**

El periodo de tiempo seleccionado para realizar la investigación es el año 2022, periodo dentro de cual se consideró realizar la recopilación de información, procesamiento y elaboración del informe final.

### **1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática.**

La investigación se desarrolló organizando de manera lógica y deductiva las variables: proceso de admisión de personas y desempeño laboral, asimismo incluyendo sus respectivas dimensiones e indicadores, los cuales delimitarán el marco teórico.

V1. Proceso de admisión de personas: reclutamiento y selección de personal.

V2. Desempeño laboral: desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño contraproducente.

## ***1.3 Formulación del Problema***

### **1.3.1 Problema General.**

¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?

### **1.3.2 Problemas Específicos.**

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?

3. ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproducente en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?

#### ***1.4 Justificación***

##### **1.4.1 Social.**

Socialmente el beneficio a la comunidad huancaína de generar mayores oportunidades laborales, como una fuente generadora de empleo en la región, y de contribuir con el fortalecimiento de la economía incrementando el PBI en la actividad económica restaurantes. Asimismo, beneficiará a los consumidores de la ciudad de Huancayo, puesto que la empresa brindará el talento de su capital humano, contribuyendo a que sea una ventaja comparativa para las demás empresas del sector, por ende, la ciudad de Huancayo podrá distinguirse como acogedora y que ofrece servicios gastronómicos de calidad incrementando así la afluencia de visitantes.

##### **1.4.2 Teórica.**

La investigación se enfocó teóricamente en aportar conocimiento de primera mano que ofrecerá a futuras investigaciones una base teórica relacionada al proceso de admisión de personas y el desempeño laboral dentro de las empresas de servicios. Es así que lo investigado se ha basado en la aplicación de teorías y conceptos existentes, lo que ha llevado a desarrollar un marco teórico diverso de ambas variables. La presente investigación servirá como guía para la gerencia de personal de la empresa American Texas Chicken Huancayo, para entender la importancia e impacto del proceso de admisión de personas en referencia al desempeño laboral, asimismo, el resultado de la investigación permitirá generar nuevos alcances y servirá para otros estudios similares.

### **1.4.3 Metodológica.**

Se aplicó métodos que fueron partícipes en la medición de la relación entre ambas variables, lo que hace que sea confiable para poder iniciar nuevas investigaciones en un futuro respecto al tema. Asimismo se diseñaron instrumentos que dieron pase a medir cada variable. Así también el aporte bibliográfico a los estudiantes de la carrera de Administración, ya que sirve de referencia para las siguientes investigaciones que aborden temas afines.

## ***1.5 Objetivos***

### **1.5.1 Objetivo General.**

Establecer la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

1. Identificar la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
2. Identificar la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
3. Identificar la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproducente en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

## Capítulo II

### II. Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Nacionales.

Torre (2021) en su investigación titulada: Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, 2018, que sustentó en la Universidad Señor de Sipán para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Pública, resumió: objetivo fue elaborar un modelo de proceso de selección de talento humano para mejorar el desempeño laboral, la metodología se sostuvo en el diseño no experimental, propositivo a nivel descriptivo, además 100 colaboradores rindieron los cuestionarios pertinentes. Como resultado se pudo determinar que los colaboradores manifiestan su incomodidad por no estar designados en las áreas a las que fueron candidatos, por lo que no desempeñan sus competencias al máximo en funciones que no se acogen a su perfil, del mismo modo un mayor porcentaje de colaboradores manifiestan que no pasan por una evaluación en concordancia al puesto que requiere la empresa. Su conclusión llega a la ineficiencia del desempeño laboral, creando así una imagen perjudicial por el mal servicio ofrecido, evidenciando falta de productividad en sus tareas.

Ahumada (2019) en su investigación titulada: Selección de personal y el desarrollo organizacional de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio

de Agricultura y Riego en el año 2016, que sustentó en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión y Control Gubernamental, resumió: como objetivo determinar la relación entre la selección de personal y el desarrollo organizacional, la metodología se sostuvo en ser una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, en el que 120 colaboradores rindieron los cuestionarios pertinentes. Como resultado se pudo determinar que los colaboradores son deficientes en el desarrollo organizacional, por no haber seguido correctamente el proceso de selección de personal. Se concluye en la relación directa y significativa.

Guevara y Villanueva (2019) en su investigación titulada: Selección del personal y desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019, que sustentó en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, resumieron: como objetivo determinar la relación existente entre las siguientes variables, proceso de selección del personal y desempeño laboral, la metodología se sostuvo en ser una investigación de tipo básica, en el que 57 personas fueron encuestadas. Resultando que se determinó que los colaboradores manifiestan que debido a la ausencia de un proceso correcto de selección de personal su desempeño laboral es deficiente y que además las relaciones que tiene con sus superiores son verticales y que el clima laboral es negativo por la presión laboral a un personal que no cumple el perfil deseado. Su conclusión es que existe una relación positiva muy baja entre ambas variables.

Heredia (2019) en su investigación titulada: Rediseño del proceso de admisión de personas para contribuir en la mejora de la gestión administrativa de la empresa Procesadora Perú S.A.C. Chiclayo 2018, que sustentó en la Universidad Señor de Sipán para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, resumió: como

objetivo rediseñar el proceso de admisión de personas para el área de recursos humanos en la mejora de la gestión administrativa, la metodología se sostuvo en el diseño no experimental, a nivel descriptivo propositivo, en el que 40 personas fueron encuestadas. El resultado determinó que los colaboradores manifiestan que no son elegidos bajo un proceso de admisión de personas, y que para ser contratados buscan en las bases de datos de empresas de empleos, por lo tanto, no evalúan el conocimiento, habilidades ni destrezas de los postulantes, como consecuencia el trabajador no se encuentra apto para cumplir con sus tareas designadas de manera eficiente ni eficaz, lo que ocasiona que tenga problemas de adaptación, dificultad para alinearse con los objetivos institucionales, o renuncie, por ende la empresa pierde dinero, además que se ve afectada en su productividad. Su conclusión es que carecen de un proceso de admisión de personas en donde se cumplan las políticas y procesos.

Alvarado y Toro (2016) en su investigación titulada: Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa Distribuidora MEGATRI SAC - Tarapoto año 2014, que sustentaron en la Universidad Nacional de San Martín, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, resumieron: como objetivo evaluar el proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral, la metodología se sostuvo en ser una investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo, en el cual 18 personas fueron encuestadas. Resultando que se determinó que los colaboradores han sido clasificados por recomendación de un empleado o un tercero, y algunos reclutados de universidades e institutos. Asimismo, el personal desea que se desarrolle el reclutamiento interno y externo. La ausencia de un adecuado proceso de admisión de personas incide en que los trabajadores se sientan fatigados, ya que sus destrezas no se desarrollan en los puestos idóneos, y que no pasan por un proceso de inducción ni los capacitan. Concluyeron en

que los procesos de reclutamiento y selección son empíricos y ello afecta el rendimiento de los trabajadores.

### **2.1.2 Internacionales.**

Fader (2020) en su investigación titulada: Selección de personal y retención de talento humano en empresas familiares de Córdoba – Argentina, para optar el Título Profesional de Licenciada en Gestión de Recursos Humanos, resumió: como objetivo se analizó los procesos de selección de personal y evaluar cuáles son las estrategias de retención de talento humano en las empresas familiares de la Ciudad de Córdoba, la metodología se sostuvo en un nivel exploratorio y un diseño no experimental. Con una muestra de 140 empresas familiares. Como resultado se pudo determinar que no es suficiente los procesos de selección, y que no involucran el capital humano para realizar sus estrategias. Su conclusión es que las empresas familiares no consiguen dar con un perfil de puesto, únicamente se cumple con los criterios básicos de selección.

Giaccone (2019) en su investigación titulada: Los procesos y estrategias de reclutamiento, atracción y selección de perfiles IT en el AMBA, que sustentó en la Universidad de Buenos Aires – Argentina, para optar el Grado de Maestría en Recursos Humanos, resumió: como objetivo identificar y analizar las estrategias de reclutamiento y selección de perfiles, la metodología se sostuvo en un nivel descriptivo. Su muestra estuvo conformada por 83 colaboradores del área de RRHH a quienes se les aplicó los cuestionarios pertinentes. Como resultado se pudo determinar que los colaboradores manifiestan que requieren de un diseño que ejecute el reclutamiento y la retención de talentos, por lo que se les dificulta obtener trabajadores idóneos que encaje en el perfil deseado. Se concluye en que se da a conocer el proceso de selección, que involucra gestión del talento, marca, cruce de generaciones y también mercado competitivo.

Mauricio (2018) en su investigación titulada: Importancia del reclutamiento y selección del personal de trabajo para una organización, que sustentó en la Universidad Galileo – Guatemala, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, como objetivo mejorar el desempeño de los colaboradores en las distintas áreas, una metodología de nivel descriptivo. Su muestra incluyó a todos los trabajadores que rindieron encuestas. Como resultado se pudo determinar que los colaboradores manifiestan que no aplican la técnica de selección de personal, puesto que es difícil obtener trabajadores competitivos que calcen perfectamente al diseño de los puestos. Su conclusión es que no realizan el proceso de admisión de personas, y que definitivamente influye en el desempeño laboral.

Iglesias y Zanin (2017) en su investigación: Reclutamiento y retención de personal en empresa de software, que sustentaron en la Universidad de la Defensa Nacional, Argentina, para optar la Licenciatura en Recursos Humanos, como objetivo elaborar una propuesta de reclutamiento y retención de personal mediante una gestión eficiente, para el área de programación, la metodología se sostuvo en un nivel descriptivo. Su muestra se conformó por 220 trabajadores que desarrollaron encuestas. Como resultado se pudo determinar que los colaboradores manifiestan que dentro del proceso de reclutamiento de personal es muy difícil conseguir perfiles adecuados para desarrollar sistemas Java, la falta de actividades de retención genera que exista alta rotación del personal, estas situaciones suceden porque la empresa no emplea tiempo en llevar a cabo el reclutamiento debido, ya que además quienes están a cargo del personal no están formados ni capacitados correctamente, existe un desagrado por las necesidades no cubiertas y falta de motivación del personal. Su conclusión fue la existencia de limitaciones y problemas en el momento de reclutar al personal, asimismo se evidencia

una alta rotación de personal ya que no existen estrategias de retención de talento humano.

Medina (2017) en su investigación titulada: La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO, que sustentó en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, para optar el Título Profesional de Psicólogo Industrial, como objetivo investigar la incidencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores, la metodología se sostuvo en un nivel relacional, en el que 50 trabajadores fueron encuestados. Como resultado se pudo determinar que los colaboradores manifiestan que los procesos de reclutamiento no son adecuados debido a que desempeñan funciones de las que no están capacitados, por lo que se sienten inconformes, así como también no existe un proceso de evaluación sobre el rendimiento de sus labores, y que el no cumplir en el tiempo preciso las tareas genera baja productividad para la empresa, cabe resaltar que son colaboradores que desconocen la misión y visión empresarial y por ende la información que requieren no se difunde correctamente. Su conclusión es que no realizan el proceso de admisión de personas, y que definitivamente influye en el desempeño laboral.

## ***2.2 Bases Teóricas o Científicas***

### **2.2.1 Gestión del Talento Humano**

#### ***2.2.1.1 Conceptualización.***

Robbins, S., & Coulter, M. (2018) define que la gestión de talento humano “busca la conformación y optimización del personal según el interés de la organización, considerando siempre las aspiraciones que los empleados tienen, y caracterizan” (p. 41).

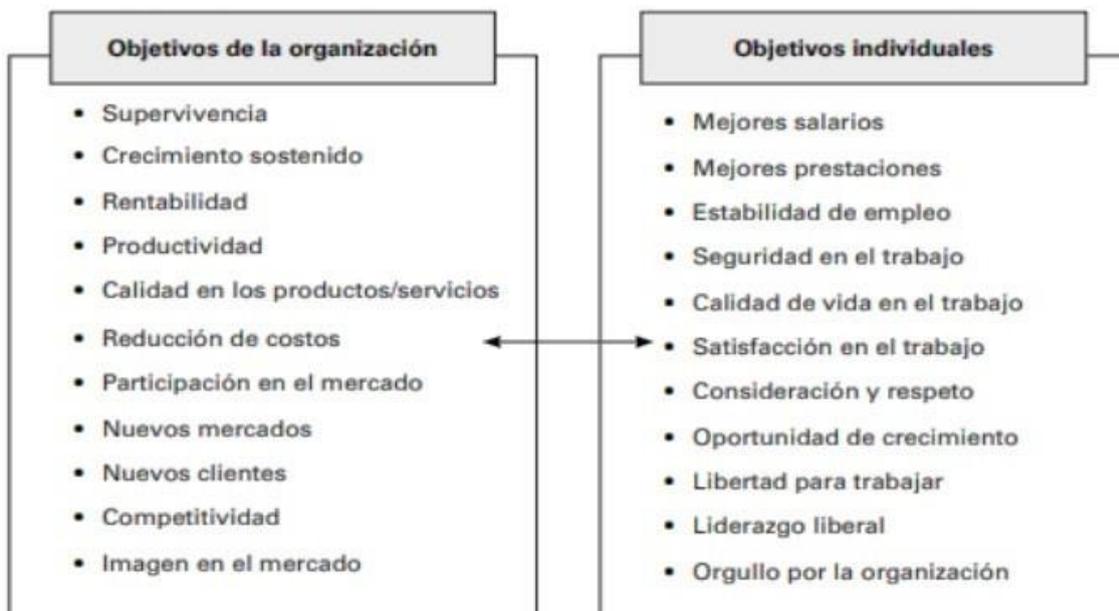
Blastos, J. (2016), menciona que la gestión del personal “es aquella disciplina dirigida a lograr los objetivos empresariales por medio de la dedicación y constancia coordinada por parte de los trabajadores que forman parte”. (p. 133)

Chiavenato, I. (2011) enfatiza que la gestión del talento humano “es el entrenamiento de procedimientos, políticas y lineamientos, útiles en la conducción de las funciones gerenciales, administración de personas y recursos, reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño en una empresa”. (p. 48)

Se debe agregar que, la gestión del talento humano tiene como fin hacer una adecuada gestión del personal, optimizando sus actividades que contribuyen a lograr metas y objetivos ya diseñados, mediante la ejecución de actividades, políticas, planes y programas; a fin de obtener, motivar, retribuir y desarrollar al personal para equilibrar los intereses y se logren los propósitos de la empresa.

### ***2.2.1.2 Objetivos de la Gestión de Talento Humano***

*Figura 5: Objetivos de la Gestión del Talento Humano*



### ***2.2.1.3 Importancia de la Gestión del Talento Humano.***

Chiavenato (2011) define que la actual cultura organizacional ha dejado de lado la antigua tradición desfasada del conservadurismo y la preservación de status dando paso a las nuevas formas de administrar al personal de una empresa, conociéndose actualmente como administración de recursos humanos; quedando de lado las viejas concepciones de las relaciones industriales, y dando el real valor al personal por cuanto con ellos se permite alcanzar óptimamente los objetivos. (p. 38)

Robbins, S., & Coulter, M. (2018) declara que los cambios ocurridos en el entorno, provienen del producto de interactuar de los individuos, que tienen sus particulares formas de construir, usar sus capacidades; identificar, crear valores y sentidos de pertenencia, en relación a las actividades que desarrollan; del cual, también se replica en las organizaciones, las que tienen que adaptarse a los cambios que ocurren en su entorno (clientes, proveedores, sociedad, competencia, mercado) dejando de lado el concepto tradicional de talento humano, que consideraba a los trabajadores únicamente como recursos e instrumentos; reemplazando por la actual concepción de que los trabajadores representan el recurso con mayor importancia que posee la empresa correspondiente a sus conocimientos, aptitudes, habilidades, y destrezas sobre el cual, los directivos permiten lograr los objetivos empresariales y las ventajas competitivas. (p. 27)

*Figura 6: Gestión del Talento Humano en un ambiente competitivo*

	ERA DE LA INDUSTRIALIZACIÓN CLÁSICA (1850-1950)	ERA DE LA INDUSTRIALIZACIÓN MODERNA (1950-1980)	ERA DE LA INDUSTRIALIZACIÓN DEL SIGLO XXI
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	BUROCRÁTICA, FUNCIONAL, CENTRALISTA	MATRICIAL, DEPARTAMENTALIZACIÓN	ÁGIL Y FLEXIBLE, DESCENTRALIZADO
CULTURA ORGANIZACIONAL	ENFOQUE EN EL PASADO, STATU QUO	ENFOQUE EN EL PRESENTE Y RENOVACIÓN	ENFOQUE EN EL FUTURO, ENFASIS EN EL CAMBIO
AMBIENTE ORGANIZACIONAL	ESTÁTICO, PREVISIBLE, POCOS DESAFÍOS	ACELERACIÓN DE LOS CAMBIOS AMBIENTALES	IMPREVISIBLE CON GRANDES CAMBIOS
MODO DE TRATAR CON PERSONAS	ENFASIS EN NORMAS Y CONTROLES RÍGIDOS.	ENFASIS EN OBJ. ORG. PARA DIRIGIR	ENFASIS EN LIBERTAD Y COMPROMISO PARA MOTIVAR
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS	RELACIONES INDUSTRIALES	ADM. DE RECURSOS HUMANOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### ***2.2.1.4 Trascendencia de la Gestión del Talento Humano.***

El autor Chiavenato (2009) indica que son los individuos quienes determinan la diferenciación competitiva, lo que involucra el éxito organizacional; el talento humano vale como la principal competencia y a su vez su ventaja competitiva, lo que ayuda a poder adaptarse a los cambios de la globalización. Es preciso que una empresa esté en la decisión de invertir en su capital humano, puesto que son quienes conocen los procesos, los desarrollan y al mismo tiempo son concedores de la problemática. El recurso humano es quien lleva al éxito.

Hablar de estrategia al talento es con la finalidad de sobresalir o mantener su ventaja competitiva (Chiavenato; 2009, p.4)

Es importante que las empresas pretendan cambiar sus modelos de gestión para poderse valer de las destrezas de los líderes y los trabajadores, ya que en algunos casos demostrarán tener empatía, otros serán pragmáticos y en fin existirán variedad de personalidades. Es por ello, que la gestión de talento humano está en condiciones de desarrollar políticas y procesos que sirvan para gestionar el trabajo denominado como administración de competencias.

Para Chiavenato (2009) los trabajadores son seres humanos con personalidad propia y conocimiento, destrezas, actitudes y competencias que las utilizan para poder gestionar

los recursos. Considera que los trabajadores son los que dinamizan y activan la organización, si se diera el caso de que sean sujetos pasivos, inertes, es preciso buscar mecanismos que logren su transformación. Considera que los trabajadores suman a la organización, y que por ello es preciso un sueldo justo y equitativo y apoyarlo en su desarrollo profesional. Una nueva visión de la gestión, propone al colaborador como un socio para la empresa.

### 2.2.1.5 Procesos de la Gestión del Talento Humano.

Figura 7: Procesos de la Gestión del Talento Humano



Tomando como referencia a Chiavenato (2009) se indica el proceso adecuado para la Gestión del talento humano:

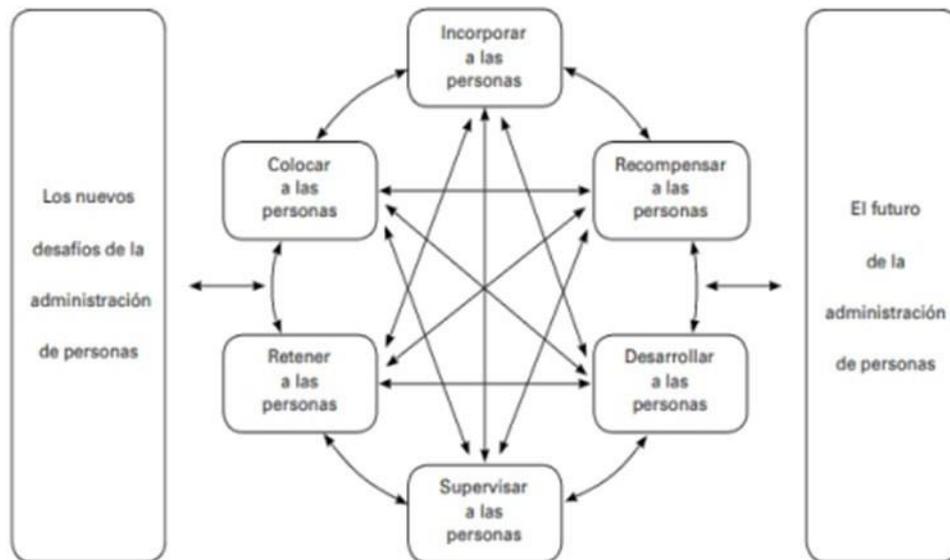
*Figura 8. Definición de los Procesos de la Gestión de Talento Humano*

Procesos	Definición
Admisión de personas	Como el reclutamiento y selección de personal que determina quiénes trabajarán en la institución; de hecho, provee los RRHH necesarios. Esta labor que debe recaer en Psicólogos, Sociólogos, generalmente en una I.I.E.E es usual que el director o alguien de la plana jerárquica designado, evalúa arbitrariamente si un postulante posee las cualidades requeridas, sin emplear el perfil diseñado para el puesto.
Aplicación de personas	Consiste en asignar el cargo y el salario correspondiente, se requiere diseñar las actividades a realizar, orientar y acompañar para garantizar el desempeño.
Compensación de personas	Su objetivo es incentivar al personal y satisfacer sus necesidades. Además de la remuneración se establecen beneficios y servicios sociales.
Desarrollo de personas	Proceso que busca capacitar y perfeccionar al personal.
Mantenimiento de personas	Procesos que generan condiciones satisfactorias para el trabajo, consideran establecer normas de disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento de relaciones interpersonales.
Evaluación de personas	Procesos de acompañamiento y control de las actividades que realiza el personal, verificando si su eficacia y productividad es la esperada.

La apreciación de Musa (2016) es cuando se conecta el ambiente interno y externo tomando al capital humano como su centro, y que interactúa o dependen con los demás elementos.

El recurso humano al explayar sus talentos se manifiesta como sus competencias según Lawshe y Balma (1966), lo que vendría a ser demostrar su potencialidad continuamente dentro de la ejecución de las tareas, demostrando sus capacidades, siendo el compromiso la capacidad que manifiesta el grado óptimo de motivación e involucramiento en su labor.

Figura 9: Desafíos de la Gestión del Talento Humano



### 2.2.2 Proceso de Admisión de Personas.

Están vinculados con la provisión de talento humano, son procesos que se responsabilizan por el recurso humano y que además se hacen cargo de la investigación de mercado, reclutamiento y selección, para luego también responder por la integración de funciones (Chiavenato, 2002)

Son procesos que tienen su particularidad según cada empresa, y que son analizados según las circunstancias, tales como niveles culturales, contexto ambiental, la naturaleza del negocio, aspectos tecnológicos y demás variables.

Hablar de admisión de personas para Chiavenato (2009), implica un proceso de atraer postulantes idóneos para un determinado puesto, en los que se considera el reclutamiento y selección. Por ello, su metodología se centra en aspectos del comportamiento de la persona, y aspectos que garanticen la congruencia con los objetivos organizacionales.

En toda organización los procesos de admisión son relativos a su naturaleza, pueden ser tradicionales como también sofisticados.

Dicho esto, la admisión de personas es un proceso innovador con cualidades orientadas al comportamiento humano, y que están dirigidas a alinearse con los objetivos empresariales.

Las dimensiones del Proceso de Admisión de Personas son:

### 2.2.2.1 Reclutamiento.

Figura 10: Proceso de Reclutamiento



En este proceso los postulantes son captados por sus cualidades específicas que sean adecuadas para un específico puesto; la empresa oferta al mercado sus puestos vacantes y requerimientos de personal en forma de oportunidades laborales. Un reclutamiento efectivo debe mostrarse con una gran cantidad de postulantes, que vendría a ser el componente principal para la selección de personal.

El personal se debe de reclutar según: Investigación interna (recurso humano que se requiere), investigación externa (lo que el mercado ofrece), y los métodos de reclutamiento que serán aplicados.

**Reclutamiento interno.-** Es cuando se verifica el personal interno, que sea capaz de resolver todo aquello que la empresa requiere dentro del corto, mediano y largo plazo. Es una investigación interna que es beneficiosa ya que los procesos de gestión de talento humano han sido exitosos y por ende existen planes diseñados para sucesión, formación y desarrollo, esto facilita que se pueda reemplazar alguna necesidad de recurso humano.

Por ello, si existe una vacante disponible, lo primero que realiza la organización es una reubicación entre sus colaboradores, entre ellos se les puede ascender, trasladar o transferir a mejores puestos. Esta elección es en base a los siguientes datos:

*Figura 11: Subsistemas en la investigación interna*

---

**Subsistemas que se deben de tomar en cuenta:**

---

- a) Resultados obtenidos en las pruebas de selección a su ingreso.
  - b) Resultados de evaluaciones del desempeño interno.
  - c) Resultados de los programas de entrenamiento en los que participó.
  - d) Análisis y descripción del cargo actual y del nuevo que esta por ocupar.
  - e) Condiciones de ascenso y sustitución del cargo anterior, etc.
- 

**Reclutamiento externo.-** Es cuando se identifica al personal que existe en el mercado laboral, es un análisis de postulantes que considera los requerimientos empresariales, y conoce las expectativas y propósitos de los futuros postulantes, por ello, hacen uso de la comunicación en medios dirigida al personal que se espera clasificar. Chiavenato (2002)

Si aparece una vacante disponible se decide ocuparla con capital humano del mercado laboral, clasificando a candidatos con potencial, con disponibilidad o puede ser también personal de otra empresa que acepte la negociación, valiéndose de las técnicas de reclutamiento:

Figura 12: Técnicas de reclutamiento externo



**Reclutamiento mixto.-** En este caso se toma la unión de reclutamiento interno como el externo, en donde se considera posible reclutar personal actual de la organización y también a aspirantes del mercado laboral.

Esta estrategia aprovecha toda ventaja de ambos tipos de reclutamiento, lo cual hace que se minimicen los problemas e inconvenientes del proceso.

### 2.2.2.2 Selección.

El autor Ivancevich (1995) hace mención sobre la selección como un proceso que la empresa decide elegir entre una relación de aspirantes, y aquel recurso humano que mejor se adecua a los criterios obligatorios para el cargo es la mejor opción, sin dejar de lado las condiciones que el mercado tiene.

Es un filtro en el que sólo algunos aspirantes están en la posibilidad de pertenecer a la empresa, aquellas que sus talentos sean adecuados al cargo y sobre todo quienes posean la capacidad de adaptación y demuestren óptimo desempeño según lo que la empresa requiere en el que se muestre la eficacia de la organización, por ello es un proceso de comparación y determinación, manifiestan Milkovich & Boudreau (1994)

**Proceso de comparación.-** En este proceso es preciso considerar aquellos requerimientos propios del puesto laboral y considerar la línea de los postulantes, en el caso del primer paso es preciso ejecutar el estudio y detalle descriptivo del puesto; y en el segundo se refiere al análisis de las cualidades del aspirante medidas a partir de las técnicas de selección, y si los requisitos son más que las cualidades del aspirante entonces, no es apto para el cargo.

**Proceso de decisión.-** En el momento que se establece la confrontación entre cualidades indispensables para el puesto y las que poseen los aspirantes, puede existir que entre ellos si cumplan con las necesidades y obtengan la oportunidad de ser postulantes, en ese momento se iniciará la selección con las mejores técnicas clasificadas en:

*Figura 13: Proceso de decisión*

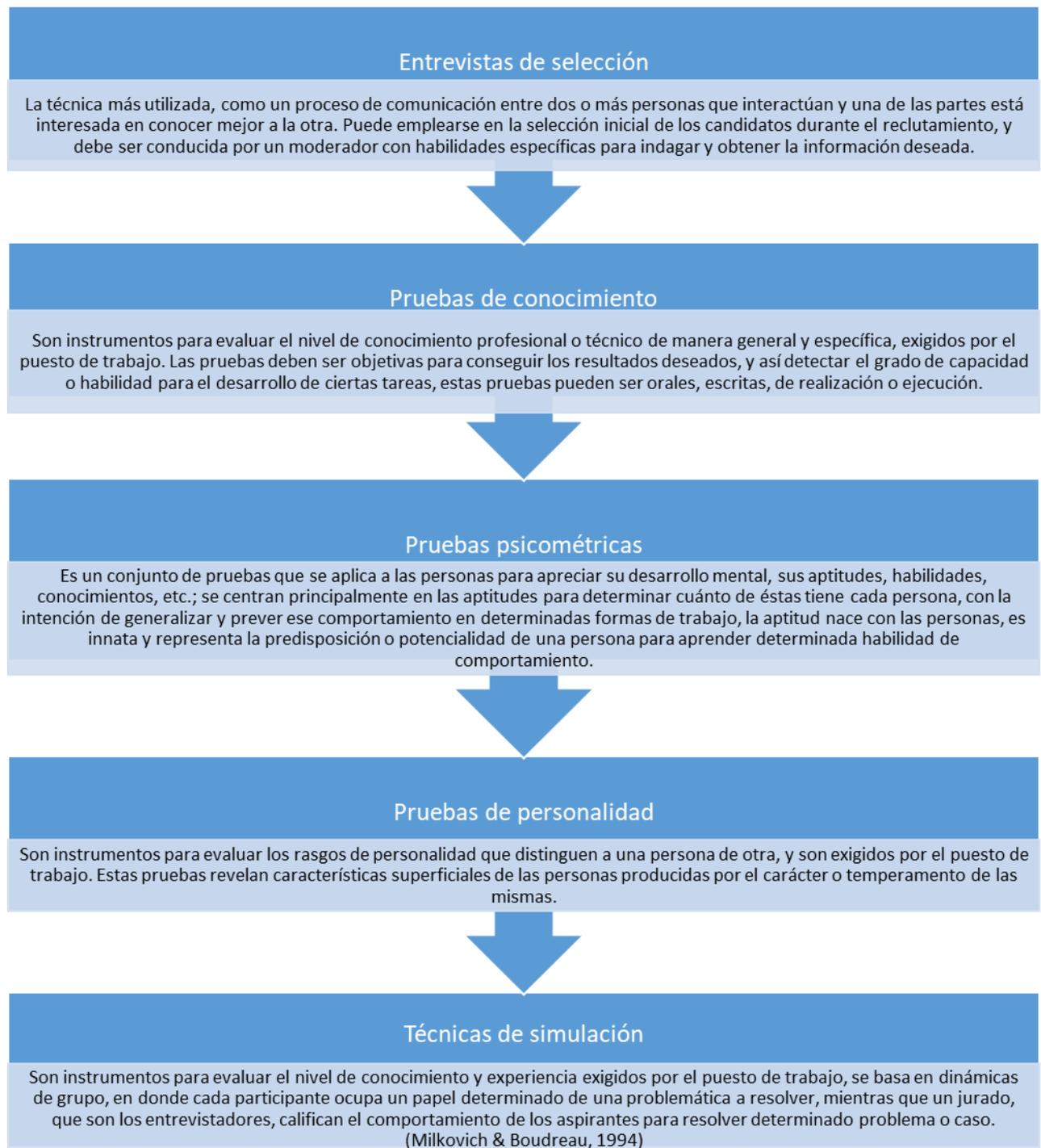
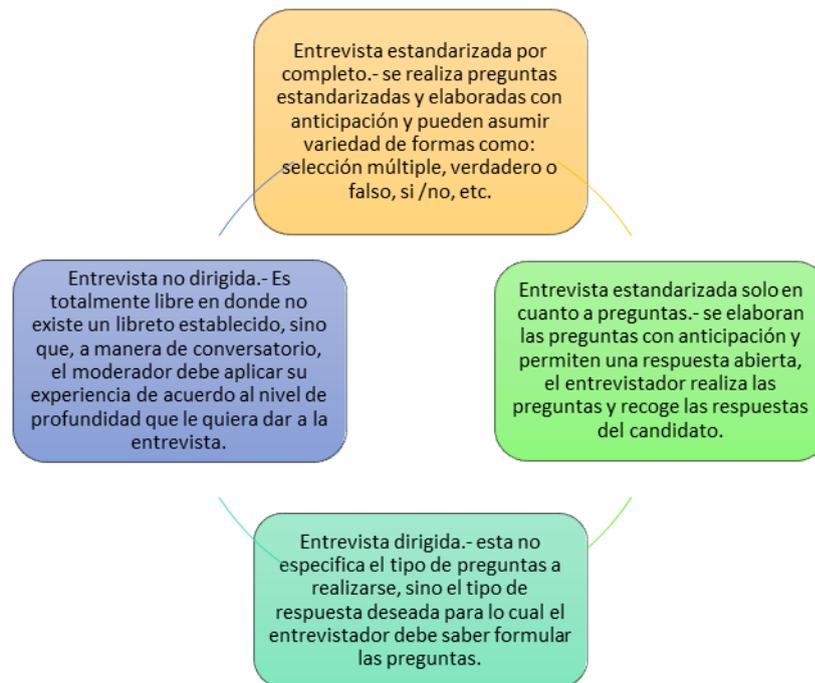


Figura 14: Entrevistas de selección



### 2.2.3 Desempeño Laboral.

#### 2.2.3.1 Conceptualización.

Son acciones o comportamientos que se definen como atributos de los trabajadores que son importantes para el cumplimiento de las metas y metas empresariales, los mismos que serán evaluados según las competencias de cada persona valorando el nivel de contribución con la organización.

De acuerdo a Bautista (2018), se refiere a las actitudes y desenvolvimientos desempeñadas por el recurso humano que están orientadas a lograr las metas organizacionales orientadas al éxito empresarial.

Según Campbell et al, (2000) citado por Bautista (2018) se refiere como los comportamientos destacados que están orientados a la evolución de la organización por medio del logro de objetivos ya planteados. En el caso de Pedraza et al., (2010) citado por Bautista (2018), menciona ser una agrupación de cualidades demostradas a través de los comportamientos. Por ello, los autores Milkovich & Boudreau (1994) citado por Bautista (2018) consideran que es una consecución de cualidades personales que posee

el individuo, que las manifiesta en el ámbito laboral y cubre las necesidades y expectativas de su propio puesto y de la empresa, puesto que, según sea su comportamiento la empresa obtendrá los resultados óptimos o no, lo cual afecta directamente a la organización.

En el caso de Faria (2000) citado por Bautista (2018) incide en que es el resultado de cómo se comporta el personal en función a sus tareas y al aporte que su cargo amerite. Los autores Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014) citado por Bautista (2018) hacen énfasis que es el resultado de las tareas y funciones completadas, realizadas con la ejecución debida según la empresa lo determine, en donde la eficiencia, eficacia y efectividad son indicadores de cumplir con las exigencias que el puesto propone para cada recurso humano.

En el caso de Palací (2005) citado por Bautista (2018) considera que es un valor ansiado para la empresa según como se comporte el personal en un determinado periodo de tiempo. Pedraza et al., (2010) citado por Bautista (2018) indica que los comportamientos individuales o colectivos en tiempos determinados realizados son un aporte a la organización.

Por lo tanto, desempeñarse en las tareas es cumplir con las responsabilidades asignadas en un puesto, incluyendo las competencias y talentos que se amerita en la descripción del cargo, con la finalidad de sumar productividad y beneficio a la organización.

Asimismo, es el logro de funciones y obligaciones en determinado puesto. Es por ello, que beneficia a la organización desde el centro operativo Borman & Motowidlo (1993) citado por Bautista (2018). Según los autores existen dos formas de conducta, uno que está asociado al proceso de evolución de los recursos, sea cual fuere el producto, mientras que el otro considera a ciertas actividades que sostiene al centro técnico Koopmans et al. (2011) citado por Bautista (2018).

Es por ello que el desempeño se relaciona con el centro técnico, lo que dependerá de cuánto se conoce y qué habilidades manifiesta el personal, siendo las funciones detalladas en los manuales y reglamentos designados a cada puesto de trabajo Motowidlo & Van Scotter (1994) citado por Bautista (2018)

### ***2.2.3.2 Dimensiones del Desempeño Laboral.***

#### ***Desempeño de tareas***

Motowidlo (1994) define como los comportamientos importantes dentro de un puesto laboral en donde se aprecia las habilidades y competencias técnicas y establecen relación justamente con el sistema de recompensa que la organización dispone.

Valera y Salgado (2010) están de acuerdo con lo mencionado líneas arriba, puesto que indican que es el conjunto de conductas que están relacionados con la creación de productos o actividades que apoyan los procesos técnicos fundamentales de la empresa, quiere decir lo mínimo que se le puede exigir a un trabajador.

Figura 15: Dimensiones afines con el desempeño de tareas

Autores	Naturaleza de la medida	Dimensiones
Toops (1944)	Distinguiendo entre adecuación: calidad y ausencia de errores, y cantidad: volumen de producto	- Unidades de producción - Calidad del trabajo - Tiempo de permanencia - Destrezas de supervisión y liderazgo.
Wherry (1957)		- Resultados - Calidad - Tiempo perdido en la ejecución - Cambio de trabajos - Tiempo de formación o promoción - Satisfacción
Bernardin & Beatty (1984)	Definen la ejecución como los registros de resultados producidos en un puesto durante un periodo de tiempo ya que sólo se puede medir de esta forma. Menciona que para entender las dimensiones debes relacionarlas.	- Calidad - Cantidad - Tiempo - Costo-eficacia - Necesidad de supervisión - Impacto interpersonal
Campbell (1990)	Describe ocho dimensiones, pero avisa que la correlación entre ambas es baja por lo que todo intento de ahondar en ellas sería ineficaz para descubrir esa estructura latente.	- Eficacia en tareas específicas. - Eficacia en tareas no específicas (para todos) - Comunicación oral y escrita. - Esfuerzo demostrado (en acabar una tarea) - Disciplina personal sostenida - Facilitación de ejecución pares y equipos - Supervisión - Gestión o administración
Murphy (1989)	Entiende la ejecución como el compendio de cuatro dimensiones	- Conductas que hacen perder el tiempo - Ejecución de las tareas o roles definidos para el puesto. - Interpersonales: de ayuda y de equipo. - Conductas destructivas: violencia, robos, etc.

*Nota:* Tomado de la *Evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos* por Bontigui, 2004. España: Dirección de Función Pública del Gobierno Vasco.

Asimismo, reconoce los talentos que son necesarios para el logro de la realización de funciones en el puesto, y que también sirve de datos para medir el nivel de cualidades del empleado y de esta manera poder identificar aquellos puntos débiles en los que se un empleado debe de ser capacitado (Valera & Salgado 2010).

*Figura 16: Factores en el desempeño de tareas*

Factor	Definición
Administración	Conductas orientadas a dejar rastros de las operaciones en la firma
Comunicación escrita y oral	Conductas requeridas para divulgar información interna o externamente.
Supervisión y liderazgo	Conductas dirigidas a promover el desempeño de supervisados y de la organización
Actividades con cosas	Conductas de naturaleza física o por psicomotora que implican la manipulación de objetos
Actividades con datos	Conductas de naturaleza cognitiva dirigidas hacia el manejo de la información
Actividades con personas	Conductas dirigidas a interactuar con terceros, dentro o fuera de la organización.

*Nota:* Tomado de *El desempeño de los individuos en las organizaciones* por Valera y Salgado, 2010. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.

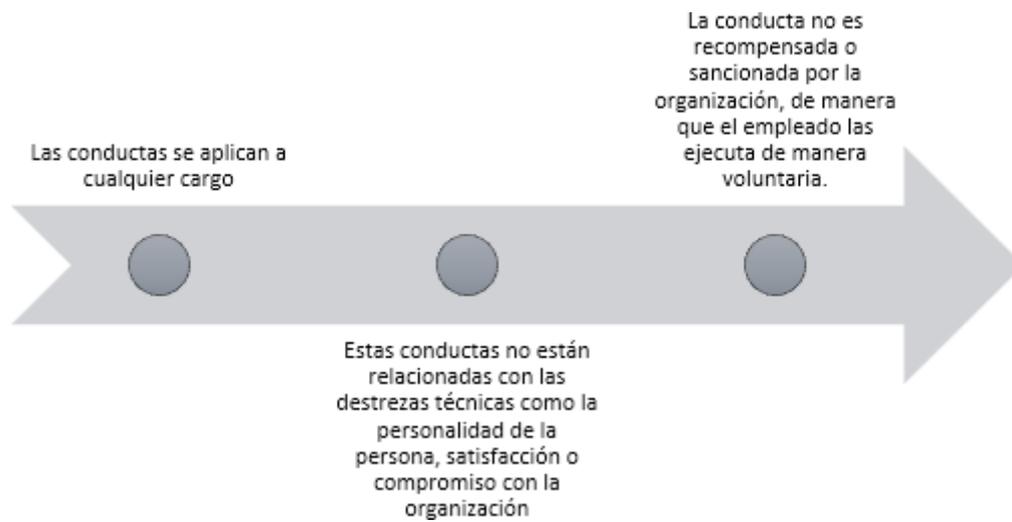
### ***Desempeño contextual***

La definición de Borman y Motowidlo (1993) se manifiesta como los comportamientos que exclusivamente no pertenecen a las labores, y que son los que propician ambientes favorables en pro de lograr las metas organizacionales.

El desempeño contextual en compañía con el desempeño de tareas componen el esquema generado por Motowidlo (1994) que ha servido de base para las siguientes investigaciones.

En el caso de Valera y Salgado (2010) lo definen como los comportamientos que no se relacionan con sus primordiales obligaciones en las tareas, que son artífices de climas laborales agradables y generan empatía y compañerismo lo que motiva a los involucrados a lograr los objetivos propuestos.

*Figura 17: Características del desempeño contextual*



Borman, Penner, Allen y Motowidlo (2001) definen variedad de modelos y para ello aplican tres dimensiones que explican la estructura del desempeño contextual:

*Figura 18: Dimensiones del desempeño contextual*



Figura 19: Dimensiones del desempeño contextual

Dimensión	Definición	Sub dimensiones
Ayuda a otros	Compartiendo consejos para su trabajo, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, brindando apoyo emocional en problemas personales.	Cooperación
	Informando de eventos de interés o que deberían saber y colocar los intereses del grupo por delante de los personales.	Cortesía
	Ser considerado, cortés y tacto con los demás así como demostrar motivación y confianza (aplaudir éxitos ajenos, ayudarles para superar las dificultades).	Motivación
Vinculación organizacional	Representar eficazmente a la organización	Representación
	Defender y expresar lealtad más allá de momentos difíciles.	Lealtad
	Compromiso con la misión y objetivos de la organización, asumiendo mis funciones y procedimientos, y proponiendo mejoras.	Compromiso
Desempeño más allá del puesto	Trabajar más de lo que se le pide, no importando las dificultades.	Persistencia
	Tomar la iniciativa para realizar actividades a fines de la organización, y no sólo lo que le corresponde.	Iniciativa
	Desarrollar el propio conocimiento y destreza aprovechando las oportunidades que da la organización o asumiendo este esfuerzo a costa de su propio tiempo y recursos.	Auto-desarrollo.

*Nota:* Adaptado de *Personality Predictors of Citizenship Performance* por Borman W.C., Penner L.A., Allen T.D. y Motowidlo S.J., 2001. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1/2): pp. 52-69.

En el caso de Valera y Salgado consignan como la “adaptación e innovación” ya que son comportamientos no previstos u obligados por ellos mismos.

Figura 20: Modelo de desempeño contextual según Valera y Salgado

Factor	Definición	Ejemplos
Contexto interpersonal	Conductas dirigidas a buscar el beneficio de compañeros de trabajo	Ayudar a otros colegas en el trabajo, mantener actualizados a otros sobre eventos relevantes
Contexto sobre tareas	Conductas que exceden los estándares de trabajos exigibles a un empleado.	Persistir con entusiasmo aun en situaciones de dificultad; trabajar horas extras de forma voluntaria.
Contexto organizacional	Conductas demuestran la solidaridad del empleado con la organización	Participar en eventos sociales; defender la organización fuera y dentro del trabajo.
Adaptación e innovación	Conductas que permiten mantener el ritmo de cambios que lleva la firma o que colaboran para generar cambios beneficiosos para la organización	Aprender y aplicar conocimiento dirigido a la mejora de productos o procesos

Nota: Tomado de *El desempeño de los individuos en las organizaciones* por Valera y Salgado, 2010. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.

Se aprecia que los dos modelos están en concordancia en estructura y también en comportamientos afines, por lo que están orientados al entorno agradable de trabajo, ya que en conjunto con los comportamientos que exige el cargo son indispensables para llegar a alcanzar los objetivos propuestos.

### ***Desempeño contraproductivo***

Es una dimensión que se viene incluyendo, y significa que los comportamientos ejercidos en este caso, son altamente perjudiciales para la empresa.

En el caso de Valera y Salgado (2010) indican que esos comportamientos son amenazas para el buen ambiente laboral y para el beneficio de la empresa, llámese descansos excesivos, sabotaje, robo, etc., o también perjudican a los mismos trabajadores casos como síndrome de burnout, chismes, favoritismo, etc., que van en contra de las políticas y normas de la empresa así sean de manera tácita o expresa.

Figura 21: Factores del desempeño contraproductivo

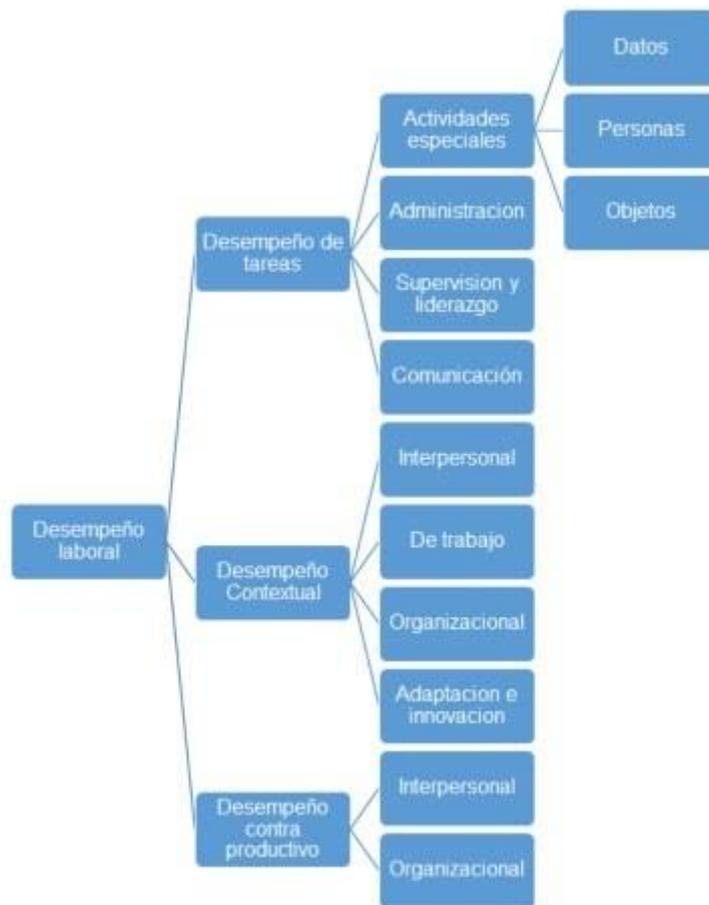
Factor	Definición	Ejemplo
Desempeño contraproductivo interpersonal	Conductas que amenazan la integridad física o psicológica de los compañeros de trabajo.	Realizar amenazas a compañeros de trabajo; incomodar física o verbalmente a otros.
Desempeño contraproductivo organizacional	Conductas que perjudican la actividad de la organización	Sabotear equipos, robar objetos de la organización o utilizar activos de la firma para beneficio personal.

Nota: Tomado de *El desempeño de los individuos en las organizaciones* por Valera y Salgado, 2010. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.

Los investigadores consideran que las percepciones de injusticia es la causa raíz de estas conductas. Greenberg (1990) señala que las percepciones de injusticias permiten que el individuo califique conductas como el robo hacia la organización como un mecanismo para restablecer la justicia. Pues el desequilibrio que genera al comparar las contribuciones que brinda a la organización (habilidades, experiencia, formación) frente a las prestaciones que recibe de la organización (salarios, beneficios), propicia disconformidad y tensiones que impulsan a los empleados hacia conductas contraproducente para la organización.

En la siguiente figura se observa la estructura del modelo de desempeño laboral propuesto por Valera y Salgado (2010).

Figura 22: Modelo de desempeño laboral por Valera y Salgado



Tomado de "El desempeño de los individuos en las organizaciones" por Valera y Salgado, 2010. Caracas, Venezuela: Ediciones IESA.

### 2.3 Marco Conceptual

Tabla 1: Marco conceptual de la investigación

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b>  <b>Proceso de Admisión de Personas</b>	Los procesos para incorporar a las personas representan el camino que les permite su ingreso a la organización, teniendo en cuenta sus habilidades, competencias, destrezas y se ajusten al perfil del puesto a ocupar (Chiavenato, 2009).	Chiavenato (2009) La admisión de personas se da a través de las siguientes dimensiones: reclutamiento y selección, que nos permite dar con el candidato idóneo.	Reclutamiento	Reclutamiento interno
				Reclutamiento externo
				Reclutamiento mixto
			Selección	Integración
Desarrollo				
Evaluación				
<b>VARIABLE 2</b>  <b>Desempeño Laboral</b>	Es una serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones. (Milkovich y Boudrem 1994). Se conoce como la realización de un conjunto de actividades en cumplimiento de una profesión u oficio de manera efectiva (Salamanca, 2013).	Viswesvaran y Ones (2000) “Acciones, comportamientos y resultados en los que participan o producen los empleados, que guardan relación y contribuyen con los objetivos organizacionales” Los autores realizaron un metaanálisis de numerosas teorías sobre el desempeño laboral de las que resultaron tres dimensiones importantes: desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño contraproductivo.	Desempeño de tareas	Comportamientos relacionados con el puesto de trabajo que contribuyen a las metas de la organización.
			Desempeño contextual	Comportamientos no relacionados con el puesto de trabajo que contribuyen a las metas de la organización.  - Ayudar a un compañero.
			Desempeño contraproductivo	Comportamientos que perjudican a las metas de la organización.

## Capítulo III

### III. Hipótesis

#### *3.1 Hipótesis General*

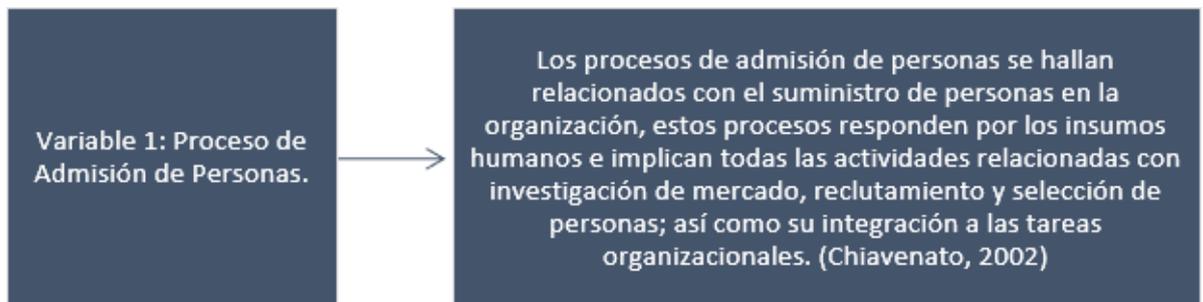
Existe una relación directa y significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

#### *3.2 Hipótesis Específicas*

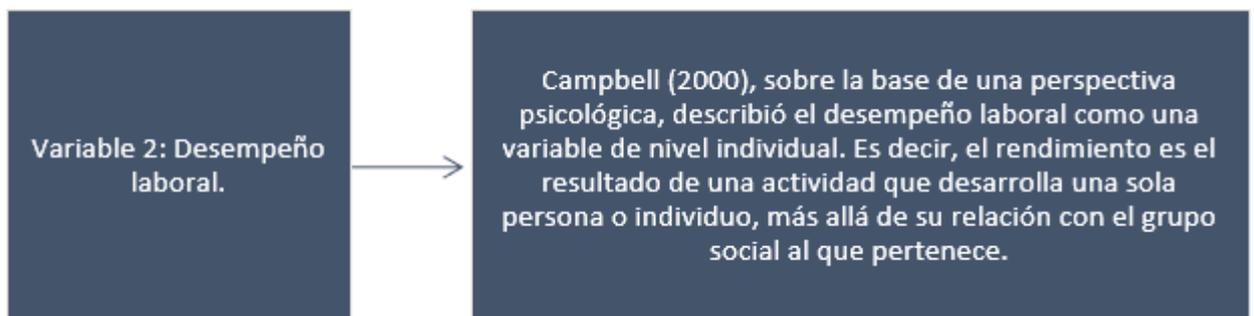
1. Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
2. Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
3. Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproducente en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

### 3.3 Variables

#### 3.3.1 Variable 1: Proceso de Admisión de Personas.



#### 3.3.2 Variable 2: Desempeño laboral.



### 3.4 Operacionalización de variables

(Ver en Anexo N° 2)

## Capítulo IV

### IV. Metodología

#### 4.1 Método de Investigación

Vara, A. (2017), enfatiza que el método de investigación “está considerado, como aquellas estrategias, técnicas y procesos, que se usan para acopiar la data para el análisis, con el propósito de descubrir información y crear un mejor entendimiento, respecto a algún tema”. (p. 97)

En ese sentido, la presente metodología de investigación, contribuyó en la investigación con métodos generales, específicos, además de técnicas e instrumentos de acopio de datos que se aplicarán a las unidades de análisis de la muestra de la investigación.

##### 4.1.1 Método General.

Se utilizó el método científico; porque permitió obtener la información y conocimientos de los hechos y fenómenos de interés para la investigación, que se suscitaron en la unidad de análisis, con el apoyo y uso de una serie de técnicas y procedimientos validados; para determinar la relación o no de las variables y hechos de interés, del cual la investigación demandó la formulación de las respectivas conclusiones y recomendaciones que permitieron describir y fundamentar el presente estudio.

Vara, A. (2017), menciona, que el método científico “permite adquirir conocimientos, mediante pasos ordenados, y sistematizados; los mismos que se consideraran como científico, siempre en cuando esté basado en el empirismo, y sujetas a las mediciones y razón”. (p. 103)

#### **4.1.2 Método Específico.**

El método específico considerado es el método hipotético-deductivo, al respecto, Vara, A. (2017), manifiesta que este método específico “se inicia con las formulaciones de hipótesis de la investigación, del que se llegará a deducciones nuevas, mediante la utilización de determinadas reglas para deducir y predecir, para su posterior verificación empírica, y constatación o contraste de hipótesis”. (p. 119)

En ese sentido, teniendo la información de la realidad problemática de la unidad de análisis, se procedió a formular las correspondientes hipótesis general y específicas; las que fueron contrastadas y comprobadas para ser aceptadas o rechazadas, con deducción de sus consecuencias previstas.

#### **4.2 Tipo de Investigación**

Siendo una investigación de tipo básica, para Zorrilla (1993) es cuando se inspecciona el desenvolvimiento científico, ampliando la teoría, dejando de lado lo aplicable; es preciso tener juicio, para así desarrollar nuevas teorías basadas en fundamentos y nueva normatividad.

Para Ñaupás et al. (2014) consideran que lo más importante es obtener y recopilar datos que fueron creándose a fin de realizar un análisis de estos dentro del estudio.

Por lo tanto, dada la manera en cómo se manejan los datos y que, a su vez se utilizaron instrumentos para medir los resultados, se pudo hallar elementos medibles que permitieron estudiar los hechos.

#### **4.3 Nivel de Investigación**

De nivel relacional, por cuanto el propósito del estudio fue el establecimiento del nivel de relación entre ambas variables de investigación. Vara, A. (2017), declara que este nivel de estudio “se orienta a determinar el nivel de relación estadística entre dos variables de estudio, sin tener como participante a una variable externa, sobre el cual se concluirá conclusiones trascendentales en la investigación” (p. 178)

Por cuanto, se procedió a relacionar la aplicación del proceso de admisión de personas y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo.

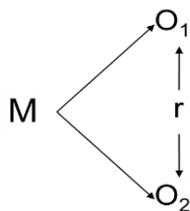
#### **4.4 Diseño de la Investigación**

Se ha considerado como diseño el no experimental, debido a que, en la presente investigación, el responsable no hizo manipulación deliberada a las variables, así mismo, no sometió a prueba ninguna de las variables.

Vara, A. (2017), alude que este diseño se caracteriza “por no manipular de manera intencional ninguna de las variables consideradas en una investigación, con el propósito de observar sus efectos en otras variables de estudio”. (p. 197)

Transeccional, debido a que la recolección de data se dio en un único momento de tiempo, del cual se realizó la descripción de las variables y el análisis de su correlación.

Por lo tanto, en esta investigación se utilizó el diseño “no experimental transeccional” de tipo relacional, siendo el siguiente esquema que lo representa:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1.

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2.r

= Relación entre dichas variables.

#### **4.5 Población y Muestra**

##### **4.5.1 Población.**

Vara, A. (2017), define que la población “es el conjunto de elementos, personas unidades de análisis con características comunes, en quienes se realiza el análisis y

estudio estadístico con el fin de conseguir conclusiones importantes en la investigación”. (p. 235)

Por lo que, para la investigación presente se tomó en cuenta a una población conformada por 30 personas, entre administrador, asistentes administrativos, personal del área operativa y limpieza de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

#### 4.5.2 Muestra.

Vara, A. (2017), argumenta que la muestra de una investigación “es el subconjunto representativo de una población, la misma que es extraída considerando su accesibilidad a la población considerada en el estudio”. (p. 236)

La muestra se conformó por el total de la unidad de análisis de la población (30) cantidad finita que, por su naturaleza, es de tipo censal, por considerarse el cien por ciento de los elementos de la población.

Vara, A. (2017), enfatiza que la particularidad de la muestra tipo censo “es que toma en consideración al total de las unidades de análisis de la población, por el cual es a la misma vez también muestra en una investigación”. (p. 237)

Tabla 2: Muestra

Nro.	Oficina ejecutiva de Administración	Nro. de población	Porcentaje	Nro. de muestra	Porcentaje
01	Administrador	1	3.00	1	3.33
02	Asistente administrativo	1	3.00	1	3.33
03	Personal operativo	27	91.00	27	91.00
04	Personal de servicios	1	3.00	1	3.33
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

Se establece la muestra de 30 encuestados, entre personal administrativo y operativo de la empresa American Texas Chicken Huancayo. Con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

***Crterios de inclusión.***

Se considera principios para incluir en la muestra que se aplican dentro de la unidad de análisis.

- Trabajadores de la empresa American Texas Chicken Huancayo.
- Tienen más de 6 meses trabajando en la empresa American Texas Chicken Huancayo.

***Crterios de exclusión.***

Se considera aquellas características que pertenecen a quienes participan de la muestra y que en algún modo van a alterar o modificar los resultados, por lo tanto son no clasificables para ser parte de la muestra.

- Serán excluidos el personal que, por motivos personales decidan no participar en la realización del trabajo de campo. (aplicación de cuestionarios).

***4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*****4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.**

Tabla 3: Técnica de recolección de datos

VARIABLES	TÉCNICAS
PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS	Encuesta
DESEMPEÑO LABORAL	Encuesta

Se utilizó la técnica de acopio de datos: encuesta, según Vara, A. (2017), nos dice “que, es la técnica más utilizada en estudios del campo de las ciencias sociales, y útil en el recojo de datos de la muestra, considerando opiniones, conocimientos, conductas, expectativas” (p. 254)

**4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos.**

Los instrumentos utilizados:

Tabla 4: Instrumento de recolección de datos

VARIABLES	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS	Cuestionario	Likert
DESEMPEÑO LABORAL	Cuestionario	Likert

Vara, A. (2017), declara que los instrumentos de acopio de datos “es el material utilizado por un investigador con el fin de acopiar y registrar los datos de interés, pudiendo ser físico o virtual, con forma y contenido y dimensiones, según la variable” (p. 255)

Se hizo uso de un cuestionario, que es el conjunto de cuestionamientos ordenados en función a la variable e indicadores a estudiar. Estos cuestionarios fueron validados por tres especialistas, que den su aprobación.

El proceso de recolección de la información dio inicio a partir de la aplicación del instrumento al personal de la empresa (n=30), lo que permitió determinar puntajes que corresponden a los ítems y a las variables 1 y 2.

#### ***4.6.2.1 Confiabilidad de los instrumentos.***

Ver Anexo N° 5

#### ***4.6.2.2 Validez de los instrumentos.***

Ver Anexo N° 6

### ***4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos***

Se consideran las diversas acciones a las que la información será sometida, dado el caso se aplicó la recolección de datos, luego se ejecutó dicha información para después presentar los resultados. En el caso del análisis se consideraron las técnicas estadísticas que servirán para revelar la información recolectada.

#### **4.7.1 Procedimiento de Recolección de Datos.**

*Tabla 5: Pasos para la recolección de datos*

N°	Pasos
1°	Se anexó la carta de consentimiento informado debidamente suscrito por el administrador de la empresa.
2°	Se dio una charla explicativa del cómo se desarrollará el trabajo de campo al administrador y cada colaborador de dicha unidad.
3°	Se procedió a aplicar los dos instrumentos a la muestra.
4°	Se recopiló los datos, para su posterior discriminación y análisis, en respeto a la confidencialidad de la unidad de análisis de la muestra.
5°	Luego de obtener la información recopilada en datos, se procedió a tabular el instrumento, para lo cual fue pertinente la elaboración de una base de datos en Excel y en complemento se hizo uso del programa SPSS versión 26 con el que se realizó el procesamiento de manera estadística que permitió observar los hallazgos que corresponden a cada variable de la investigación.

#### ***4.8 Aspectos Éticos de la Investigación***

Se ha considerado el entendimiento y razonamiento ético dentro de la ejecución del estudio en mención. Cumpliendo con el asentimiento de American Texas Chicken Huancayo, cuidando en reserva toda información personal de los colaboradores, quienes representan la muestra escogida que dará subsistencia a la investigación presente. Asimismo, a partir del consentimiento informado se brindó información pertinente a la investigación.

Por lo expuesto, nuestra persona se somete a la comprobación propia de legitimación de la tesis.

## Capítulo V

### V. Resultados

#### 5.1 Descripción de resultados

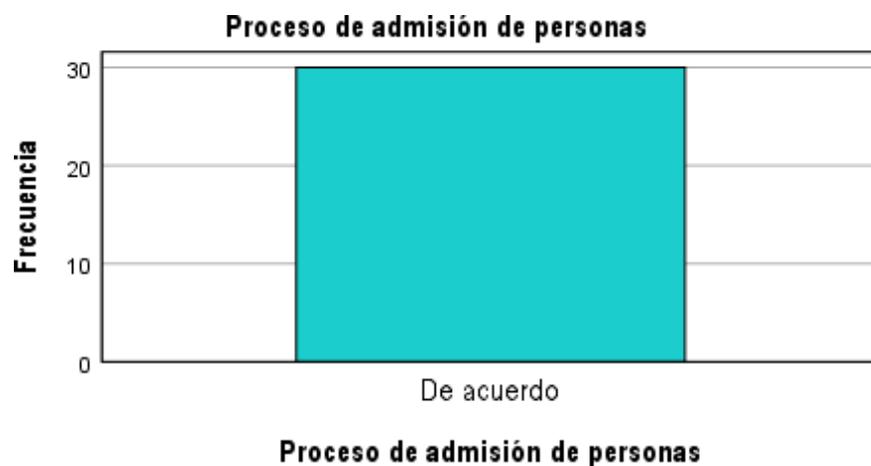
El análisis descriptivo conseguido de la información recopilada por los instrumentos aplicados en la Escala de Likert, a través del SPSS26, es como sigue:

##### 5.1.1 Análisis descriptivo de la variable Proceso de admisión de personas.

Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Proceso de admisión de personas

		Proceso de admisión de personas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	30	100,0	100,0	100,0

Figura 23: Frecuencia y porcentaje de la variable 1: Proceso de admisión de personas



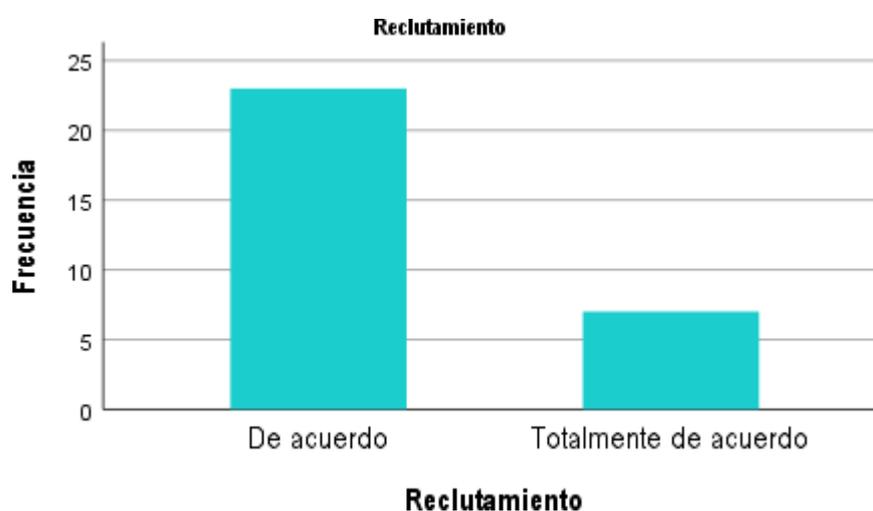
**Interpretación:**

El 100% están DE ACUERDO con el proceso de admisión de personas. Se muestra que el proceso de admisión de personas es MUY NECESARIO en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que el proceso de admisión de personas es el mejor camino para contratar personal de calidad que encaje con la visión y valores de la empresa.

Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de la dimensión reclutamiento

		Reclutamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	23	76,7	76,7	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 24: Frecuencia y porcentaje de la dimensión reclutamiento

**Interpretación:**

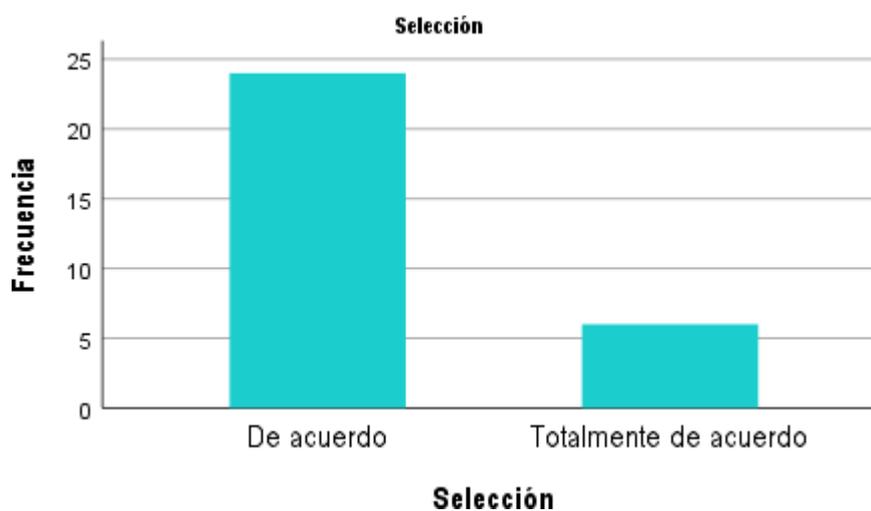
El 76,7% están DE ACUERDO con el reclutamiento y el 23,3% están totalmente de acuerdo. Se muestra, que el reclutamiento es NECESARIO en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que el reclutamiento garantiza el proceso de

contratación organizado, claro y equitativo que facilite a recursos humanos colocar el personal idóneo en los puestos indicados.

Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de la dimensión selección

		<b>Selección</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	80,0	80,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 25: Frecuencia y porcentaje de la dimensión selección



### **Interpretación:**

El 80% están DE ACUERDO con la selección y el 20% están totalmente de acuerdo.

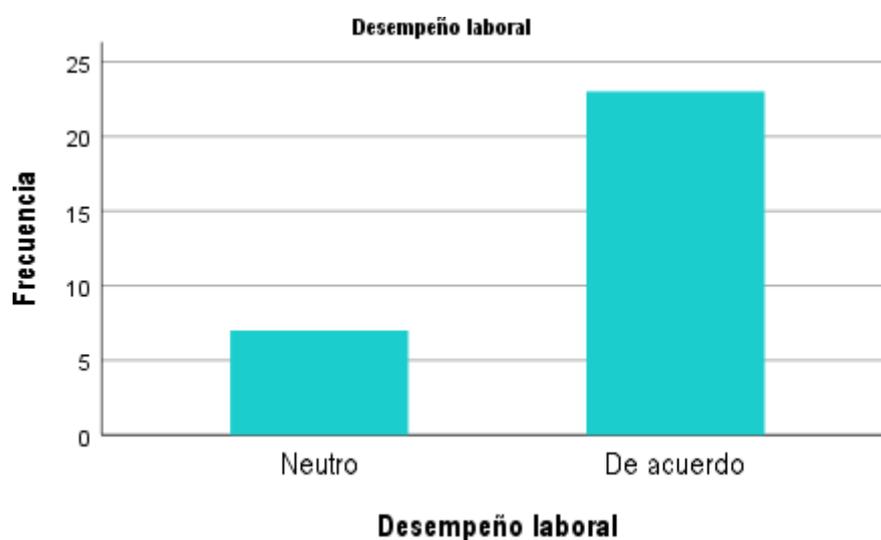
Se muestra, que la selección es NECESARIA en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que la selección de personal eficiente facilita al descarte de aquellos postulantes que no son aptos para el puesto lo cual ahorra tiempo y dinero para la empresa.

### 5.1.2 Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral

Tabla 9: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral

		Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 26: Frecuencia y porcentaje de la variable 2: Desempeño laboral



#### Interpretación:

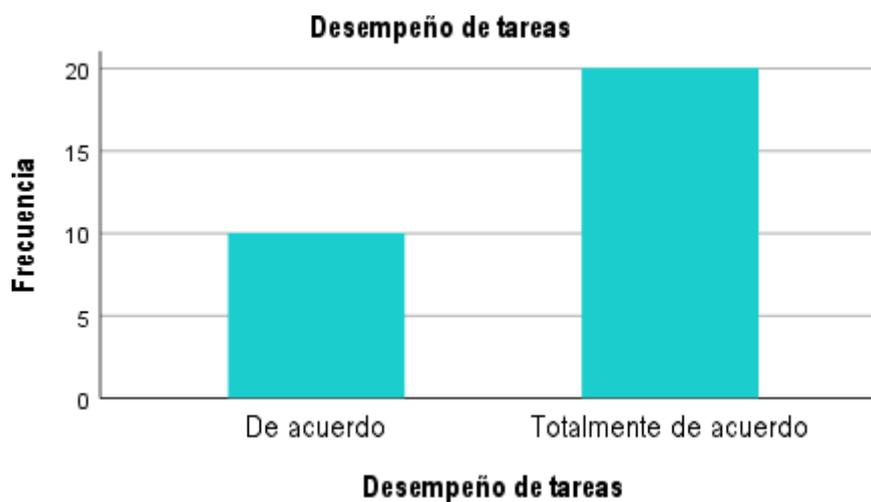
El 23,3% están neutros con el desempeño laboral y el 76,7% están DE ACUERDO. Se muestra, que el desempeño laboral es NECESARIO en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que los colaboradores consideran que necesitan mejorar su desempeño laboral, esto indica que no siempre desarrollan sus competencias profesionales y sus habilidades interpersonales con eficacia.

Tabla 10: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas

#### Desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 27: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño de tareas



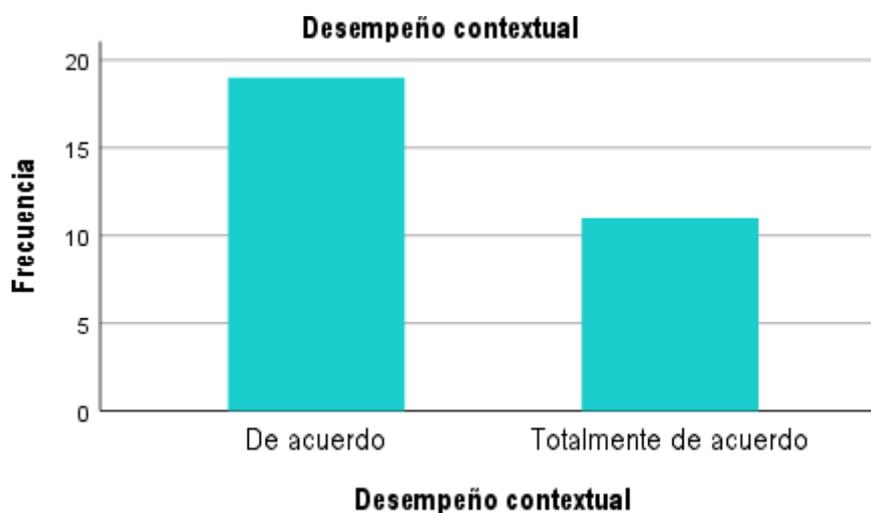
### Interpretación:

El 33,3% están de acuerdo con el desempeño de tareas y el 66,7% están TOTALMENTE DE ACUERDO. Se muestra, que el desempeño de tareas es NECESARIO en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que los colaboradores consideran que necesitan mejorar su desempeño de tareas, esto indica que no siempre desarrollan sus conocimientos, capacidades y habilidades que el puesto de trabajo requiere, lo que les impide cumplir el logro de sus tareas.

Tabla 11: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	19	63,3	63,3	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 28: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contextual



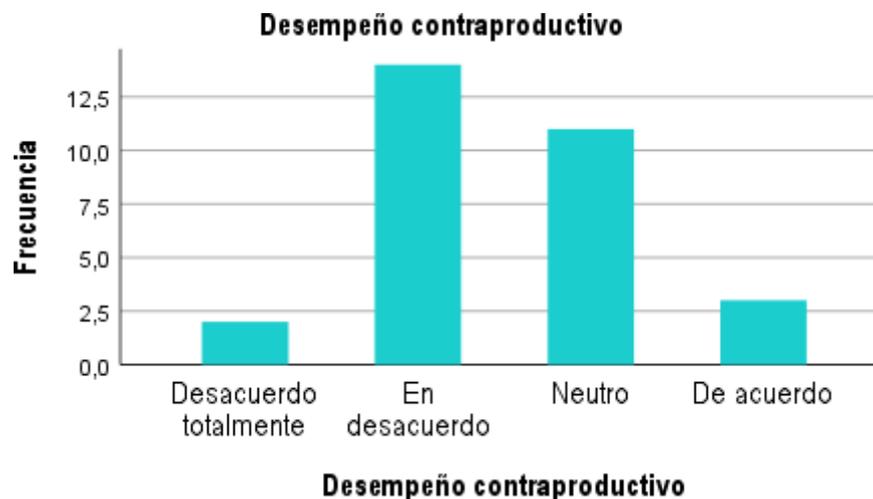
### Interpretación:

El 63,3% están DE ACUERDO con el desempeño contextual y el 36,7% están totalmente de acuerdo. Se muestra, que el desempeño contextual es NECESARIO en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que los colaboradores consideran que necesitan mejorar su desempeño contextual, esto indica que no siempre desarrollan comportamientos espontáneos e individuales que superen las expectativas de sus puestos de trabajo.

Tabla 12: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contraproductivo

		Desempeño contraproductivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo totalmente	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	14	46,7	46,7	53,3
	Neutro	11	36,7	36,7	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 29: Frecuencia y porcentaje de la dimensión desempeño contraproductivo



#### Interpretación:

El 6,7 % están en desacuerdo totalmente con el desempeño contraproductivo, asimismo el 46,7% están EN DESACUERDO, por su parte el 36,7 se manifiestan neutrales y el 10% están de acuerdo. Se muestra, que el desempeño contraproductivo es PERJUDICIAL en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022, se deduce que los colaboradores consideran que necesitan eliminar su desempeño contraproductivo, esto indica que en regulares ocasiones sus comportamientos son deliberados y desviados de manera voluntaria y que perjudican a la empresa.

## 5.2 Contraste de hipótesis

Tabla 13: Cuadro de interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Una vez obtenido el coeficiente de interpretación, se procedió a calcular el grado de correlación más el nivel de significancia, así pues, se podrá llegar al contraste de hipótesis.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0,05$

**Regla de decisión:**

Si  $p$  - valor  $< 0.05$  se acepta la hipótesis alterna

Si  $p$  - valor  $> 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna

### 5.2.1 Prueba de hipótesis general.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Ha: Existe una relación directa y significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Tabla 14: Coeficiente de relación entre proceso de admisión de personas y desempeño laboral

<b>Correlaciones</b>			Proceso de admisión de personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Proceso de admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

### **Interpretación:**

El p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ( $0,001 < 0,01$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de 0,605, lo que indica que la relación es positiva moderada.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación significativa positiva moderada entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

### **5.2.2 Contraste de las hipótesis específicas.**

#### ***Prueba de hipótesis específica 1.***

Ho: No existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Tabla 15: Coeficiente de relación entre la variable proceso de admisión de personas y la dimensión desempeño de tareas

<b>Correlaciones</b>			Proceso de admisión de personas	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Proceso de admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,236
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	,236	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

**Interpretación:**

El p valor calculado es de 0,000, que es menor al 0,01 ( $0,001 < 0,01$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de 0,236, lo que indica que la relación es positiva y su grado es baja.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación significativa positiva baja entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

***Prueba de hipótesis específica 2***

Ho: No existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Tabla 16: Coeficiente de relación entre la variable proceso de admisión de personas y la dimensión desempeño contextual

			Proceso de admisión de personas	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Proceso de admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	30	30
	Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	30	30

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

#### **Interpretación:**

El p valor calculado es de 0,007, que es menor al 0,01 ( $0,001 < 0,01$ ) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de 0,484, lo que indica que la relación es positiva y su grado es moderada.

En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación significativa positiva moderada entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

#### ***Prueba de hipótesis específica 3***

Ho: No existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproducente en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Ha: Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproducente en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

Tabla 17: Coeficiente de relación entre la variable proceso de admisión de personas y la dimensión desempeño contraproductivo

<b>Correlaciones</b>			Proceso de admisión de personas	Desempeño contraproductivo
Rho de Spearman	Proceso de admisión de personas	Coeficiente de correlación	1,000	-,134
		Sig. (bilateral)	.	,481
		N	30	30
	Desempeño contraproductivo	Coeficiente de correlación	-,134	1,000
		Sig. (bilateral)	,481	.
		N	30	30

**Interpretación:**

El p valor calculado es de 0,481, que es mayor al 0,01 ( $0,001 < 0,01$ ) por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. El coeficiente rho Spearman es de -0,134, lo que indica que la relación es inversa y su grado es negativa muy baja. En conclusión: Se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una relación inversa negativa muy baja entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproductivo de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

## Análisis y Discusión de Resultados

Partiendo de los descubrimientos hallados, se consiguió establecer una relación significativa positiva moderada con respecto al objetivo general se indica, dado que el proceso de admisión de personas si se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral. De esta manera se define la razón de la problemática dentro de la unidad de análisis es la falta de un proceso de admisión de personas; que es la vía para identificar el talento y calidad de los postulantes y de esta manera poder cubrir las necesidades de cada puesto laboral dentro de la empresa. Por ello, establecer un proceso de selección de personal claro y eficaz optimiza al máximo los tiempos asignados, ya que cada día que se dedica a cubrir una vacante es un costo para la empresa. Asimismo, para que una empresa logre ser competitiva es un factor indispensable contar con un capital humano idóneo, que posea las habilidades adecuadas para añadir valor al negocio, para ello es labor de la empresa seleccionarlos cuidadosamente, gestionarlos y retenerlos con el mismo valor de cualquier otro recurso o capital, así también reclutar trabajadores con sueldos que la empresa pueda pagar, esto evitará el gasto de costos innecesarios.

Para el caso de la empresa American Texas Chicken Huancayo, se evidencia en el resultado que los trabajadores están totalmente de acuerdo con que exista un proceso de admisión de personas, y consideran que es muy favorable para la empresa, justamente porque no tienen mayor ámbito de desarrollo profesional, o en algunos casos cubren tareas de quienes no las pueden realizar, y la empresa carece de un procesos de selección de personal eficaz que pueda evitar mayor rotación de personal, o personal insatisfecho en los puestos menos indicados.

Es cierto que son innumerables los aspectos que determinan el logro de objetivos en una empresa y en su productividad, uno de los más relevantes está orientado a cómo actúan y laboran sus trabajadores. Un asunto en el que el desempeño laboral cobra gran importancia, ya que está orientado a la calidad del trabajo que realizan los empleados, en donde se evidencias

sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que por consecuencia inciden en los resultados de la empresa. Por ello, el comportamiento y cómo se desempeña un empleado impacta de manera positiva y negativa en el negocio, y para lo cual es imprescindible medirlo en el caso de que un buen desempeño es capaz de incrementar la motivación y acercarse al objetivo primordial que toda empresa desea lograr. La relación que se establece espues elegir el mejor personal para que su desempeño sea óptimo y así brindar un servicio de calidad que permita a la empresa lograr mayor rentabilidad y calidad en su imagen.

De esta manera, haciendo una revisión de cada antecedente descubierto fue posible hallar similitud con la investigación de Torre (2021), que obtuvo como resultado colaboradores insatisfechos por no estar designados en las áreas de acorde a sus habilidades y competencias, y que además ven como negativo el no pasar por un proceso de evaluación previa, y que además carece de evaluación así como las correctas prácticas del día a día, por lo que el desempeño laboral es ineficiente, que desgasta la imagen de la institución al momento de tener contacto con los usuarios y se manifiesta falta de productividad a la vista de los supervisores y jefes. Asimismo concuerda con esta investigación ya que, se infiere que el proceso de admisión de personas es un factor muy reconocido dentro del proceso de selección de personal, que eleva los paradigmas de fidelización de los empleados que forman parte de American Texas Chicken Huancayo.

Asimismo, las investigaciones de Guevara y Villanueva (2019) y Heredia (2019) coinciden en lo que respecta la importancia de implementar en sus empresas un proceso de admisión de personas como parte del proceso de selección de personal, y que definitivamente ello incide en el desempeño laboral, así también se pone en evidencia que las relaciones con los superiores son verticales y el clima laboral se torna denso por la presión al personal que no está debidamente ubicado en el puesto que le compete. Y que además los puestos deben de estar diseñados de acorde con el pensamiento y procesos fundados empresariales.

En el caso del objetivo específico que considera la dimensión desempeño de tareas, se obtuvo una relación significativa positiva baja entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas, esto debido a que, según el resultado, los trabajadores están de acuerdo en que el desempeño de tareas son lo que mueve a la empresa, sin ellas no existe producción ni crecimiento. Sin embargo, reconocen que su desempeño no es el adecuado por la simple razón de no estar ocupando los puestos deseados y acordes a sus competencias y destrezas. En la empresa American Texas Chicken Huancayo, se requiere de una evaluación de desempeño y medir si es rentable para la empresa, esto se logra asignando las tareas de manera efectiva y correctamente, evitar las actividades aleatorias entre empleados, puesto que será complicado poder evaluar, asimismo tener en cuenta que la rentabilidad de una tarea depende de la actividad y la persona que realiza la actividad. Es por ello que asignar las tareas de manera fija es cuando se puede desempeñar mejor y medir dicho desempeño.

Se halló coincidencias con el estudio de Alvarado y Toro (2016), resultando que el personal contratado no ha pasado por un proceso de admisión de personas y que ello impacta de manera negativa, siendo así, un desempeño laboral deficiente, con trabajadores fatigados, ya que sus actividades no son acorde a sus intereses ni conocimientos ni preparación, ocasionando un descontento también por no haber pasado por una inducción o capacitación previa. Información que se asemeja con esta investigación al deducir que que el desempeño de tareas lleva al logro de una mayor productividad y mejor atención al cliente, sin embargo, en la empresa American Texas Chicken Huancayo no sucede así, la productividad esperada no se logra y existe un descontento por parte del personal que ocasiona un clima laboral negativo, esto produce pérdidas para la empresa ya que se ve en la necesidad de prescindir del personal conflictivo para volver a contratar, es preciso que el personal que ocupe un puesto determinado esté conforme con las actividades que realiza y que esas actividades sean en beneficio de la empresa.

Para el caso del objetivo específico que considera la dimensión desempeño contextual, se obtuvo que existe una relación positiva moderada entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual, esto debido a que los empleados tienen una posición de estar de acuerdo respecto al desempeño contextual, por lo que ven beneficios para la empresa que sus comportamientos sean espontáneos e individuales que cubran las expectativas del puesto asignado, sin embargo este deseo se ve frustrado ya que en la empresa American Texas Chicken Huancayo sus empleados carecen de voluntad e iniciativa y no aportan al cumplimiento de las metas y objetivos trazados, no se alinean en trabajar en equipo y si se requiere del apoyo entre empleados existe cierta indiferencia. Es por ello, la importancia de que cada empleado se sienta a gusto en su puesto de trabajo, el proceso de admisión de personas ayuda significativamente en elegir y colocar a cada quien en el correcto lugar, considerando sus potencialidades como un factor que fluirá espontáneamente en el desempeño de sus tareas pero que además logrará un desempeño contextual óptimo en el que el trabajador se sienta libre de aportar con sus iniciativas, de generar ambientes de trabajo confortables y que esto lleve a que el clima deje de ser negativo, existiendo cooperación y coordinación de un trabajo hacia una misma meta.

El estudio desarrollado por Mauricio (2018) y Medina (2017), sirvió como referente y semejanza para los que indican en sus resultados que existe en sus empresas procesos de reclutamiento y selección no adecuados, esto genera contrataciones de personal en puestos con funciones incompatibles a ellos, por ende su productividad es baja, añadiendo a ello, que los trabajadores desconocen los objetivos, misión y visión de la empresa, estando desconectados con su ámbito laboral, todo ello es contraproducente en un desempeño contextual, puesto que el trabajador no empatiza con la empresa, no se puede pretender que manifiesten iniciativa o una predisposición a contribuir con innovaciones o participar con entusiasmo en los trabajos en equipo. Para el caso de Iglesias y Zanin (2017) esto genera alta tasa de rotación de personal, lo cual no permite a la empresa cumplir sus objetivos, más aún para Ahumada (2019) la

selección de personal inadecuada ocasiona contratación de colaboradores deficientes en el desarrollo organizacional.

Para el caso del objetivo específico que considera la dimensión desempeño contraproductivo, se obtuvo que existe una relación inversa negativa muy baja entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproductivo, esto debido a que según el resultado el personal manifiesta que es dañino para la empresa un desempeño contraproductivo, puesto que son actos deliberados que voluntariamente buscan perjudicar a la empresa pero que obtienen beneficio de ello. Definitivamente como lo afirman Sackett & DeVore (2001) son conductas desviadas, y que la empresa las percibe como conductas opuestas a lo que la empresa desea lograr, y que no solamente atentan contra el bienestar de la empresa sino que también se ven perjudicados los actores, a quienes se les puede encasillar como agentes antisociales en los centros de labores, y que buscan un goce o beneficio personal dentro de las horas de trabajo que, incluso podrían ser autodestructivas según (Hakstian, Farrell, & Tweed, 2002).

En la unidad de análisis American Texas Chicken Huancayo no se halla un contraste o similitud con lo conceptualizado como desempeño contraproductivo como tal, la imagen y la productividad de la empresa se ve afectada por una baja eficiencia en el desempeño laboral, sin embargo, no se da casos como los de conspiraciones que afecten el bienestar entre los trabajadores o el mal uso de los activos del empleador. Tomando como referencia a Hollinger y Clark (1983) se puede considerar que existe la “desviación de la producción”, que se refiere al incumplimiento de las normas respecto a cómo se llevará a cabo el trabajo o las tareas. Esto se manifiesta en ausencias, tardanzas, retirarse en horas laborales, comportamientos que interrumpen la productividad.

Finalmente, las empresas realizan una mejor gestión de sus recursos humanos con la finalidad de atraer los mejores talentos y que quieran desarrollarse profesionalmente y optar por una línea de carrera. Por ello, la importancia de incorporar personas, puesto que influye en

un eficiente desempeño laboral, siendo que una mala realización del proceso de admisión de personas tendrá como resultado un deficiente desempeño laboral y por el contrario contratar personas con el perfil correcto que cubra las necesidades de cada puesto determinará el éxito de la empresa.

### Conclusiones

1. De acuerdo con el objetivo general, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,605 el cual indica que existe una relación significativa positiva moderada entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,236 el cual indica que existe una relación significativa positiva baja entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0,484 el cual indica que existe una relación significativa positiva moderada entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluyó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es -0,134, sin embargo, el nivel de significancia es de 0,481, que es mayor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación inversa negativa muy baja entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproducente de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.

### **Recomendaciones**

1. Se sugiere implementar un proceso de admisión de personas que permita captar recurso humano de calidad de acorde a las necesidades de los puestos y se ajuste a las políticas de la empresa, que sea organizado, transparente y justo.
2. Se sugiere asignar correctamente las tareas de manera efectiva, evitando así que el capital humano realice actividades aleatorias, además programar la evaluación del desempeño de tareas que midan conocimientos, capacidades y habilidades del personal para comprobar si son rentables para la empresa.
3. Se sugiere implementar programas motivacionales para los empleados, a fin de promover y fortalecer las conductas de desempeño contextual, que normalicen las buenas prácticas profesionales y les permitan interactuar dentro de la empresa fomentando un óptimo ambiente laboral.
4. Se sugiere desarrollar un estudio de observación en la empresa para analizar la existencia de conductas contraproductivas. En el caso de no existir se recomienda desarrollar estrategias que logren la satisfacción laboral, motivación y un cambio cultural, con la finalidad de lograr un entorno de trabajo agradable y que los trabajadores se sientan seguros y a gusto dentro de la empresa, de esta manera prevenir comportamientos inadecuados por parte de los empleados.

### Referencias Bibliográficas

- Ahumada (2019). Selección de personal y el desarrollo organizacional de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Agricultura y Riego en el año 2016 (Tesis Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Alles, M. A. (2008). *El rol del jefe*. Ediciones Granica SA.
- Alvarado y Toro (2016). Evaluación del proceso de selección de personal y su incidencia en el rendimiento laboral en la empresa Distribuidora MEGATRI SAC - Tarapoto año 2014. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Bautista, R. (2018). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Escuela Profesional de Administración - Universidad Peruana Unión.
- Blanch Ribas, J. M. (2003). Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos.
- Blastos, J. (2015). *Tendencias en las políticas del talento humano*. Bogotá: Fondo de Desarrollo Educativo.
- Borman, W. C, Penner, LA, Allen, TD y Motowidlo, SJ (2001). Predictores de personalidad del desempeño ciudadano. *Revista Internacional de Selección y Evaluación*, 9 (1-2), 52–69. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00163>.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S.M (1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requeriments. *Human Performance* 6(1),1- 21.
- Campbell, D. J. (2000). “The proactive employee: Managing workplace initiative”. *Academy of Management Perspectives*, vol. 14(3), p. 52-66.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill, (2ª ED.).
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. (3º, ed.). Colombia: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Idalberto: *Administración de Recursos Humanos*, Mc Graw Hill, 2011
- Conway, JM (1999). Evidencia adicional de validez de constructo para la distinción de desempeño contextual/tarea. *Rendimiento Humano*, 9 (4), 309-329.
- Fader (2020). Selección de personal y retención de talento humano en empresas familiares de Córdoba – Argentina. (Tesis Pregrado). Córdoba, Argentina.
- Farías, F. J. Z., & Molina, C. J. (2016). Gestión del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. *Revista Publicando*, 3(7), 257-266.
- Giaccone (2019). Los procesos y estrategias de reclutamiento, atracción y selección de perfiles IT en el AMBA. (Tesis Maestría). Universidad de Buenos Aires – Argentina, Buenos Aires, Argentina.
- Greenberg, J. (1990). Robo de empleados como reacción a la inequidad de pago insuficiente: El costo oculto de los recortes salariales. *Revista de psicología aplicada*, 75 (5), 561.
- Guevara y Villanueva (2019). Selección del personal y desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019. (Tesis Pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Heredia (2019). Rediseño del proceso de admisión de personas para contribuir en la mejora de la gestión administrativa de la empresa Procesadora Perú S.A.C. Chiclayo 2018. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Iacoviello, M., & Pulido, N. (2017). Competencias para el sector público iberoamericano: la dinámica del consenso regional para aplicar una guía compartida. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre reforma del Estado y de la Administración Pública, 14.

- Iglesias y Zanin (2017). Reclutamiento y retención de personal en empresa de software. (Tesis Pregrado). Universidad de la Defensa Nacional, Argentina.
- Ivancevich, Steven, Skinner y Lorenzi (1995). Gestión calidad y competitividad. Ed. Barcelona. España.
- Lawshe, C.H Y Balma, Michael J. (1966) "Principles of personal testing". New York. Mc Graw Hill
- Llanos Rete, Javier: Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, 2005.
- Mauricio (2018). Importancia del reclutamiento y selección del personal de trabajo para una organización. (Tesis Pregrado). Universidad Galileo – Guatemala, Guatemala.
- Medina (2017). La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO. (Tesis Pregrado). Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, Ecuador.
- Milkovich, G y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.
- Milkovich, G. T. & J. W. Boudreau. 1994. Dirección y admistración de recursos humanos. Un enfuque de estrategia. México. Addison-Wesley Iberoamericana"
- Morales, C. (2009). Capital humano: hacia un sistema de gestión en la empresa cubana. (6º, ed.). La Habana. Cuba: Editora Política.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied psychology*, 79(4), 475.
- Musa Ammar M. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. Revista de investigación, ISSN 0798-0329, Vol. 40, N°. 88 (agosto), 2016, págs. 148-165.

- Novella, et al. (2013). El concepto de ciudadanía construido por jóvenes que vivieron experiencias de participación infantil. *Bordón* 65 (3) ,93-108.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & ILLA GÓMEZ, A. (2014). 4.5.¿QUÉ LIMITACIONES SE PUEDEN MENCIONAR? *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, 164.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. México: Pearson Educación.
- Palmar, R. S., & Valero, J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia1. *Espacios públicos*, 17(39).
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2018). *Comportamiento Organizacional* (15.a ed.). Pearson Educación.
- Salamanca, M. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2009*. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1059>
- Torre (2021). *Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, 2018*. ( Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú.
- Vara, A. (2017). “7 pasos para elaborar una tesis”. *Como elaborar una tesis y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias sociales, y Humanidades*. (3° Edic). Macro EIRL. Miraflores, Lima – Perú.

Varela, O y Salgado, E (2010) El desempeño de los Individuos en las Organizaciones.

Ediciones IESA. Venezuela.

Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación* (11 ed.). México,

México: Aguilar León y Cal Editores.

## **Anexos**

## Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN TEXAS CHICKEN HUANCAYO, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS</p> <p>Dimensiones: - Reclutamiento - Selección</p>	<p><b>Método de Investigación</b> Método Científico</p> <p><b>Método Específico</b> Método Hipotético – Deductivo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño es no experimental, transversal.</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproductivo en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproductivo en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño de tareas en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</li> <li>• Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contextual en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</li> <li>• Existe una relación significativa entre el proceso de admisión de personas y el desempeño contraproductivo en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022.</li> </ul>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>- Desempeño de tareas - Desempeño contextual - Desempeño contraproductivo</p>	<p><b>Esquema</b></p> <pre> graph LR     M --- O1((O1))     M --- O2((O2))     O1 -- r --&gt; O2     </pre> <p><b>Población</b> La población está conformada por 30 trabajadores administrativos y operativos de la empresa American Texas Chicken Huancayo.</p> <p><b>Muestra</b> El tipo de muestra será censal, por lo tanto, estará conformada por 30 trabajadores administrativos y operativos de la empresa American Texas Chicken Huancayo.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b> La técnica será la encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b> El instrumento mediante el cual se realizará la recolección de datos será el cuestionario.</p>



### Anexo N° 3: Matriz de operacionalización del instrumento

PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN TEXAS CHICKEN HUANCAYO, 2022.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS	Reclutamiento	Reclutamiento interno	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13	<b>Ordinal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desacuerdo totalmente</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Neutro</li> <li>• De acuerdo</li> <li>• Totalmente de acuerdo</li> </ul>	Cuestionario
		Reclutamiento externo			
		Reclutamiento mixto			
	Selección	Integración	14,15,16,17,18,19.		
		Desarrollo			
		Evaluación			
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de tareas	Actividades especiales	1,2,3,4,5,6,7,8	<b>Ordinal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>	Cuestionario
		Administración			
		Supervisión y liderazgo			
		Comunicación			
	Desempeño contextual	Interpersonal	9,10,11,12,13,14,15,16		
		De tarea			
		Organizacional			
		Adaptación e innovación			
	Desempeño contraproductivo	Interpersonal	17,18.		
		Organizacional			

## Anexo N° 4: Instrumento de Investigación

### INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS

**Empresa: American Texas Chicken Huancayo**

El objetivo de este cuestionario es medir la aceptación del proceso de admisión de personas en los colaboradores de la empresa. Se pide responder el total de los ítems.

**Indicación:** En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 5. Marque con "X" la alternativa seleccionada:

Desacuerdo totalmente	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>RECLUTAMIENTO</b>						
1	¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia como reclutamiento interno?					
2	¿Está de acuerdo que su empresa aplique el ascenso como reclutamiento interno?					
3	¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia con ascenso como reclutamiento interno?					
4	¿Está de acuerdo que los programas de desarrollo de personal sean aplicados como reclutamiento interno?					
5	¿Está de acuerdo que los planes de carrera para el personal sean aplicados como reclutamiento interno?					
6	¿Está de acuerdo en que el ingreso de recursos humanos ocasiona ideas novedosas?					
7	¿Está de acuerdo en que su empresa debería admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe?					
8	¿Está de acuerdo en que los candidatos se presenten con capacitación y desarrollo, lo cual sería una inversión para su empresa?					
9	¿Está de acuerdo en implementar nuevas políticas de reclutamiento que consideren diversidad, integración e igualdad?					
10	¿Está de acuerdo en que la empresa motive a sus colaboradores a mejorar sus capacidades profesionales, al ofrecerles oportunidades de crecimiento?					
11	¿Está de acuerdo en que los colaboradores de su empresa busquen capacitación continua de sus conocimientos y habilidades, para aprovechar las nuevas oportunidades laborales?					
12	¿Está de acuerdo que exista competencia entre los colaboradores de su empresa, esto les exige mayor capacitación para convertirse más competitivos?					

13	¿Está de acuerdo en que la sana competencia por los nuevos cargos, fomenta el aprendizaje y vocación de liderazgo?					
<b>SELECCIÓN</b>						
14	¿Está de acuerdo en que las exigencias del cargo y el perfil se deben de cumplir a cabalidad por el ocupante?					
15	¿Está de acuerdo en que, durante la integración de nuevos colaboradores se tenga criterios para la selección según la cantidad de puestos que se requieren?					
16	¿Está de acuerdo que la selección de personal es esencial para desarrollar la formación del candidato?					
17	¿Es esencial analizar el desarrollo de la conducta de un candidato?					
18	¿Está de acuerdo en elaborar una base de datos de los candidatos para su posterior evaluación?					
19	¿Está de acuerdo en que se realicen auditorías permanentes a los procesos de trabajo con la finalidad de seleccionar al personal más idóneo para el puesto?					

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Empresa: American Texas Chicken Huancayo**

El objetivo de este cuestionario es medir el desempeño laboral de los colaboradores de la institución.  
Se pide responder el total de los ítems.

**Indicación:** En las afirmaciones siguientes califique cada situación del 1 al 5. Marque con "X" la alternativa seleccionada:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>						
1	¿La base de datos se mantiene disponible y actualizada para ser revisada por el gerente?					
2	¿Todas las consultas y solicitudes de los usuarios son atendidas y respondidas en su momento?					
3	Resuelvo problemas de trabajo con prontitud.					
4	Entrego la información que me solicitaron dentro del plazo previsto.					
5	Cumplo las metas exigidas por mi jefe.					
6	Ayudo a resolver conflictos entre mis compañeros y usuarios atendidos.					
7	Mantengo informado a mi jefe al tanto de la realización de mis tareas.					
8	No he tenido dificultades en la presentación de trabajos que previamente tuvieron que coordinarse con compañeros de trabajo.					
<b>DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>						
9	Apoyo desinteresadamente a mis compañeros de trabajo.					
10	Comparto informaciones con mis compañeros sobre eventos, tales como capacitaciones, talleres, acciones, etc.					
11	Manifiesto un constante entusiasmo al trabajo, aun cuando las situaciones son adversas.					
12	Muestro disposición para desarrollar tareas que no forman parte de mis funciones de trabajo.					
13	Participo en eventos sociales de la institución.					
14	Demuestro respeto por las normas y políticas de la institución.					

15	Me capacito y aplico conocimientos para mejorar mi labor en el trabajo.					
16	Muestro disposición para el aprendizaje y conocimientos de los nuevos procesos.					
<b>DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO</b>						
17	Entrego con retraso información importante.					
18	Comento aspectos negativos del trabajo con mis compañeros.					

**¡MUCHAS GRACIAS!**

## Anexo N° 5: Confiabilidad de los Instrumentos

Variable 1: Proceso de admisión de personas

Prueba piloto: 20

Ítems: 19

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	19

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	61,20	72,800	,538	,896
Pregunta2	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta3	60,80	76,589	,454	,897
Pregunta4	60,10	73,568	,927	,881
pregunta5	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta6	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta7	60,50	73,737	,601	,891
Pregunta8	59,90	87,042	-,061	,912
Pregunta9	59,20	84,379	,417	,898
Pregunta10	60,10	73,568	,927	,881
Pregunta11	60,10	77,147	,813	,887
Pregunta12	60,80	70,063	,820	,882
Pregunta13	60,50	77,947	,701	,889
Pregunta14	60,80	79,747	,567	,893
Pregunta15	60,50	73,737	,601	,891
Pregunta16	59,90	87,042	-,061	,912
Pregunta17	60,20	81,642	,360	,898
Pregunta18	60,80	70,063	,820	,882
Pregunta 19	59,90	87,042	-,061	,912

Variable 2: Desempeño Laboral

Prueba piloto: 20

Ítems: 18

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	18

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	48,90	78,621	,774	,915
P2	48,70	78,958	,771	,915
P3	49,00	82,737	,719	,917
P4	48,90	76,095	,767	,915
P5	49,30	81,063	,805	,915
P6	49,00	78,737	,870	,912
P7	49,20	73,221	,879	,911
P8	48,50	81,105	,802	,915
P9	48,70	92,221	,189	,928
P10	49,10	86,200	,616	,921
P11	48,90	85,147	,464	,924
P12	49,40	85,095	,721	,918
P13	48,90	76,095	,767	,915
P14	49,30	81,063	,805	,915
P15	48,70	78,958	,771	,915
P16	49,00	82,737	,719	,917
P17	48,90	76,095	,767	,915
P18	48,50	81,105	,802	,915

## Anexo N°6: Validez de Instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mtro. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Nos es grato dirigirnos con el debido respeto y a la vez expresarle nuestro cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requerimos validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Proceso de admisión de personas y desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: competencias sociales y desempeño laboral, por lo que hemos considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, le agradecemos de antemano la atención a la presente.

Atentamente,



---

Bach. José Abelardo Blancas Ladera  
DNI: 76700767



---

Bach. Cristhian Jayo Rojas Salazar  
DNI: 75094523

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Cerrón Aliaga, Miguel Aníbal
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UPLA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario para medir Proceso de Admisión de Personas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### 2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que su empresa aplique el ascenso como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia con ascenso como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que los programas de desarrollo de personal sean aplicados como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que los planes de carrera para el personal sean aplicados como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo en que el ingreso de recursos humanos ocasiona ideas novedosas?	X			
¿Está de acuerdo en que su empresa debería admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe?	X			
¿Está de acuerdo en que los candidatos se presenten con capacitación y desarrollo, lo cual sería una inversión para su empresa?	X			
¿Está de acuerdo en implementar nuevas políticas de reclutamiento que	X			

<b>consideren diversidad, integración e igualdad?</b>	
<b>¿Está de acuerdo en que la empresa motive a sus colaboradores a mejorar sus capacidades profesionales, al ofrecerles oportunidades de crecimiento?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo en que los colaboradores de su empresa busquen capacitación continua de sus conocimientos y habilidades, para aprovechar las nuevas oportunidades laborales?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo que exista competencia entre los colaboradores de su empresa, esto les exige mayor capacitación para convertirse más competitivos?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo en que la sana competencia por los nuevos cargos, fomenta el aprendizaje y vocación de liderazgo?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo en que las exigencias del cargo y el perfil se deben de cumplir a cabalidad por el ocupante?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo en que, durante la integración de nuevos colaboradores se tenga criterios para la selección según la cantidad de puestos que se requieren?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo que la selección de personal es esencial para desarrollar la formación del candidato?</b>	X
<b>¿Es esencial analizar el desarrollo de la conducta de un candidato?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo en elaborar una base de datos de los candidatos para su posterior evaluación?</b>	X
<b>¿Está de acuerdo en que se realicen auditorías permanentes a los procesos de trabajo con la finalidad de seleccionar al personal más idóneo para el puesto?</b>	X

## 2.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## III. CALIFICACIÓN

3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



Mg. Miguel Aníbal Cerrón Aliaga  
Reg. CLAD N° 03606

.....  
Firma del experto informante

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Cerrón Aliaga, Miguel Aníbal
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Postgrado - UPLA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### 2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
¿La base de datos se mantiene disponible y actualizada para ser revisada por el gerente?	X			
¿Todas las consultas y solicitudes de los usuarios son atendidas y respondidas en su momento?	X			
Resuelvo problemas de trabajo con prontitud.	X			
Entrego la información que me solicitaron dentro del plazo previsto.	X			
Cumplo las metas exigidas por mi jefe.	X			
Ayudo a resolver conflictos entre mis compañeros y usuarios atendidos.	X			
Mantengo informado a mi jefe al tanto de la realización de mis tareas.	X			
No he tenido dificultades en la presentación de trabajos que previamente tuvieron que coordinarse con compañeros de trabajo.	X			
Apoyo desinteresadamente a mis compañeros de trabajo.	X			
Comparto informaciones con mis compañeros sobre eventos, tales como capacitaciones, talleres, acciones, etc.	X			



### III. CALIFICACIÓN

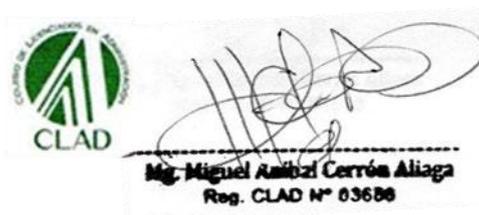
3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



The image shows a handwritten signature in black ink over a white background. To the left of the signature is the logo of CLAD (Centro de Estudios y Promoción del Desarrollo), which consists of a green circle containing a white stylized 'A' shape. Below the logo, the text 'CLAD' is printed in green. Below the signature, the name 'Mg. Miguel Amílcar Cerrón Aliaga' and the registration number 'Reg. CLAD N° 03686' are printed in black.

.....  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mtro. Ivo Genaro, Guevara Sinchez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Nos es grato dirigirnos con el debido respeto y a la vez expresarle nuestro cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requerimos validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Proceso de admisión de personas y desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: competencias sociales y desempeño laboral, por lo que hemos considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, le agradecemos de antemano la atención a la presente.

Atentamente,



---

Bach. José Abelardo Blancas Ladera  
DNI: 76700767



---

Bach. Cristhian Jayo Rojas Salazar  
DNI: 75094523

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Guevara Sinchez, Ivo Genaro
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Pregrado - UPLA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario para medir Proceso de Admisión de Personas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### 2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
	3	2	1	
¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que su empresa aplique el ascenso como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia con ascenso como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que los programas de desarrollo de personal sean aplicados como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que los planes de carrera para el personal sean aplicados como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo en que el ingreso de recursos humanos ocasiona ideas novedosas?	X			
¿Está de acuerdo en que su empresa debería admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe?	X			
¿Está de acuerdo en que los candidatos se presenten con capacitación y desarrollo, lo cual sería una inversión para su empresa?	X			
¿Está de acuerdo en implementar nuevas políticas de reclutamiento que	X			

<b>consideren diversidad, integración e igualdad?</b>	
<b>¿Está de acuerdo en que la empresa motive a sus colaboradores a mejorar sus capacidades profesionales, al ofrecerles oportunidades de crecimiento?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que los colaboradores de su empresa busquen capacitación continua de sus conocimientos y habilidades, para aprovechar las nuevas oportunidades laborales?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo que exista competencia entre los colaboradores de su empresa, esto les exige mayor capacitación para convertirse más competitivos?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que la sana competencia por los nuevos cargos, fomenta el aprendizaje y vocación de liderazgo?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que las exigencias del cargo y el perfil se deben de cumplir a cabalidad por el ocupante?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que, durante la integración de nuevos colaboradores se tenga criterios para la selección según la cantidad de puestos que se requieren?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo que la selección de personal es esencial para desarrollar la formación del candidato?</b>	<b>X</b>
<b>¿Es esencial analizar el desarrollo de la conducta de un candidato?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en elaborar una base de datos de los candidatos para su posterior evaluación?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que se realicen auditorías permanentes a los procesos de trabajo con la finalidad de seleccionar al personal más idóneo para el puesto?</b>	<b>X</b>

## 2.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado										X
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
Organización	Tienen una organización lógica										X
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación										X
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## III. CALIFICACIÓN

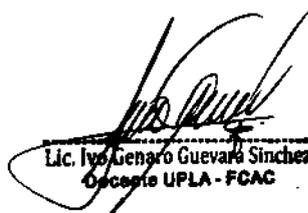
3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



Lic. Ivo Genaro Guevara Sánchez  
Docente UPLA - FCAC

.....  
Firma del experto informante

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Guevara Sinchez, Ivo Genaro
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Pregrado - UPLA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario para medir el Desempeño Laboral.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### 2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
¿La base de datos se mantiene disponible y actualizada para ser revisada por el gerente?	X			
¿Todas las consultas y solicitudes de los usuarios son atendidas y respondidas en su momento?	X			
Resuelvo problemas de trabajo con prontitud.	X			
Entrego la información que me solicitaron dentro del plazo previsto.	X			
Cumplo las metas exigidas por mi jefe.	X			
Ayudo a resolver conflictos entre mis compañeros y usuarios atendidos.	X			
Mantengo informado a mi jefe al tanto de la realización de mis tareas.	X			
No he tenido dificultades en la presentación de trabajos que previamente tuvieron que coordinarse con compañeros de trabajo.	X			
Apoyo desinteresadamente a mis compañeros de trabajo.	X			
Comparto informaciones con mis compañeros sobre eventos, tales como capacitaciones, talleres, acciones, etc.	X			



**III. CALIFICACIÓN**

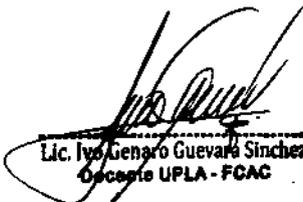
3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



Lic. Iván Genaro Guevara Sánchez  
Docente UPLA - FCAC

.....  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mtro. Paul Denis Martínez Vítor

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de un experto

Nos es grato dirigirnos con el debido respeto y a la vez expresarle nuestro cordial saludo, asimismo hacer de su conocimiento que, siendo bachilleres de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, requerimos validar el instrumento con el cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Proceso de admisión de personas y desempeño laboral en la empresa American Texas Chicken Huancayo, 2022**, siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos de las variables: competencias sociales y desempeño laboral, por lo que hemos considerado conveniente recurrir a usted ante su connotada experiencia.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, le agradecemos de antemano la atención a la presente.

Atentamente,



---

Bach. José Abelardo Blancas Ladera  
DNI: 76700767



---

Bach. Cristhian Jayo Rojas Salazar  
DNI: 75094523

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Martínez Vítor, Paul Denis
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Pregrado - UPLA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario para medir Proceso de Admisión de Personas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### 2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado	Modificar	Inadecuado	
	3	2	1	
¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que su empresa aplique el ascenso como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que su empresa aplique la transferencia con ascenso como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que los programas de desarrollo de personal sean aplicados como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo que los planes de carrera para el personal sean aplicados como reclutamiento interno?	X			
¿Está de acuerdo en que el ingreso de recursos humanos ocasiona ideas novedosas?	X			
¿Está de acuerdo en que su empresa debería admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe?	X			
¿Está de acuerdo en que los candidatos se presenten con capacitación y desarrollo, lo cual sería una inversión para su empresa?	X			
¿Está de acuerdo en implementar nuevas políticas de reclutamiento que	X			

<b>consideren diversidad, integración e igualdad?</b>	
<b>¿Está de acuerdo en que la empresa motive a sus colaboradores a mejorar sus capacidades profesionales, al ofrecerles oportunidades de crecimiento?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que los colaboradores de su empresa busquen capacitación continua de sus conocimientos y habilidades, para aprovechar las nuevas oportunidades laborales?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo que exista competencia entre los colaboradores de su empresa, esto les exige mayor capacitación para convertirse más competitivos?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que la sana competencia por los nuevos cargos, fomenta el aprendizaje y vocación de liderazgo?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que las exigencias del cargo y el perfil se deben de cumplir a cabalidad por el ocupante?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que, durante la integración de nuevos colaboradores se tenga criterios para la selección según la cantidad de puestos que se requieren?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo que la selección de personal es esencial para desarrollar la formación del candidato?</b>	<b>X</b>
<b>¿Es esencial analizar el desarrollo de la conducta de un candidato?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en elaborar una base de datos de los candidatos para su posterior evaluación?</b>	<b>X</b>
<b>¿Está de acuerdo en que se realicen auditorías permanentes a los procesos de trabajo con la finalidad de seleccionar al personal más idóneo para el puesto?</b>	<b>X</b>

## 2.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado										X
<b>Objetividad</b>	Está expresado en preguntas objetivas - observables										X
<b>Actualidad</b>	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología										X
<b>Organización</b>	Tienen una organización lógica										X
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
<b>Intencionalidad</b>	Responde a los objetivos de la investigación										X
<b>Consistencia</b>	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
<b>Coherencia</b>	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
<b>Metodología</b>	Responde a la operacionalización de la variable										X
<b>Pertinencia</b>	Es útil para la investigación										X

## III. CALIFICACIÓN

3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489

.....  
Firma del experto informante

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO

- 1.1. Apellidos y Nombres: Martínez Vítor, Paul Denis
- 1.2. Grado Académico: Maestro registrado en SUNEDU
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Docente de Pregrado - UPLA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:  
Cuestionario para medir el Desempeño Laboral.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

#### 2.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
¿La base de datos se mantiene disponible y actualizada para ser revisada por el gerente?	X			
¿Todas las consultas y solicitudes de los usuarios son atendidas y respondidas en su momento?	X			
Resuelvo problemas de trabajo con prontitud.	X			
Entrego la información que me solicitaron dentro del plazo previsto.	X			
Cumplo las metas exigidas por mi jefe.	X			
Ayudo a resolver conflictos entre mis compañeros y usuarios atendidos.	X			
Mantengo informado a mi jefe al tanto de la realización de mis tareas.	X			
No he tenido dificultades en la presentación de trabajos que previamente tuvieron que coordinarse con compañeros de trabajo.	X			
Apoyo desinteresadamente a mis compañeros de trabajo.	X			
Comparto informaciones con mis compañeros sobre eventos, tales como capacitaciones, talleres, acciones, etc.	X			



### III. CALIFICACIÓN

3.1. Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

3.2. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

3.3. Calificación ítem: Adecuado

3.4. Calificación instrumento: Excelente



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor  
ADMINISTRADOR  
CLAD - 03489

.....  
Firma del experto informante

## Anexo N°7: Data de Procesamiento de Datos

VARIABLE 1: PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS																						
DIMENSIONES		RECLUTAMIENTO												SELECCIÓN								V1
ITEMS	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	D1	14	15	16	17	18	19	
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
6	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
8	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
9	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
11	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
20	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
24	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
27	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
29	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																						
DIMENSIONES		DESEMPEÑO DE TAREAS									DESEMPEÑO CONTEXTUAL								DESEMPEÑO CONTRAPRODUCTIVO			V2
ITEMS	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	13	14	15	16	D2	17	18	
1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	3	4
2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	3	4
6	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	4
7	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4
8	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	2	4
9	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	1	2	4
10	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4
11	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	3	3	4
12	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
13	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	1	2	4
14	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	1	1	1	3
15	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	2	4
16	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	1	2	3
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3
18	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	1	2	3
19	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	2	4
20	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	2	2	3
21	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	2	3
22	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3
23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	1	2	4
24	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	2	4
25	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4
26	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4
27	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	3	4
28	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	1	2	2	3
29	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	3	2	4
30	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4

## Anexo N° 8 Consentimiento Informado de Participación en Investigación

### Consentimiento Informado

El Administrador de la unidad giráldez de la Empresa Pollos y Parrillas el Meson - Lic. Berly Buendia Meza, Huancayo; que suscribe:

#### **A U T O R I Z A:**

Mediante el presente documento, el Bach. CRISTHIAN JAYO ROJAS SALAZAR DNI. N° 75094523 con domicilio habitual en Jr. Nemesio Ruez N°837 del distrito de El Tambo-Huancayo; y el Bach. JOSE ABELARDO BLANCAS LADERA con DNI. N° 76700767 con domicilio habitual en Jr. Pedro Galves N° 804 del distrito de El Tambo-Huancayo; que en su condición de egresados de la Escuela profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables UPLA desarrollaran su trabajo de investigación titulado **"Gestión del Talento Humano y desempeño laboral en la Empresa Pollos y Parrillas el Meson unidad de Giráldez - Huancayo – 2021"** por lo que, se dispone brindar las facilidades necesarias del caso, en los horarios establecidos de oficina previa coordinación con los responsables; a fin de que cumplan con sus propósitos investigativos.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada a fin de presentarlo y anexarlo en su documento de investigación (Tesis de grado).

**Huancayo, 24 de mayo de 2022**



---

Lic. Berly Buendia Meza  
Administrador  
DNI 19937923

## Anexo 9: Galería de fotos







● ● ● ● ●  
REDMI NOTE 10